

VILLA MUSEO GIACOMO PUCCINI TORRE DEL LAGO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Museo è proprietà della Fondazione Simonetta Puccini per Giacomo Puccini ed è stato costituito nel 1925, per poi essere dichiarato Monumento di interesse Nazionale con Decreto del Presidente della Repubblica, 11 maggio 1951 n. 569. La Fondazione è stata costituita il 29 gennaio 2005 da Simonetta Puccini, nipote del Maestro, al fine di gestire, conservare e tutelare al casa del Musicista e di garantirne l'apertura al pubblico nonché di diffondere la conoscenza della figura del Maestro e dei luoghi pucciniani. Il Museo Giacomo Puccini è un'istituzione permanente senza fini di lucro, che ai sensi di legge, ed in coerenza con la propria identità, cura e gestisce un patrimonio destinato all'universale e utile fruizione.

COMPITI E SERVIZI

La Villa Museo Giacomo Puccini:

- espleta un servizio al pubblico;
- conserva, cataloga, ordina ed espone beni culturali anche per finalità di educazione e studio;
- orienta la propria attività, in particolare a diffondere la conoscenza della figura e dell'opera del Maestro e dei luoghi pucciniani;
- concorre a diffondere ed implementare la fruizione pubblica del patrimonio ad esso affidato e delle conoscenze che ad esso si riferiscono, predisponendo strumenti di comunicazione articolati in considerazione della pluralità e della diversa tipologia di visitatori;
- elabora progetti educativi per studenti e altre categorie di pubblico e propone attività divulgative, ricreative, didattiche;
- promuove iniziative per favorire la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, la diffusione della conoscenza dell'istituzione e del suo patrimonio presso un pubblico sempre più ampio.

Il referente per la compilazione della carta è Patrizia Mavilla

INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	



Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Novembre – Gennaio Matt. 10.00 – 12.40 Pom. 14.00 – 17.20 Febbraio – Marzo Matt. 10.00 – 12.40 Pom. 14.30 – 17.50 Aprile – Ottobre Matt. 10.00 – 12.40 Pom. 15.00 – 18.20 Ultimo ingresso 40 min. prima della chiusura Nelle serate di Festival Pucciniano apertura pomeridiana 16.00 – 20.40 Chiuso lunedì mattina (tranne i festivi) Novembre 25 dicembre
Giorni di chiusura	lunedì mattina (escluso festivi) Novembre 25 dicembre
Accoglienza	
Sito web	www.giacomopuccini.it
Biglietteria	La biglietteria si trova all'interno del Museo, alla fine percorso espositivo. Biglietto: 7,00 euro – intero 3,00 euro – bambini dai 7 ai 13 anni 6,00 – gruppi prenotati di almeno 15 persone Gratuità – bambini sotto i 6 anni Visita Museo + Puccini Segreto: 12,00 euro – intero 3,00 euro – bambini dai 7 ai 13 anni
Acquisto biglietto: - In sede - Su prenotazione	I biglietti si acquistano all'interno del Museo, alla fine del percorso espositivo È possibile prenotare solo gruppi di min. 15 persone con fax al numero 0584 341445 o tramite e-mail museo@giacomopuccini.it
Attesa per l'accesso alla visita	Entrate ogni 40 minuti dall'orario di apertura Entrate su prenotazione per gruppi, ad orari concordati
Informazione e orientamento	<ul style="list-style-type: none">- All'ingresso del Museo sono presenti cartelli con le indicazioni e le modalità per la visita.- In entrata e uscita sono presenti espositori con dépliant e brochure gratuite in varie lingue- In entrata, a metà percorso e in uscita sono collocati i percorsi di emergenza- Il personale ha divisa e cartellino



	identificativo e accompagna il turista nel percorso, fornendo in italiano, inglese, tedesco e francese, indicazioni sui beni, se necessario
Accesso facilitato per persone con diverse abilità	Lo spazio espositivo è fruibile nella sua totalità attraverso rampe di accesso, supporti descrittivi e audio guide Il percorso facoltativo “Puccini Segreto” prevede due rampe di scale
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Fruizione del materiale esposto	<ul style="list-style-type: none">- Il Museo è visitabile al piano terra e parzialmente al primo piano- Per ragioni di sicurezza sono previste entrate di massimo 20 persone per guida e n. 6 visitatori al primo piano- La pulizia dei locali viene svolta 2 volte alla settimana- Non sono previste sale didattiche- Non sono previste zone di sosta- L'illuminazione è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore- Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale
Efficacia della mediazione	
Disponibilità degli strumenti per la conoscenza ed il godimento dei beni: <ul style="list-style-type: none">- Audio guide- Visite didattiche- Depliant di supporto- Guide del Museo	<p>In italiano, inglese, francese e tedesco. Inclusive nel prezzo del biglietto</p> <p>In italiano, inglese, francese e tedesco effettuate dal personale interno. Solo su prenotazione. Servizio incluso nel prezzo del biglietto.</p> <p>In russo, ungherese e giapponese, ad uso gratuito</p> <p>In italiano, inglese e tedesco. In vendita presso il book shop</p>
SERVIZI MUSEALI	
Ampiezza	
Book shop	Il book shop è un servizio interno al Museo ed è accessibile solo dai visitatori



VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Eventi	Presentazioni di volumi Concerti su invito o a pagamento su prenotazione
Pubblicazioni	Realizzazione di pubblicazioni su Giacomo Puccini e materiale di Archivio
Diffusione delle attività	Sito Internet, mailing list
Risorse aggiuntive	Il Museo non affitta i propri spazi ma partecipa all'organizzazione degli eventi in esso ospitati. Il Museo inoltre accoglie contributi di enti o persone che partecipano all'organizzazione degli eventi.
EDUCAZIONE DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative	-Visite guidate per gruppi o visitatori singoli. Lingue disponibili: italiano, inglese, francese, tedesco. -concerti per canto e pianoforte per gruppi di massimo di 35 persone Prenotazioni al numero 0584341445 o mail: villa museo@giacomopuccini.it
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Archivio	Le richieste di consultazione dell'Archivio devono essere inoltrate alla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Toscana. L'accesso all'Archivio viene effettuato su appuntamento, il lunedì mattina dalle 9.30 alle 12.30. Per qualsiasi altra informazione si rimanda al Regolamento dell'Archivio
Sale Espositive	Le richieste per la riproduzione audiovisiva del percorso museale e del materiale in esso contenuto, devono essere inoltrate a info@fondazionesimonettapuccini.it . Ciascuna richiesta sarà oggetto di valutazione interna
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivi di miglioramento	Il Museo ha una politica di conservazione e valorizzazione incentrata sul restauro di ogni sua componente. Attraverso una pianificazione preventiva e una programmazione mirata, approvata dal Consiglio di Amministrazione
FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	Il Museo persegue obiettivi di miglioramento



	della fruizione delle collezioni e di ampliamento degli spazi espositivi e dei servizi, al fine di implementare il numero dei visitatori
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Attraverso politiche di restauro in linea con le disponibilità economiche, si prevedono nuovi spazi espositivi, corrispondenti soprattutto alle camere del piano superiore, visitabili su prenotazione
- dei servizi	Attualmente l'immobile adiacente al Museo è in fase di restauro con un progetto che prevede spazi di supporto all'accoglienza turistica: salone per concerti e conferenze, spazi per mostre e servizi generici
- delle attività di valorizzazione	Continua la programmazione dei concerti nel salone, con il pianoforte appartenuto a Giacomo Puccini. Mentre nella nuova struttura adiacente, verranno programmati concerti per un pubblico più ampio, mostre, tavole rotonde, convegni
RECLAMI O PROPOSTE	
Reclami o Proposte	Per comunicazioni scrivere a: info@fondazionesimonettapuccini.it o richiedere il modulo specifico al personale addetto