

Museo Etnografico Provinciale “Don Luigi Pellegrini” di San Pellegrino in Alpe

CARTA DEI SERVIZI



ANNO 2021

Museo Etnografico Provinciale “Don Luigi Pellegrini”
Via del Voltone, 14 - 55033 San Pellegrino in Alpe (LUCCA)
+39 0583 649072 Email: museosanpellegrino@provincia.lucca.it



1. Presentazione

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo Etnografico Provinciale “Don Luigi Pellegrini” (da ora in poi denominato Museo) comunica le informazioni sui propri servizi alla cittadinanza. La Carta individua i servizi che il Museo s’impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento (approvato con Deliberazione del Consiglio provinciale n°), della legislazione vigente e nel rispetto delle esigenze delle persone che visitano e interagiscono con il museo, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

Nello svolgimento delle proprie attività, il Museo fa riferimento ai seguenti documenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l’art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 “Atto d’indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei” e in particolare l’ambito VII che definisce i rapporti del museo col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell’ICOM, l’International Council of Museums;
- la L.R. 18/2000 “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”;
- Legge Regionale Toscana n. 21 del 25/02/2010 “Disposizioni in materia di Beni, Istituti ed Attività Culturali” e successive modifiche e integrazioni (Legge regionale 11 dicembre 2019, n. 78)
- Regolamento di attuazione dell'articolo 53 della legge regionale 25 febbraio 2010, n. 21 "testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali" approvato con Delibera della Regione Toscana n.748 del 22 giugno 2020

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Museo, della Provincia di Lucca e del Sistema Museale Territoriale della Provincia di Lucca. In forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso il Museo e l'Ufficio Relazioni con il pubblico).

L’aggiornamento della Carta dei servizi è previsto con cadenza periodica in caso di:

- modificazione normativa degli standard dei servizi museali;
- motivi di carattere pubblico e nuove esigenze di servizio
- suggerimenti e osservazioni degli utenti.



2. Il Museo Etnografico Provinciale “Don Luigi Pellegrini”

Il Museo etnografico è nato grazie alla volontà e alla sensibilità del parroco di San Pellegrino in Alpe, Don Luigi Pellegrini (1922- 1990).

Per patrimonio del Museo si intende l’insieme dei beni mobili con valore demo-etno-antropologico facenti parte dell’originaria raccolta costituita da Don Luigi Pellegrini, nonché da ogni altra futura donazione e acquisizione.

La collezione rappresenta una delle più importanti raccolte di oggetti di cultura materiale del centro Italia. Si tratta di testimonianze del mondo rurale e di quelle classi umili, la cui vita, il lavoro, le credenze religiose e le tradizioni popolari sono degne di essere raccontate e tramandate. All’interno del Museo sono conservate suppellettili, attrezzi agricoli, manufatti artigianali e di uso quotidiano provenienti dalla Valle del Serchio e dall’area dell’Appennino Tosco-Emiliano,

La collezione è allestita nei locali del millenario ospedale annesso alla chiesa, dedicata ai santi di devozione popolare Pellegrino e Bianco.

Il Museo è stato istituito dalla Provincia di Lucca, proprietaria della collezione etnografica.

Come raggiungerci

In treno

Stazione Ferroviaria: Castelnuovo Garfagnana

Da Lucca e da Aulla collegamenti giornalieri con Castelnuovo Garfagnana

In Autobus

Collegamento giornaliero con autobus di linea:

Da Castelnuovo Garfagnana, nel periodo estivo, è previsto un servizio di autobus mattino/pomeriggio che raggiunge San Pellegrino in Alpe

In auto

Da Lucca: Autostrada A11 o A 12, uscita Lucca est seguire le indicazioni per Castelnuovo Garfagnana, poi Passo delle Radici dove si prosegue per San Pellegrino in Alpe

Da Modena: seguire le indicazioni per Sassuolo-Montefiorino-Frassinoro-Passo delle Radici dove si prosegue per San Pellegrino in Alpe

Da Aulla: Autostrada A15, uscita Aulla seguire le indicazioni per Pallerone-Cormezzano-Codiponte-Casola di Lunigiana-Passo dei Carpinelli-Piazza al Serchio-Castelnuovo Garfagnana-Passo delle Radici dove si prosegue per San Pellegrino in Alpe

Percorso alternativo da Castelnuovo Garfagnana: Si tratta di un percorso più breve, ma con forte pendenza e sede stradale stretta non abilitata al transito di bus. Da Castelnuovo Garfagnana proseguire sulla strada provinciale n°72 del Passo delle Radici; superato il centro abitato di Pieve Fosciana, seguire le indicazioni per Chiozza-San Pellegrino in Alpe (strada provinciale n° 71)



3. Principi fondamentali della Carta dei Servizi

- **Uguaglianza**

I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il museo è un istituto culturale accessibile anche grazie all'utilizzo di tecnologie innovative: (piattaforma elevatrice a traslazione per persone con problemi motori, mappa tattile della disposizione dei locali per persone prive di vista, video inclusivo con sottotitoli per persone prive dell'udito)

- **Imparzialità**

Lo svolgimento delle attività è ispirato 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 continuità e 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**

Viene promossa la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- **Sicurezza e riservatezza**

Viene garantita 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, comunicati, diffusi a terzi.

- **Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato si impegna a rivolgersi al pubblico con gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano a 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 (cartacee ed elettroniche) e ad indossare il cartellino per il riconoscimento.

- **Qualità dei servizi**

Il Servizio adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001.

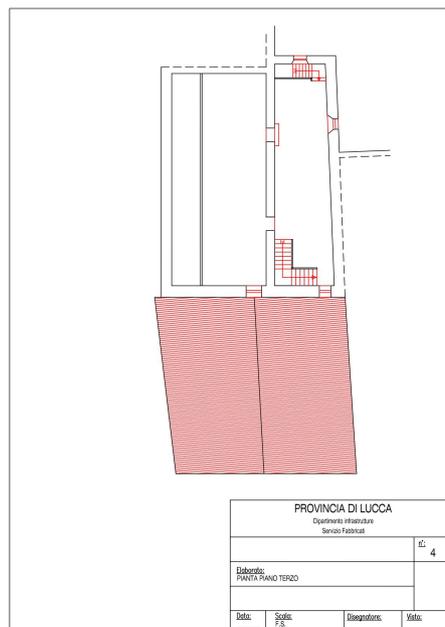
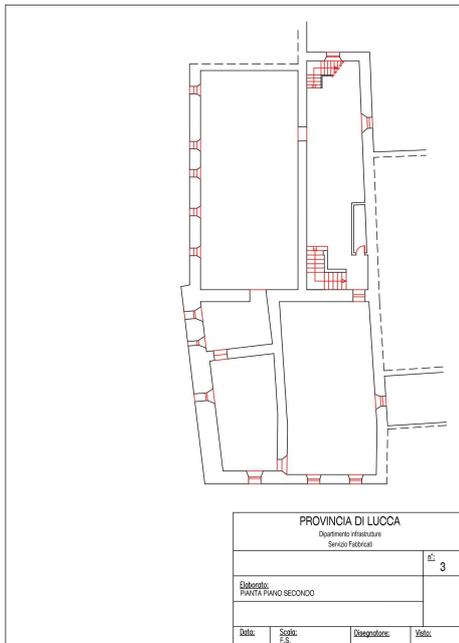
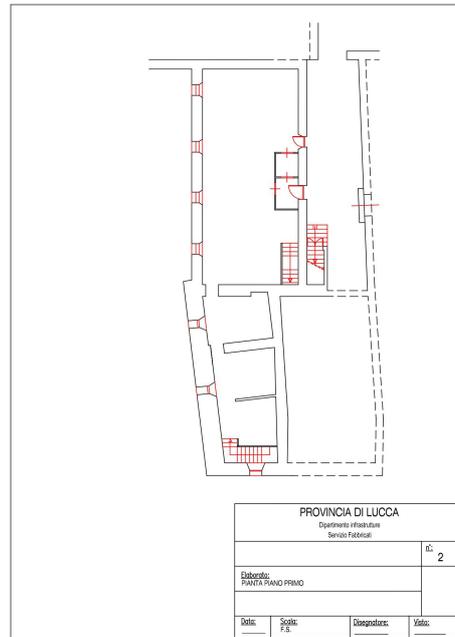
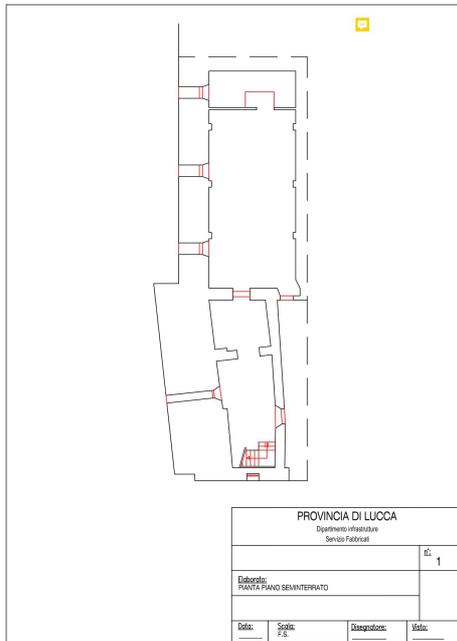
La Direzione e lo staff perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

- **Dispositivi e misure di sicurezza**

In caso di situazioni di emergenza, al fine di garantire tutte le misure di sicurezza necessarie, la Direzione del museo, nel rispetto delle ordinanze emesse a livello regionale e nazionale, può disporre la temporanea sospensione di determinati servizi e la riduzione dell'orario di apertura, fino alla totale chiusura, dandone tempestiva comunicazione tramite tutti i canali informativi e di comunicazione disponibili (comunicato stampa, aggiornamento del sito web istituzionale www.provincia.lucca.it e del sito web dedicato museosanpellegrino@provincia.lucca.it, newsletter, canali e pagine social etc).

4. Descrizione della struttura

Il Museo si sviluppa su quattro piani e comprende le antiche cantine e la soffitta. Un percorso espositivo è articolato in 14 sale tematiche dedicate al lavoro contadino e pastorale, alle attività domestiche ed artigiane e agli ambienti della casa rurale seguendo un allestimento museale che rispetta l'impostazione data dal fondatore Don Luigi Pellegrini. Si riportano di seguito le planimetrie.





5. Servizi

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- Visite alla collezione permanente
- Formazione e didattica
- Realizzazione progetti culturali
- Consultazione collezioni museali e consulenze
- Consultazione libri e documentazione
- Riprese foto cinematografiche e televisive
- Prestiti per mostre temporanee

Visite guidate

Negli ambienti che per secoli ospitarono viandanti e pellegrini, sono oggi allestite diverse sezioni tematiche espositive e ricostruiti ambienti di vita e di lavoro. Il seminterrato è dedicato all'agricoltura dei territori pianeggianti e alla vinificazione. Al piano terreno sono allestiti ambienti di vita quali due camere da letto e la cucina, vero cuore della vita domestica. La successiva grande sala pone in evidenza il processo della panificazione, la preparazione dei cibi ed il bucato. Al piano superiore ampio spazio è dedicato al ciclo delle fibre tessili attraverso gli strumenti e le macchine manuali usate nelle operazioni di cardatura, filatura e tessitura. Si prosegue con un vano dedicato al cucito ed al ricamo ed uno dove si ricostruisce la bottega del ciabattino, con particolare rilievo dato agli strumenti necessari a realizzare lo zoccolo con tomaia in cuoio, calzatura povera molto usata in montagna. La successiva sala dell'agricoltura montana, con affresco del pittore Luciano Guarnieri, testimonia il lavoro legato alla coltivazione dei cereali, alla fienagione, all'allevamento del bestiame e soprattutto alla preparazione dei diversi latticini, fondamentali in un'economia fortemente pastorale quale quella dell'Appennino. Ampio spazio è dedicato al ciclo della castagna, frutto dal valore nutrizionale elevato, per secoli alla base della dieta di molte popolazioni di montagna ed alla bottega di paese. A seguire si documentano attività artigianali quali la cereria, il falegname e il fabbro, e alcuni mestieri itineranti (arrotino, ombrellaio, calderaio, commerciante ambulante). Nell'ultima stanza della soffitta sono esposti, a testimonianza della ricchezza della raccolta, numerosi oggetti di pregio di tipologia analoga a quelli già presentati nel percorso descritto e vecchi costumi indossati dai cantori del Maggio, una forma di teatro epico popolare molto antica ed ancora presente sulla montagna tosco-emiliana. Appese alle pareti attirano infine l'attenzione alcune composizioni realizzate con chiodi, chiavi e altri piccoli utensili da Don Pellegrini, allo scopo di incuriosire e sollecitare la fantasia dei visitatori.



Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Visita	Entrata massima: 25 persone Possibilità di accesso a tutto il percorso negli orari di apertura al pubblico entro 30 minuti dall'orario di chiusura. (Vedi allegato 1)	Destinatari: senza restrizioni Accesso: a pagamento Biglietto intero: € 2.50 Biglietto ridotto: € 1.50 per gruppi (più di 20 persone), persone sopra i 65 anni, ragazzi tra 6 e 12 anni. Ingresso gratuito: Bambini sotto i 6 anni, visitatori diversamente abili e loro accompagnatori
Visite da parte di gruppi	Visite organizzate al percorso, con guida o senza. La prenotazione è obbligatoria per scolaresche e gruppi. Inviare una e.mail a: museosanpellegrino@provincia.lucca.it o telefonare al numero 3480917430	Destinatari: gruppi organizzati Accesso: a pagamento con prenotazione obbligatoria Gruppi con più di 20 persone biglietto ridotto di € 1.50

Didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Attività didattica	<p>Per gli studenti della scuola primaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Distribuzione di disegni da colorare, con figure riguardanti una particolare tipologia di lavoro della tradizione. I disegni ultimati potranno essere raccolti in un grande cartellone in modo da realizzare un quadro complessivo di conoscenza della forma e dell'uso degli oggetti della collezione museale, al fine di favorire la curiosità e un interesse concreto nei bambini. -Proiezione di immagini e/o di un filmato nel quale gli stessi oggetti analizzati vengono utilizzati da contadini e artigiani nelle loro rispettive attività -Gioco online MemoArt, costituito da tessere grafiche realizzate con immagini del Museo di San Pellegrino in Alpe e dei musei aderenti al Sistema museale Territoriale della provincia di Lucca <p>Per gli studenti della scuola primaria di secondo grado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - distribuzione di un questionario a quiz al fine di accrescere la conoscenza del materiale esposto in forma ludica. L'analisi delle risposte ai vari quiz favorirà una discussione costruttiva con la scolaresca. Al termine del gioco verranno distribuiti adesivi o piccoli gadget. <p>Possono inoltre essere previste per scolaresche di ogni ordine e grado, visite guidate sul territorio destinate a far conoscere:</p> <ul style="list-style-type: none"> Il metato - seccatoio per le castagne nel periodo autunnale. Il mulino ad acqua - durante il periodo della macinazione delle castagne o del granturco. <p>È possibile chiedere informazioni e prenotare le proprie attività didattiche inviando una e-mail a: museosanpellegrino@provincia.lucca.it o telefonando al numero 3480917430</p>	<p>Destinatari: bambini/e o ragazzi/e di ogni scuola</p>

Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Eventi culturali	Organizzazione e realizzazione di conferenze, convegni e seminari	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
	Organizzazione e realizzazione di altri eventi utili alla divulgazione del patrimonio culturale.	Destinatari: senza restrizioni Accesso: gratuito
Eventi espositivi	Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	Destinatari: senza restrizioni Accesso: secondo i casi

Studi e ricerche sulla collezione museale

Servizio	Descrizione	Condizioni
Collaborazione a studi e ricerche sulla collezione museale	Il museo è disponibile per collaborare a tesi di laurea, ricerche e studi che riguardino la collezione museale. Per informazioni: museosanpellegrino@provincia.lucca.it	Destinatari: studiosi, ricercatori, studenti universitari. Accesso: con prenotazione.

Libri e documentazione

Servizio	Descrizione	Condizioni
Libri e documentazione	Il museo mette a disposizione del pubblico dei libri conservati nella biblioteca del Centro Tradizioni Popolari. Per richieste e prenotazioni: museosanpellegrino@provincia.lucca.it	Destinatari: senza restrizioni Accesso: con prenotazione.



Riprese foto-cinematografiche e televisive

Servizio	Descrizione	Condizioni
Riprese	Sono consentite le riprese foto-cinematografiche e televisive che dovranno essere autorizzate dal Dirigente dell'Ufficio Politiche Scolastiche, Culturali e della Comunicazione Istituzionale, inviando la richiesta al seguente indirizzo di posta elettronica: museosanpellegrino@provincia.lucca.it	Destinatari: senza restrizioni Accesso: previa autorizzazione

Prestiti per mostre temporanee

Servizio	Descrizione	Condizioni
Prestiti	È previsto il prestito a istituzioni pubbliche e private italiane e straniere per l'organizzazione di mostre temporanee nei limiti e alle condizioni stabilite dalla normativa statale, nonché dalle condizioni di prestito interne all'Istituto. Le istituzioni interessate possono inoltrare la relativa richiesta al Dirigente dell'Ufficio Politiche Scolastiche, Culturali e della Comunicazione Istituzionale, tramite il seguente indirizzo di posta elettronica: museosanpellegrino@provincia.lucca.it	Destinatari: Istituzioni pubbliche e private italiane e straniere. Accesso: previa autorizzazione

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'Ufficio Politiche Scolastiche, Culturali e della Comunicazione Istituzionale e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: museosanpellegrino@provincia.lucca.it



6. I diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere alle collezioni esposte nel museo e usufruire dei servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

L'accesso al Museo e la visita guidata sono gratuiti.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito web.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo. È possibile ottenere le informazioni di base presso gli accessi al Museo, tramite gli appositi cartelli informativi, consultando il sito internet
- L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Dirigente dell'Ufficio Politiche Scolastiche, Culturali e della Comunicazione Istituzionale nel rispetto degli standard vigenti e viene pubblicizzato sul sito web del Museo, della Provincia, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ecc.).
- I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente sul sito del museo, nei locali del museo e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico è disponibile l'apposito modulo (vedi allegato 2).

I reclami possono essere inoltrati secondo i seguenti modi:

- Contattando direttamente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Amministrazione Provinciale di Lucca tramite i seguenti indirizzi e recapiti:
Palazzo Ducale Cortile Carrara 55100 Lucca
Orario:
Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00
Il martedì ed il giovedì anche il pomeriggio dalle 15:00 alle 16:00
Contatti:
Numero Verde 800747155
Telefoni 0583417216 – 0583417938
Email: urp@provincia.lucca.it
- Scrivendo tramite posta elettronica
Posta certificata: provincia.lucca@postacert.toscana.it
Posta del Museo: museosanpellegrino@provincia.lucca.it

Il reclamo in formato cartaceo può essere consegnato agli addetti all'accoglienza utilizzando l'apposito modulo. Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.



7. I doveri degli utenti

Gli utenti hanno il dovere di:

- Osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo.

All'interno del Museo è vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le
- violare le norme esposte all'ingresso;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi;
- violare le prescrizioni sanitarie o di sicurezza impartite dalla normativa dai regolamenti vigenti.
- Introdurre animali

Durante il periodo di emergenza COVID, obbligo di rispettare tutte le misure di prevenzione e gli ingressi contingentati.

Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono costituire anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Naturalmente i divieti hanno carattere puramente organizzativo e non intendono entrare in conflitto con il rispetto delle persone, la loro libertà individuale o il rispetto degli animali. Si prega quindi di comprendere che le regole sono dettate esclusivamente da motivi organizzativi per assicurare a tutti un adeguato servizio culturale durante la permanenza presso le strutture museali.

8. Standard di qualità

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 nonché dalla Legge Regionale Toscana n. 21 del 25/02/2010 “Disposizioni in materia di Beni, Istituti ed Attività Culturali”

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s’impegna a realizzare

Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Normazione	Possesso di un Regolamento	Regolamento del Museo approvato dall’organo istituzionale competente della Provincia di Lucca
Trasparenza	Possesso di una Carta dei servizi	Carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente sul sito web e aggiornata periodicamente

Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Programmazione e controllo	Strumenti di programmazione delle attività	Approvazione documenti programmatici nei termini previsti dalle disposizioni vigenti (Piano economico di gestione - PEG)
	Strumenti di rendicontazione e controllo	Approvazione dei documenti di rendicontazione

Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Sicurezza	Dispositivi di Videosorveglianza	Presenza di impianti tecnologici di videosorveglianza, periodicamente e regolarmente controllati.
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti	Rispetto delle normative vigenti; Presenza della segnaletica di sicurezza, estintori, uscite di sicurezza. Sono in programma altri interventi per migliorare la sicurezza dell'immobile.
Igiene	Attività di Pulizia	Pulizia giornaliera

Accessibilità	Utenti in genere	Idoneità accesso esterno e ambienti interni
	Utenti diversamente abili	Alle persone con disabilità l'accesso è garantito al piano terra attraverso una pedana. Al piano seminterrato attraverso un piano inclinato antiscivolo. Al piano seminterrato è anche presente una toilette. Si precisa che a causa della vetustà dell'immobile non tutti gli ambienti sono pienamente accessibili

Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Organizzazione	Direttore del Museo	Individuato con atto formale degli organi competenti della Provincia di Lucca il Direttore del Museo
	Responsabile Scientifico	Individuato con atto formale degli organi competenti della Provincia di Lucca il Responsabile scientifico
Funzioni fondamentali	Direzione; conservazione; didattica; custodia	Garantite tutte le funzioni fondamentali attraverso personale addetto al Museo
Aggiornamento	Formazione	Frequenza del personale addetto a corsi qualificati e/o di auto formazione
Continuità	Adeguatezza organico	Assegnazione di personale idoneo in numero sufficiente a garantire i servizi offerti

Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Conservazione	Monitoraggio sulle condizioni di conservazione e sugli inventari	Gli oggetti esposti sono monitorati costantemente dal personale addetto. Il materiale non esposto è conservato e monitorato in apposite sale
Ordinamento e catalogazione	Presenza di inventari e cataloghi	Redazione secondo modalità verificate

Servizi al pubblico

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	Orario di apertura al pubblico	36 ore settimanali di apertura durante il periodo aprile-ottobre. Chiuso dal 16 ottobre al 14 aprile
Accoglienza	Massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna e interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	Nome completo del Museo, orari di apertura; pianta di orientamento all'ingresso; segnalazione dei vari servizi. Presenza di almeno un operatore, in orario d'apertura, al punto accoglienza (raggiungibile anche via telefono e internet per informazioni)
Sussidi alla visita	Pannelli e didascalie descrittive	Presenza pannello descrittivo in ogni sala espositiva
Visita guidata	Accessibilità del servizio: la visita guidata può essere richiesta anticipatamente al personale presente. La prenotazione è obbligatoria	Le prenotazioni possono essere fatte inviando una email a: museosanpellegrino@provincia.lucca.it Possibilità di accompagnamento con guida senza costi aggiuntivi rispetto al costo del biglietto.
Didattica	Pianificazione delle attività	Il museo offre un servizio di didattica per le scuole di primo e secondo grado. L'offerta può essere personalizzata anche in base alle richieste dei docenti.
Eventi culturali	Programmazione di eventi culturali	Il museo organizza nel periodo primaverile ed estivo attività ed eventi culturali collegati alle tematiche della collezione museale.
Informazione e comunicazione al pubblico	Comunicato stampa per eventi specifici	Tempestiva
	Divulgazione mediante sito web del Museo	Aggiornamento tempestivo delle news

9. Partecipazione degli utenti

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti tramite comunicazioni di posta elettronica o tramite somministrazione di questionari e raccolta suggerimenti presso il Museo

Grazie alle risultanze delle analisi effettuate (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), la Provincia di Lucca provvede ad una corretta informazione sulle decisioni conseguenti e sui miglioramenti del servizio.

Analisi di impatto sociale	Indicatore	Standard
Monitoraggio delle visite	Rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	Conteggio su base giornaliera settimanale, mensile e annuale
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	Esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi; Questionari a disposizione del pubblico e analisi delle risultanze.

Per rafforzare i diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di partecipazione per migliorare i principi e contenuti descritti nella presente Carta dei servizi.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei Servizi, inviandoli al seguente indirizzo di posta elettronica: museosanpellegrino@provincia.lucca.it



Allegato 1 – Orario apertura al pubblico

Orario di apertura nel periodo 15 aprile – 15 ottobre

Lunedì	Mattina: chiuso Pomeriggio: chiuso
Martedì	Mattina: 10.00- 13.00 Pomeriggio: 14.00-17.00
Mercoledì	Mattina: 10.00-13.00 Pomeriggio: 14.00-17.00
Giovedì	Mattina: 10.00-13.00 Pomeriggio: 14.00-17.00
Venerdì	Mattina: 10.00-13.00 Pomeriggio: 14.00-17.00
Sabato	Mattina: 10.00-13.00 Pomeriggio: 14.00-17.00
Domenica	Mattina: 10.00-13.00 Pomeriggio: 14.00-17.00

Ultimo ingresso mattutino: ore 12.30

Ultimo ingresso pomeridiano: ore 16.30

Si precisa che dal 16 ottobre al 14 aprile il Museo è chiuso.



Allegato 2 - Modulo per reclamo

(Si prega di compilare in stampatello)

RECLAMO PRESENTATO DA:

Cognome _____
Nome _____
Residente a _____ Prov. _____
Via _____ N° _____
CAP _____ Tel. / Cell. _____
Email _____

Motivo del reclamo:

Richieste miglioramento dei servizi:

Data

Firma

Si autorizza il trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente e del Regolamento UE 2016/679

Firma

(Si informa che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo. Ogni utente ha diritto a consultare in ogni momento i propri dati e richiederne la cancellazione ai sensi della normativa vigente).



Allegato 3 – Questionario di gradimento

Grazie per aver visitato il Museo, le chiediamo qualche minuto del suo tempo per compilare questo semplice questionario. Il suo contributo ci aiuterà così a migliorare il servizio offerto.

E' la prima volta che visita il Museo etnografico di San Pellegrino in Alpe?

Sì No

Come ne è venuto a conoscenza ?

- Da una pubblicazione /guida (quale?) _____
- Da amici/parenti
- Attraverso Internet
- Da un pieghevole/locandina
- Da un articolo su una rivista/giornale (quale?) _____
- Dalla radio/TV
- Casualmente, passando davanti al Museo
- Conoscevo già il Museo
- Altro (specificare) _____

Con chi ha visitato il Museo?

In gruppo organizzato Da solo In coppia Con famiglia (figli) Con parenti/amici

Per quale motivo ha visitato il Museo?

- Interesse specifico sulla raccolta
- Come parte di una visita turistica nella zona/città
- Interesse di studio/professionale
- Per accompagnare amici/conoscenti
- Per visitare una mostra o partecipare ad una iniziativa in corso
- Per trascorrere del tempo libero
- Altro (specificare) _____

Museo Etnografico Provinciale "Don Luigi Pellegrini"
Via del Voltone, 14 - 55033 San Pellegrino in Alpe (LUCCA)
+39 0583 649072 Email: museosanpellegrino@provincia.lucca.it

Quanto tempo è durata la visita?

Meno di 30 minuti Da 30 minuti a 1 ora Da 1 a 2 ore Più di 2 ore

In generale è soddisfatto della visita?

Per niente Poco Abbastanza Molto

Ritiene soddisfacenti i seguenti servizi?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
I materiali informativi a disposizione (schede, pannelli, didascalie ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'allestimento (luci, collocazione delle opere ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia e competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le indicazioni segnaletiche ed i cartelli per raggiungere il Museo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dove abita?

- In questa provincia
- In Italia (indicare la provincia) _____
- All'estero (indicare la nazione) _____

Sesso

M F

Qual è la sua età?

Meno di 18 tra 18 e 30 tra 31 e 45 tra 46 e 65 più di 65



Qual è il suo titolo di studio?

Elementare

Diploma medie superiori

Medie inferiori

Laurea o titoli post-laurea

Professione:

Dirigente, funzionario pubblico, quadro

Lavoratore autonomo (artigiano, commerciante..)

Insegnante

Studente

Pensionato

Altro (specificare) _____

Imprenditore, libero professionista

Impiegato

Operaio

Casalinga

Non occupato, in cerca di prima occupazione

Per finire, qual è l'aspetto del Museo che ha trovato di maggior gradimento?

E qual è, a suo giudizio, un aspetto del Museo che può essere migliorato?

Altre osservazioni e suggerimenti:

Data e orario della visita _____

Grazie per la cortese collaborazione!



Indice Generale

1. Presentazione.....	2
2. Il Museo Etnografico Provinciale “Don Luigi Pellegrini”.....	3
3. Principi fondamentali della Carta dei Servizi.....	4
4. Descrizione della struttura.....	5
5. Servizi.....	6
6. I diritti degli utenti.....	11
7. I doveri degli utenti.....	12
8. Standard di qualità.....	13
9. Partecipazione degli utenti.....	16
Allegato 1 – Orario apertura al pubblico.....	17
Allegato 2 - Modulo per reclamo.....	18
Allegato 3 – Questionario di gradimento.....	19