COMPLESSO MUSEALE
E ARCHEOLOGICO
CATTEDRALE DI LUCCA

CARTA DEI SERVIZI DEL COMPLESSO MUSEALE E ARCHEOLOGICO DELLA CATTEDRALE DI LUCCA

PREMESSA

La carta dei servizi museali è lo strumento attraverso cui il Complesso museale e archeologico della Cattedrale di Lucca si confronta con il visitatore e comunica la propria identità, missione e le attività che svolge. Attraverso la carta ha individuato i servizi che si impegna ad erogare sulla base delle norme vigenti, del proprio regolamento, delle disposizioni organizzative e con l'obiettivo di corrispondere al meglio ai bisogni e alle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il museo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza
Il Complesso museale eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si sta organizzando per garantire l'accesso anche agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati.

Imparzialità
Il Complesso museale 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 continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi o variazioni di orario sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Partecipazione
Il Complesso museale 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 Complesso museale garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Disponibilità e chiarezza
Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. Gli operatori si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

Qualità dei servizi
Il Museo eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui dispone. L'offerta del Museo è conforme alla sua missione ed è composta da diverse tipologie di attività basate su argomenti culturali di carattere prevalentemente scientifico.

PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Elementi identificativi

Denominazione: Complesso Museale e archeologico della Cattedrale di Lucca
Indirizzo: Piazza Antelminelli, Lucca 55100
Sito web: www.museocattedralelucca.it
Telefono: (+39) 0583 1647489
Mail: segreteria@museocattedralelucca.it
Canali social: Facebook e Instagram
Proprietà: Ente Chiese Cattedrale
legale rappresentante: Don Marco Gragnani, rettore della Cattedrale di Lucca
Segreteria Scientifica: Francesco Niccoli, Stefano Del Carlo, Nadia Corfini
Consulente scientifico: Dott.ssa Annamaria Giusti
Gestione Biglietteria e Bookshop: Idea Società Cooperativa
Sezione Didattica: Associazione Terzo Millennio APS

Forma giuridica
Il Complesso Museale ed Archeologico della Cattedrale di Lucca è stato costituito nel 1992 come luogo in cui raccogliere e mettere a disposizione del pubblico i tesori e beni artistici della Cattedrale, per valorizzare alcuni spazi monumentali di valore artistico e storico ma anche di particolare interesse per l'identità e storia della Chiesa di Lucca e del territorio. Ente proprietario è l'Ente Chiesa Cattedrale San Martino di Lucca, dotato di personalità giuridica riconosciuta civilmente iscritta al n. 478 del Registro delle Persone Giuridiche presso il Tribunale di Lucca dal 16/12/1999.

Sedi e collezioni
Il Complesso si articola in quattro spazi: la Cattedrale di San Martino fondata secondo la tradizione dal Vescovo Frediano nel VI secolo, riedificata nel 1060-1070 dal Vescovo Anselmo da Baggio poi papa Alessandro II, dotata di un frontespizio romanico nel XIII secolo, ingrandita a partire dal XIV e continuamente arricchita di opere d'arte nel corso dei secoli, fino ai nostri giorni. Compresa nella visita della Cattedrale è la Sacrestia quattrocentesca con il celebre monumento funebre di Ilaria del

Carretto. Il Campanile di San Martino, accessibile al pubblico dal 2015, con le sue campane che spaziano dal Medioevo al XX secolo, dall'alto dei suoi 60m di altezza è la torre più alta della città. Il Museo della Cattedrale raccoglie il Tesoro del Volto Santo, arredi, affreschi, tavole e oggetti liturgici che ripercorrono la storia della Cattedrale lucchese dall'Alto Medioevo fino ai nostri giorni, testimoniando con la loro provenienza i legami con Costantinopoli, la Francia, l'Inghilterra e le Fiandre. La chiesa di San Giovanni fu la prima Cattedrale e oggi si presenta con le sue tele, la cappella barocca di San Ignazio e il Battistero coronato dalla cupola Trecentesca. Sotto l'edificio è interamente visitabile l'area archeologica dove si possono ammirare i resti della Cattedrale paleocristiana e del suo battistero, come pure quanto rimane di domus e terme romane, della cripta medievale e del cantiere romanico.

Finalità e missione

Il Complesso Museale è organismo permanente e senza scopo di lucro e persegue le seguenti finalità:

- conservare e valorizzare i beni artistici della Cattedrale;
- mettere a disposizione del pubblico beni che altrimenti sarebbero rimasti invisibili;
- favorire un costante incontro con la realtà cittadina mediante iniziative rivolte a diverse fasce di età e con specifici progetti rivolti alle famiglie;
- mantenere un rapporto costante con l'Archivio Storico Diocesano nel quale sono custoditi anche beni esposti al Museo della Cattedrale;
- proporre un programma di didattica museale che avvicini ragazzi e scuole di ogni ordine e grado alla conoscenza del patrimonio culturale;
- promuovere un'educazione permanente offrendo proposte e occasioni di approfondimento ad adulti, associazioni e famiglie (corsi, conferenze e visite didattiche tematiche);
- collaborare con istituti ed enti per promuovere ricerche di approfondimento sul patrimonio dei beni che custodisce, in particolare con studiosi europei e col mondo universitario;
- sostenere, sotto l'egida della Cattedrale, pubblicazioni che valorizzino i beni del Complesso museale della Cattedrale di Lucca e gli artisti che hanno operato in essa;
- allestire mostre su temi di interesse e inerenti la sua propria specifica identità e missione.

SEGNALETICA ESTERNA ED ACCESSO

Il Complesso museale e archeologico della Cattedrale di Lucca è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: è posto a circa 600m dalla stazione ferroviaria di Lucca e a meno di 200 dalla fermata delle navette urbane.

Il Complesso è presente sui principali strumenti di ricerca come Google Maps e indicato in tutte le cartine dei punti di informazione turistica della città.

Una mappa dove è indicata la sede di ogni spazio del complesso è presente nella sezione contatti del sito web.

In loco, davanti agli accessi di ogni sede, sono indicati orari e prezzi dei biglietti.

SERVIZI

Punto informativo o servizi di accoglienza

Tutti i cittadini italiani e stranieri possono accedere al Complesso museale e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste nella presente Carta e dalla normativa vigente.
Il punto informazioni è situato presso il Museo della Cattedrale, dove i visitatori sono accolti dal personale che fornisce tutte le informazioni utili per agevolare la visita. Nella Cattedrale i visitatori hanno a disposizione gratuitamente una brochure di approfondimento in diverse lingue (Italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo). Nel Museo della Cattedrale sono guidati nella visita dall'apposita pannellistica e da didascalie aggiuntive in lingua italiana e inglese, mentre nella chiesa di San Giovanni e sul campanile della Cattedrale questo compito è affidato a pannelli esplicativi bilingue (Italiano e Inglese). Nella visita alla Cattedrale, al Museo e alla chiesa di San Giovanni è inoltre possibile usufruire dei contenuti della Webb App gratuita di guida, accessibile tramite la scansione di appositi codici QR posizionati presso le biglietterie di ciascuno spazio. I contenuti della guida sono disponibili in lingua italiana e inglese e affiancati da un percorso appositamente progettato per bambini.

Visite guidate
Il Complesso offre il servizio di visita guidata su prenotazione, della durata da 1 a 2h e mezza a seconda che si scelga uno dei singoli spazi o si richieda la visita di tutto il Complesso museale e archeologico.
Per usufruire di tale servizio è obbligatoria la prenotazione mandando per tempo una mail a segreteria@museoCattedralelucca.it o chiamando il (+39) 0583 1647489. Il servizio sarà erogato in base alla disponibilità degli operatori e nel rispetto della necessità di un congruo preavviso.

Percorso Museale
Il percorso museale è personalizzabile e ogni visitatore è libero di visitare ogni spazio del complesso nell'ordine che preferisce o di visitare solo alcuni di essi. La visita suggerita parte dal San Giovanni, dove, dopo aver ammirato la chiesa romanica con la cappella barocca e aver visto dall'alto la cripta medievale, il visitatore può spostarsi nel battistero per fruire della visione dell'antico fonte battesimale e degli scavi. Per completare la visita bisogna scendere nell'area archeologica sottostante per scoprire i mosaici della prima Cattedrale e resti archeologici che vanno dall'epoca romana al pieno Medioevo. La torre campanaria di San Giovanni è visitabile e da lì si può ammirare un suggestivo scorcio della piazza. Il percorso di visita suggerito prosegue nella Cattedrale di Lucca dove, dopo aver visto la facciata e ammirato le decorazioni del portico, si entra nella chiesa, frutto dell'unione di romanico, gotico e rinascimento: qui, guidati da una brochure o dall'apposita web app, si possono ammirare le straordinarie opere d'arte e fede che la impreziosiscono, tra cui l'Ultima Cena di Jacopo Tintoretto e figlio, le sculture di Matteo Civitali e il celebre Volto Santo. Dalla chiesa si accede alla Sacrestia dove sono conservate la Sacra Conversazione del Ghirlandaio e il monumento funebre di Ilaria del Carretto, capolavoro di Iacopo della Quercia. Usciti da San Martino si può salire al campanile per ammirare le sue campane e la vista dalla più alta torre della città. La visita si conclude al Museo della Cattedrale, dove si possono ammirare i gioielli del Volto Santo, un dittico

d'avorio prodotto a Costantinopoli, sete lucchesi, smalti francesi e un cofanetto fiammingo, ma anche tavole, affreschi, parati e le statue che abbellivano l'esterno della chiesa. Attraverso queste opere e i pannelli didascalici, si può approfondire la storia della Cattedrale lucchese, capire come si svolgeva la sua vita liturgica attraverso i secoli e comprendere i suoi legami con la città di Lucca e con tutta l'Europa cristiana.

Attività didattica

Il Complesso dal 2002 si è dotato di una sezione didattica che offre percorsi didattici e visite destinate alle scuole di ogni ordine e grado, che favoriscono la conoscenza dei tratti essenziali delle sue collezioni e della sua storia.

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

La proposta formativa mira a promuovere e a favorire l'azione didattica degli/le insegnanti, sensibilizzando gli studenti e le studentesse sull'importanza del patrimonio culturale presente nel nostro territorio.

Informazioni sui nostri percorsi didattici, curati dall'associazione Terzo Millennio sono disponibili nell'apposita sezione del sito del Complesso museale e sul sito dell'Associazione a questo link: www.terzomillennio-didattica.org

Orari e biglietti

Il Complesso è aperto tutti i giorni della settimana, con orari che possono variare tra estate e inverno e, nel caso della Cattedrale, anche per esigenze liturgiche. Gli orari vigenti sono esposti in loco davanti ad ogni spazio del Complesso e disponibili sull'apposita sezione del sito.
www.museoCattedralelucca.it/biglietti-orari-Cattedrale-lucca
Ogni variazione verrà tempestivamente comunicata tramite gli stessi mezzi.

Prezzi

Combinato (Cattedrale, Campanile, Museo, Chiesa dei Santi Giovanni e Reparata con Battistero e area archeologica)
Intero: € 10,00
Ridotto: € 8,00 (Studenti fino a 25 anni, over 65, insegnanti muniti di documentazione di riconoscimento, gruppi di 10 persone)
Famiglia: € 20,00
Pellegrini e residenti: € 5,00
Gratuito: bambini sotto i 6 anni, disabili con accompagnatore, guide turistiche, clero secolare / regolare e religiose

Cattedrale e Sacrestia
Intero: € 5,00
Gratuito: residenti a Lucca e provincia, bambini sotto i 6 anni, disabili con accompagnatore, guide turistiche, clero secolare / regolare e religiose, pellegrini con credenziale

Campanile di San Martino
Intero: € 3,00
Gratuito: bambini sotto i 6 anni; disabili con accompagnatore; guide turistiche; clero secolare/regolare e religiose

Museo della Cattedrale
Intero: € 4,00
Gratuito: bambini sotto i 6 anni, disabili con accompagnatore, guide turistiche, clero secolare/regolare e religiose

Chiesa di San Giovanni (Chiesa, Area archeologica, Battistero, campanile di San Giovanni)
Intero: € 4,00
Gratuito: bambini sotto i 6 anni; disabili con accompagnatore; guide turistiche; clero secolare/regolare e religiose

Metodi di pagamento
Oltre ai contanti sono accettate tutte le carte di credito e i bancomat dei maggiori circuiti.

Bookshop
Il Complesso museale è dotato di due bookshop con diverse connotazioni: quello situato nella chiesa di San Giovanni è a carattere generale con cartoline, gadget e articoli generici sulla città di Lucca, mentre il bookshop principale, ubicato nel Museo della Cattedrale offre gadget, guide, libri e pubblicazioni scientifiche incentrati sulla Cattedrale, la storia e la produzione artistica della città e del territorio.

ACCESSIBILITÀ
La Cattedrale è accessibile anche alle persone con ridotta capacità motoria o su sedia a rotelle grazie ad apposite rampe di accesso. La chiesa di San Giovanni e il suo battistero sono accessibili, ma non l'area archeologica sotterranea, in parte comunque visibile attraverso due apposite aperture sul pavimento che consentono la visione sul fonte battesimale antico e sulla cripta medievale. Il Museo della Cattedrale attualmente è accessibile al piano terra, ma non completamente ai piani superiori. I campanili non sono accessibili. La Cattedrale, il museo e il San Giovanni sono provvisti di sedute. Il Museo sta sviluppando un progetto per la creazione di specifici strumenti per visitatori con disabilità cognitive e sensoriali e sta progettando nuove rampe per rendere accessibili a persone con ridotte capacità motorie o in sedia a rotelle ulteriori spazi del Museo della Cattedrale posti ai piani superiori.
È in corso di realizzazione un "*Virtual Hub*" presso la Chiesa di San Giovanni, dove sarà possibile usufruire di visite guidate virtuali agli scavi archeologici e al campanile della cattedrale, attraverso visori VR. I contenuti saranno resi disponibili gratuitamente a persone con ridotta capacità motoria.

COMPLESSO MUSEALE
E ARCHEOLOGICO
CATTEDRALE DI LUCCA

CATOLOGO ON-LINE

Il Complesso museale e archeologico della Cattedrale ha avviato un progetto per la catalogazione di tutte le opere e la creazione di un catalogo on-line consultabile anche da remoto, all'indirizzo https://catalogo.museocattedralelucca.it . Sono attualmente pubblicate le schede di catalogo relative alle opere custodite presso il Museo e la Sacrestia della Cattedrale.

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E COMUNICAZIONE

La divulgazione delle iniziative promosse dal Complesso o in collaborazione con altri Enti avviene attraverso materiale illustrativo, mediante contatti con agenzie di stampa e turistiche. Il Complesso museale ha un proprio sito internet in costante aggiornamento, una pagina Facebook, un profilo Instagram e una Newsletter periodica che informa sugli eventi in programma. In ogni sito del Complesso Museale i visitatori possono trovare materiale illustrativo in varie lingue per favorire la comprensione delle opere esposte e codici QR attraverso i quali accedere alla web app di visita. Un ricco bookshop presso la sede principale del Complesso museale offre ai visitatori la possibilità di acquistare pubblicazioni e oggettistica relative ai siti visitati e al patrimonio culturale e storico del territorio. Per pubblicazioni a carattere scientifico che promuovano studi storici e artistici, è garantita a quanti ne facciano richiesta la possibilità di ricevere o realizzare immagini e foto del Complesso, chiedendo in cambio copia del testo da essi pubblicato e l'indicazione dei credits.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Complesso si impegna a partecipare con la propria offerta alla vita culturale della città e del territorio, della cui storia è promotore: Collabora con l'Ufficio Arte Sacra della Diocesi di Lucca e con l'Archivio Storico Diocesano di cui espone nel Museo della Cattedrale alcuni manoscritti, rendendoli fruibili al pubblico. Fa parte del Sistema Museale Territoriale della Provincia di Lucca e aderisce all'Associazione Musei Ecclesiastici Italiani (AMEI). Ha un accordo di collaborazione con i Musei Nazionali di Lucca e con la Scuola IMT Alti Studi Lucca. Sono inoltre attive collaborazioni con prestigiosi istituti quali l'Istituto di Scienze dell'Atmosfera e del Clima (CNR), l'Istituto di Bio Economia (CNR), l'Opificio delle Pietre Dure di Firenze.

RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Il Museo accoglie proposte, formali e informali, volte al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi erogati. Qualora gli utenti vogliano proporre suggerimenti o idee, possono scrivere sull'apposito registro oppure utilizzare l'apposito modulo reperibile al punto informazioni nel Museo della Cattedrale.

REVISIONE AGGIORNAMENTI

Il Complesso museale e archeologico della Cattedrale di Lucca si impegna ad aggiornare la presente carta qualora subentrino dei cambiamenti.

Ultimo aggiornamento il 16 ottobre 2026.