



## INTRODUZIONE

La carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole tra il Fiermonte Museum che eroga i servizi e i cittadini/visitatori che ne usufruiscono.

Costituisce un patto con gli utenti, uno strumento di comunicazione ed informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati.

La carta dei servizi sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare cambiamenti positivi intervenuti attraverso progetti di miglioramento che possano scaturire dal monitoraggio dell'opinione degli utenti.

## PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Fiermonte Museum, collezione privata d'arte contemporanea della Famiglia Fiermonte, adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "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)".

**TRASPARENZA**

La trasparenza è intesa come accessibilità alle informazioni. Sebbene ente privato, il Fiermonte Museum promuove 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.

**UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il Fiermonte Museum si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**CONTINUITA' E REGOLARITA'**

Il Fiermonte Museum garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

**PARTECIPAZIONE**

Il Fiermonte Museum promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il direttore e lo staff del Fiermonte Museum perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**ELEMENTI IDENTIFICATIVI**

<b>ELEMENTI IDENTIFICATIVI</b>	
<b>AREA GEOGRAFICA</b>	<b>REGIONE</b>
Italia	Puglia
<b>CITTA'</b>	<b>CAP</b>
Lecce	73100

<b>DENOMINAZIONE</b>	<b>ACRONIMO</b>
Fiermonte Museum	Fier
<b>SITO WEB</b>	<b>EMAIL</b>
fiermontemuseum.com	info@fiermontemuseum.com
<b>RESPONSABILE</b>	<b>TELEFONO</b>
- Antonia Yasmina Filaili	
<b>DIRETTORE</b>	<b>CURATORE</b>
Antonia Filali Dottorato in storia dell' Arte Università La Sorbonne Paris	- Antonia Yasmina Filaili
<b>REDAZIONE VISION CULTURALE E CARATTERISTICHE ESSENZIALI</b>	
- Andrea Senatore - Valerio Calsolaro	

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

TIPO DI GESTIONE	NATURA GIURIDICA – ISTITUZIONALE	ANNO DI ISTITUZIONE
Diretta	Società di capitali	

### MISSION

Il Fiermonte Museum è un viaggio immersivo attraverso le esistenze e le opere di tre straordinari artisti: René Letourneur, Jacques Zwobada, Antonia Fiermonte. La nostra missione è condividere e preservare il ricco patrimonio creativo dei tre protagonisti, fornendo un'esperienza visionaria e al tempo stesso educativa, coinvolgente, che sappia stimolare la mente e l'anima di chi osserva. Attraverso l'utilizzo innovativo della tecnologia multimediale, il museo si propone di narrare le storie di vita, le influenze e la produzione di questi artisti in un formato accessibile a tutti, creando così un ponte tra il passato e il presente.

Il nostro impegno mira a promuovere la comprensione e l'apprezzamento dell'arte, nel tentativo di ispirare la creatività e la riflessione critica. Attraverso esposizioni interattive, installazioni multimediali e programmi educativi, aspiriamo alla partecipazione attiva di fruitori di tutte le età e livelli di conoscenza, contribuendo così a diffondere la passione per l'arte nella sua accezione di strumento culturale collettivo.

Il Fiermonte Museum è luogo di scoperta, apprendimento ed ispirazione, dove la bellezza e la diversità delle espressioni artistiche possono essere celebrate e condivise.

### ILLUSTRAZIONE SINTETICA DELLE CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Il Fiermonte Museum si connota come la punta di diamante di tutta la Collection, un motore

trainante che si pone come simbolo nucleare d'identità in grado di attrarre investimenti, clienti e attività.

L'intenzione del Fiermonte Museum è quella di rappresentare un'entità unica, che si svincola dalla classificazione di albergo/museo, identificandosi come un contenitore di idee, di cultura, di iniziative in grado di attirare i soggetti economici locali, nazionali ed internazionali. La cultura è, infatti, economia, un catalizzatore in grado di generare profitti.

Le attività che si possono realizzare in tal senso sono molteplici:

- Il percorso museale permanente dedicato alla storia di famiglia che, aperto al pubblico, si porrà come valida alternativa all'offerta museale della città di Lecce.
- Mostre, laboratori, seminari in grado di attirare sponsor, investitori, pubblico
- Eventi privati: meeting, piccoli ricevimenti, cerimonie esclusive.
- Experiences esclusive, uniche ed irripetibili che aumenteranno notevolmente la qualità della nostra offerta per i nostri clienti.
- Residenze artistiche

#### **COMPITI E SERVIZI**

Al Fier Museum, oltre al regolare percorso di visita vi sono spazi specificatamente dedicati a esposizioni temporanee. Gli ambienti Museali, oltre agli spazi espositivi comprendono un'area accoglienza con tutti i servizi (guardaroba, store, servizi igienici, caffetteria).

#### **PERSEGUIMENTO FINALITA'**

Per il perseguimento delle proprie finalità il Fiermonte Museum svolge le seguenti attività:

- a) cura la gestione dei beni culturali costituenti il proprio patrimonio o messi a disposizione, provvedendo alla loro conservazione e promuovendone il pubblico godimento attraverso iniziative espositive, attività didattiche e di ricerca e altre iniziative culturali;
- b) cura l'inventariazione e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica, video e multimediale;
- c) sviluppa, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- d) assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso la relativa esposizione;
- e) organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- f) partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati;
- g) svolge attività educative, formative e didattiche volte alla comprensione ed alla conoscenza delle manifestazioni ed espressioni artistiche moderne e contemporanee;
- h) sostiene la partecipazione dei volontari all'attività del Museo;
- i) cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- j) promuove la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- k) partecipa alla promozione del territorio locale anche con riferimento allo sviluppo turistico;
- l) collabora con istituzioni ed enti analoghi a livello locale, nazionale e internazionale;
- m) aderisce, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica.

<b>SUPERFICIE ESPOSITIVA (mq)</b>	<b>SPAZI ESTERNI (mq)</b>
200 mq	300 mq
<b>NUMERO TOTALE SALE</b>	<b>NUMERO TOTALE VISITATORI ANNUI</b>
10 oltre allo spazio esterno	- DEFINIBILE DAL SECONDO ANNO
<b>REFERENTE DELLA COMPILAZIONE DELLA CARTA</b>	
<b>NOME</b>	<b>COGNOME</b>
Carlo	Miglietta
<b>QUALIFICA</b>	<b>TELEFONO</b>
Consulente esterno	+393298035498
<b>EMAIL</b>	
c.miglietta@gmail.com	
<b>ACCESSIBILITA' E ACCOGLIENZA</b>	
<b>ORARI E GIORNI DI APERTURA</b>	<b>PERIODO DI APERTURA</b>
Lunedì e dal mercoledì al lunedì dalle 15,00 alle 20,00. È chiusa nella giornata di martedì (eccetto festivi) e il 25 dicembre.	Dal 2/1 al 15/1 e dal 1/3 al 31/12
<b>NUMERO DI ORE GIORNALIERE</b>	<b>APERTURA SERALE</b>
Lunedì – Mercoledì/Lunedì: 5	Occasionale
<b>PRESENZA DI UN SITO WEB SPECIFICO DOVE SONO INDICATE LE INFORMAZIONI RIGUARDO ORARI E SERVIZI</b>	<b>PRESENZA DI INFORMAZIONI WEB AGGIORNATE CHE RIPORTINO L'EVENTUALE MANCANZA DI EROGAZIONE SERVIZI</b>
- SI	- SI
<b>ACQUISTO BIGLIETTO</b>	<b>TEMPI DI ATTESA PER L'ACQUISTO IN SEDE</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• on line</li> </ul>	< 5 min
<b>POSSIBILITA' DI PRENOTAZIONE</b>	<b>MODALITA' DI PRENOTAZIONE</b>
SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IN SEDE</li> <li>• TELEFONICA</li> <li>• ON LINE SUL SITO WEB DEL MUSEO</li> </ul>
<b>TIPOLOGIA DISPONIBILITA' MATERIALE INFORMATIVO GRATUITO</b>	<b>REPERIBILITA' MATERIALE INFORMATIVO GRATUITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flyer</li> <li>• Pieghievoli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In biglietteria</li> <li>• Scaricabile dal web</li> </ul>
<b>MATERIALE INFORMATIVO</b>	<b>SEGNALETICA INTERNA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>GUIDE BREVI</b>	<b>MATERIALE INFORMATIVO</b>
Disponibili in italiano e inglese	Disponibili in italiano e inglese
<b>CATALOGO GENERALE</b>	<b>AUDIOGUIDE</b>
A pagamento	A pagamento
<b>VISITE DIDATTICHE</b>	<b>STRUMENTI MULTIMEDIALI</b>
Su prenotazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proiezioni 2D</li> <li>• proiezioni 3D</li> <li>• proiezioni olografiche</li> </ul>
<b>ASSISTENZA QUALIFICATA PER PUBBLICI CON ESIGENZE SPECIFICHE</b>	<b>DISPONIBILITA' DI STRUMENTI PER PUBBLICI CON DISABILITA' SENSORIALI E COGNITIVE</b>
Dal secondo anno	Dal secondo anno
<b>REGOLAMENTAZIONE</b>	
<p>- L'accesso è subordinato al pagamento di un biglietto d'ingresso, con riduzioni (studenti fino a 26 anni di età con documento comprovante l'iscrizione ad un istituto scolastico o facoltà universitaria, over 70 anni, gruppi scolastici accreditati, guide turistiche accreditate in visita e non in attività di studio presso la struttura, accompagnatori di portatori di handicap, residenti a Lecce) e gratuità previste per alcune categorie (minori fino a 10 anni, portatori di handicap, insegnanti)</p>	

accompagnatori di gruppi classe accreditati, studenti in attività di studio presso la struttura preventivamente accreditati, guide turistiche in attività di studio presso la struttura preventivamente accreditati, giornalisti preventivamente accreditati in esercizio della loro professione per la redazione di articoli o editoriali).

- La prenotazione è obbligatoria per le visite guidate, le attività e i laboratori didattici.
- Le tariffe vigenti e le eventuali riduzioni e gratuità sono esposte al pubblico all'ingresso del Museo e sul sito internet istituzionale.
- L'accesso è organizzato per mezzo di un sistema di contingentamento per fasce orarie sulla base della capienza massima prevista nel rispetto delle normative di sicurezza vigenti.
- L'accesso degli ospiti della struttura alberghiera è sempre concesso anche al di fuori delle fasce orarie dedicate alla fruizione del pubblico esterno
- Il gruppo con o senza guida è costituito da un minimo di 4 e un massimo di 8 partecipanti ad eccezione di particolari necessità di contingentamento appositamente indicate.
- La sede è non completamente accessibile, il personale a disposizione del Museo provvederà, qualora richiesto, a guidare persone con determinate difficoltà, alla fruizione degli spazi meno accessibili, ad eccezione del piano interrato.
- L'ingresso di animali è consentito all'interno degli ambienti espositivi.
- Le riproduzioni destinate a pubblicazioni sono soggette a specifica autorizzazione della Direzione e al pagamento dei diritti di riproduzione. L'utente deve presentare alla Direzione una domanda in cui vengano specificati tipologia, finalità e dati editoriali della pubblicazione.
- Vi è l'assoluto divieto di toccare le opere.

<b>NUMERO MASSIMO DI VISITATORI CONTEMPORANEI PREVISTO (INCLUSI OSPITI HOTEL)</b>	<b>TICKET</b>
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INTERO: 10,00€</li> <li>• RIDOTTO: 7,00/5,00€</li> </ul>

#### VALORIZZAZIONE

<b>ORGANIZZAZIONE MOSTRE TEMPORANEE</b>	<b>PROMOZIONE DEGLI EVENTI ESPOSITIVI</b>
Si	Semestrale/annuale
<b>PARTECIPAZIONE A PRESTITI CON ALTRI ENTI PUBBLICI O PRIVATI</b>	<b>OSPITALITA' MOSTRE O ATTIVITA' ORGANIZZATE DA TERZI</b>
Si	Si

<b>EVENTI DI CARATTERE PERIODICO E CONTINUATIVO</b>	<b>DETTAGLIO</b>
SI	Conferenze, presentazioni, experiences
<b>ATTIVITA' IN PARTENARIATO CON ALTRE ISTITUZIONI PUBBLICHE O PRIVATE</b>	<b>DETTAGLIO</b>
SI	Conferenze, presentazioni
<b>PUBBLICAZIONI</b>	<b>CANALI DI DIFFUSIONE ATTIVITA'</b>
Catalogo editato in proprio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Social Network</li> </ul>
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>SERVIZI EDUCATIVI</b>	<b>ATTIVITA' LABORATORIALI</b>
Gestione diretta	Su prenotazione calendarizzate annualmente
<b>ATTIVITA' PER DISABILI</b>	<b>ALTRE INIZIATIVE</b>
A partire dal secondo anno	SI – su prenotazione
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>	
<b>NUMERO OPERE INVENTARIATE</b>	<b>NUMERO OPERE ESPOSTE</b>
207	67
<b>DISPONIBILITA' DI SCHEDE DI CATALOGAZIONE</b>	<b>DISPONIBILITA' DI IMMAGINI FOTOGRAFICHE DEL PATRIMONIO POSSEDUTO</b>
SI	SI
<b>DISPONIBILITA' DI PUBBLICAZIONI</b>	
SI - Catalogo	
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	

DELLE STRUTTURE	DELLE COLLEZIONI
Dal secondo anno, ottimizzazione accessibilità per coloro che sono in condizione di disabilità motoria	Integrazione di nuove opere esistenti e facente parte del patrimonio della collezione privata di famiglia
DEI SERVIZI	DELLE ATTIVITA'
- integrazione visite guidate per coloro che sono in condizioni di disabilità temporanea o permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creazione un catalogo di attività didattiche rivolte ad un pubblico di fascia di età 4/10 anni</li> <li>- Creazione catalogo attività didattiche rivolte ad un pubblico di fascia di età 10/17 anni</li> <li>- Programmazione incontri, convegni, workshop, experiences rivolte ad un pubblico adulto ed esperti del settore</li> <li>- Catalogo attività didattiche rivolta alle scuole di ogni ordine e grado</li> </ul>
PROGETTO CULTURALE IN SITESI	
<p>Il Fiermonte Museum intende essere un punto di riferimento per turisti e residenti della Puglia per la promozione dell'arte contemporanea attraverso la valorizzazione della propria collezione e l'organizzazione di mostre e attività temporanee volte a porre dei focus su i temi che caratterizzano il Museo: amicizia, amore, identità, migrazione, integrazione, emancipazione, eternità, vita, morte.</p> <p>Coinvolgendo a tale scopo artisti, studiosi ed esperti del settore nell'organizzazione di incontri, seminari, attività didattiche, conferenze e performances.</p> <p>Un ruolo fondamentale avrà il confronto con enti nazionali ed internazionali di alta formazione (Università e Accademie) oltre al coinvolgimento degli istituti scolastici.</p>	