

CARTA DEI SERVIZI

MUSEO DIOCESANO FRANCESCO GONZAGA

PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro; individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

I principi ai quali il Museo si attiene nello svolgimento della propria attività istituzionale sono:

Uguaglianza e imparzialità

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. Questo Museo si adopererà 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.

Continuità

Il Museo 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 Museo promuove la partecipazione degli utenti al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. Nell'operare le proprie scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti.

Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione. Gli operatori s'impegnano ad 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 (ordinarie ed elettroniche).

Sicurezza e riservatezza

Il Museo 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. Nei diversi ambienti è presente la segnaletica relativa alle vie di fuga ed agli estintori. Le luci di sicurezza illuminano il percorso di fuga. 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.

Efficienza ed efficacia

Il Museo persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Per efficienza s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi. Per efficacia s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA E DELLE COLLEZIONI

La sede

Il Museo Diocesano di Mantova ha sede nel chiostro maggiore dell'ex-monastero agostiniano di Sant'Agnese, un edificio carico di storia. Essa prende le mosse dal mantovano beato Giovanni Bono (1168-1249), fondatore di un ordine religioso poi confluito in quello agostiniano. Nel XIV secolo i suoi seguaci fondarono a Mantova, tra la civitas vetus e un'insenatura del Lago di Mezzo, il monastero di Sant'Agnese, con chiesa ricca di opere d'arte, grande chiostro e corpi annessi. Il monastero godette di tanto prestigio da ospitare, in entrambe le sue visite a Mantova (1530 e 1532), l'imperatore Carlo V, il quale insignì l'abate del titolo di conte, trasmissibile ai suoi successori, insieme con varie facoltà, tra cui quella di conferire lauree: in certo modo, nacque qui il primo germe della futura università. Dopo le soppressioni settecentesche di tutti i monasteri e conventi, quello di Sant'Agnese, demolita la chiesa, fu destinato a usi civili, progressivamente degradandosi; riscattato dalla diocesi alla metà del Novecento, dopo i restauri fu adibito a servizi per la scuola, col nome di "Casa dello studente Beato Contardo Ferrini"; successivamente divenne sede di organismi diocesani e del primo nucleo del museo. Al museo è ora destinato l'intero edificio. Nel contesto urbano esso si colloca a poche decine di metri dalla Cattedrale e dal Palazzo Ducale: scendendo di qui lungo la via Cairoli si perviene presto alla piazza Virgiliana, creata a fine Settecento interrando l'antica insenatura. La piazza, tenuta a giardino, accoglie un solenne monumento al poeta mantovano che fu il maggiore della latinità, ed è attornata da pregevoli edifici neoclassici; di questo stile è anche la facciata del museo, realizzata da Paolo Pozzo nel 1795.

La storia

Nell'anno 1974 si tenne, nel Palazzo Ducale di Mantova, una mostra dal titolo "Tesori d'arte nella terra dei Gonzaga", che presentò una serie di capolavori sino allora pressoché sconosciuti, in larga misura provenienti dalle chiese della diocesi. Il successo della mostra indusse il suo ideatore, monsignor Luigi Bosio, a progettare un'esposizione permanente di tali opere, riunite in un apposito museo. Il "Museo Diocesano d'arte sacra", come allora fu chiamato, fu inaugurato nel 1983, raccogliendo manufatti di varia natura – dipinti, sculture, oreficerie, tessuti, libri miniati, ceramiche, avori e persino strumenti guerreschi – non più in uso dopo la riforma liturgica seguita al Concilio Vaticano II, o posti in siti non in grado di assicurarne la corretta conservazione. Dopo l'apertura, il primo nucleo degli oggetti esposti è andato rapidamente crescendo, anche per cospicue donazioni di privati, e in parallelo si è ampliato lo spazio ad essi destinato, sino a costituire un museo tra i maggiori non soltanto della città: a detta di numerosi esperti, la bellezza e la preziosità dei suoi tesori, alcuni dei quali senza pari al mondo, gli conferiscono una rilevanza internazionale. Il museo, dopo aver ottenuto il riconoscimento da parte della Regione Lombardia, ha inaugurato il 7 giugno 2008 il nuovo allestimento ed il ricupero della fronte neoclassica.

Le sezioni espositive

Duemila anni mantovani

La prima sezione del Museo ripercorre, principalmente attraverso sculture e dipinti, le vicende storiche e culturali della città e del suo territorio, dall'età romana sino al presente ed è divisa in tre parti:

1. Marmi, dal I al XV secolo.
2. Bronzi ed intagli lignei del Rinascimento.
3. Dipinti, dal XV al XIX secolo

Gli smalti

La serie degli smalti, munifico dono di un collezionista mantovano, comprende opere di soggetto sacro, immagini profane e oggetti d'uso, eseguiti secondo la tecnica dello smalto dipinto, avviata a Limoges nel XVI secolo e ripresa a Parigi nel XIX. Questa collezione di smalti dipinti, la più ricca al mondo, comprende opere mirabili, come i trittici devozionali, i piatti en grisaille, i preziosi cofanetti e il polittico a parete, che ripropone la pala d'altare eseguita per il re

di Francia Francesco I, il quale vi è ritratto insieme con la sposa Claudia d'Orleans. Altri smalti sono presenti al museo nella sala degli Arredi e nelle sale Gonzaga.

Gli avori

L'ampia esemplificazione esposta al museo, di un'arte raffinata quale quella dell'intaglio in avorio, comprende tre cofanetti d'ambito islamico (XI-XII secolo) provenienti dalla Cattedrale. Da privati invece tutti gli altri, tra cui una rarissima statuetta dell'arte classica, trittici medievali, cofanetti e altre opere medievali, rinascimentali e barocche. Integra la serie degli avori una pregevole Madonna col Bambino in ambra, eccezionale per le sue dimensioni.

Le monete

La collezione numismatica raccolta da Pietro Zappa è costituita da quasi quattrocento pezzi; in larghissima parte monete romane di età repubblicana. L'esposizione al pubblico, corredata di touch-screen, di un campione di sessantasette, rappresentativo dell'intera collezione, permette di tracciare le linee portanti dello sviluppo della monetazione dall'età classica fino al termine dell'impero e agli albori del medioevo.

Arredi liturgici

Gli oggetti qui esposti esemplificano la cura che la Chiesa mantovana ha dedicato nei secoli allo splendore della liturgia. Le opere esposte sono databili dal XIII al XX secolo, con un cospicuo gruppo di arredi settecenteschi tra i quali spiccano capolavori di Giovanni Bellavite e le croci capitolari donate dall'imperatrice Maria Teresa d'Austria. La sala presenta tra l'altro un monumentale tabernacolo dorato e il grande armadio seicentesco dei canonici del duomo, utilizzato come singolare espositore; ritratti documentari; una Madonna col Bambino di Alessandro Algardi; una serie di croci astili, raffinati ostensori e la sontuosa croce pettorale dell'abate di Santa Barbara. Non meno pregevoli i paramenti: una dalmatica raffigurante i Misteri Gaudiosi, opera cinese donata da San Pio X già vescovo di Mantova, il parato da messa donato dalla marchesa Maria Teresa Peyri Cavriani alla chiesa di Pozzolo, e un opulento piviale in fili d'oro e d'argento, realizzato a Toledo dal celebre Miguel Molero e portato a Mantova dall'unico vescovo spagnolo della diocesi, Juan de Portugal de la Puebla.

Sale Gonzaga

I Gonzaga, signori di Mantova dal 1328 al 1707, sono celebri anche per le opere d'arte che avevano raccolto nei loro palazzi. In seguito a vendite e saccheggi, esse si sono perdute o sono pervenute a musei lontani; in città rimangono quasi soltanto quelle presenti in questo museo, nelle sezioni dei dipinti antichi, delle armature e degli arazzi di Parigi, nonché in queste due sale, ove una serie di preziosi attesta il fasto e il gusto che caratterizzò la corte mantovana, e insieme l'ampiezza dei suoi orizzonti politico-culturali.

Sala Gonzaga I

Tre arazzi del tipo detto millefiori, francesi del primo Cinquecento, fanno da sfondo a una serie di capolavori, tra i quali: una Madonna col Bambino, in argento dorato, francese del XIV secolo; il celebre Messale Romano detto di Barbara di Brandeburgo, caposaldo della miniatura italiana del XV secolo; la fastosa stauroteca (reliquiario della Vera Croce) che include smalti realizzati a Bisanzio nel X secolo; un San Giorgio dei fratelli Dalle Masegne; impronte di sigillo per due cardinali, rispettivamente opera di Mantegna e di Cellini. Singolare inoltre la "cassa da guerra", pirografata, del XVI secolo.

Sala Gonzaga II

Sono qui riunite altre straordinarie opere di oreficeria, donate dai signori di Mantova alla basilica palatina di Santa Barbara e alla Cattedrale. Tra di esse l'urna di Santa Barbara in oro, ebano e quarzo; il fastoso reliquiario di Sant'Adriano, in avorio, argento e tartaruga; la ricca Croce di papa Clemente VIII; il gioiello in oro e gemme, col Nome di Gesù in diamanti; il raffinatissimo cofanetto parigino in madreperla.

Armature

Nel 1930, il barone inglese Sir James Gow Mann comunicò all'inglese Società degli Antiquari la scoperta che le armature di cui erano rivestite già dal XVI secolo un gruppo di statue del santuario delle Grazie non erano di cartapesta, come erroneamente si riteneva, ma erano autentiche. Qui riunite, esse compongono un corpus di rilevanza mondiale, essendo la più cospicua raccolta di armature italiane del XV e XVI secolo. Oltre alla gigantografia dell'interno del santuario (riproduttore una stampa ottocentesca), ad evocare l'ambiente d'origine, dalle cui volte pende un cocodrillo, ne è stato qui posto un altro, proveniente dal seminario diocesano.

Gli arazzi di Parigi

Oltre agli arazzi millefiori, si devono ad un esponente della famiglia Gonzaga anche i sei esposti in questa sala. Essi infatti furono commessi dal titolare del Museo, il venerabile vescovo Francesco, che li fece realizzare a Parigi mentre vi si trovava in qualità di nunzio pontificio, e al ritorno a Mantova li collocò nella cattedrale, a integrazione dell'ampilissimo ciclo figurativo che egli affidò a vari artisti, tra i quali Teodoro Ghisi, Ippolito Andreasi e Antonio Maria Viani. Il ciclo intendeva tradurre in immagini il Catechismo del Concilio di Trento, del quale i sei arazzi illustrano il capitolo della Pasqua: la Pasqua annunciata, con l'episodio della Trasfigurazione; la Pasqua realizzata, con l'incredulo Tommaso che tocca il corpo del Risorto; la Pasqua completata, con l'Ascensione di Gesù al cielo; i frutti della Pasqua, con il dono dello Spirito Santo a Pentecoste e, nei due arazzi di minori dimensioni, una rassegna di santi. I santi scelti a rappresentare tutti i beneficiari della Pasqua sono i due apostoli Pietro e Paolo, Anselmo, patrono della città e della diocesi, il papa Celestino, di cui in cattedrale si veneravano le spoglie, e quattro francescani (Bernardino da Siena, Diego di Alcalà, Francesco d'Assisi e Antonio di Padova), dell'Ordine cioè del quale il vescovo Francesco era stato Ministro generale. Egli stesso si è poi fatto raffigurare nella scena dell'Ascensione, con l'indicazione della sua età che consente di datare gli arazzi al 1598. Pregevoli sono anche le cornici, con scenette monocrome raffiguranti episodi connessi con le scene maggiori, nonché stemmi del committente e, sul lato inferiore, la sua impresa: un'ara su cui si immola il Místico Agnello, con la sigla FFG (che sta per Frate Francesco Gonzaga) e il motto Soli Deo honor et gloria, "Soltanto a Dio l'onore e la gloria". La recente identificazione di alcuni disegni preparatori ad opera di Stefano L'Occaso ha permesso di assegnare l'invenzione degli arazzi al parigino Henri Lerambert, pittore di corte di Enrico IV proprio negli anni in cui il vescovo Francesco si trovava a Parigi. Al rientro a Mantova egli li donò alla cattedrale, collocandoli nell'abside. In seguito i quattro maggiori furono spostati sui pilastri della cupola, come testimonia il dipinto di Vindizio Nodari Pesenti, che raffigura la messa pontificale del vescovo Domenico Menna il 18 marzo 1947.

Memorie della diocesi

La sezione raccoglie testimonianze relative alle vicende della diocesi.

1. (collocato a sinistra dell'ingresso alla sala Gonzaga I) Ritratto devozionale di Luigi Gonzaga, il futuro santo, fatto eseguire dalla madre, Marta Tana Gonzaga, in occasione della sua beatificazione.
2. Statua di Sant'Anselmo, patrono della diocesi, modesta replica di quella in argento requisita da Napoleone. Nella vetrina: originali ex voto rinvenuti nell'urna del suo corpo incorrotto.
3. Un dipinto raffigurante il Concilio di Trento, il cui ultimo presidente fu il cardinale Ercole Gonzaga, vescovo di Mantova.
4. Ritratti dei vescovi succeduti al titolare del Museo, il Venerabile Francesco Gonzaga.
5. (nella saletta adiacente) Espressioni della principale devozione mantovana (il Preziosissimo Sangue di Gesù, venerato nella basilica di Sant'Andrea).

Giuseppe Bazzani

Giuseppe Bazzani è il maggiore degli artisti nati a Mantova, dove ha trascorso l'intera vita (1690-1769) affrescando palazzi nobiliari e dipingendo tele di soggetto sia sacro sia profano, con esiti che lo fanno riconoscere come un maestro del Settecento europeo.

Il Museo Diocesano Francesco Gonzaga ospita la più nutrita collezione delle sue opere, che consente di ripercorrere per intero il suo itinerario artistico e comprende capolavori quali Vulcano e Cupido, L'Assunzione della Vergine, la Deposizione della Cattedrale e la Visione di San Romualdo.

MISSIONE

Il museo è "un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo. È aperto al pubblico e compie ricerche che riguardano le testimonianze materiali e immateriali dell'umanità e del suo ambiente; le acquisisce, le conserva, le comunica e, soprattutto, le espone a fini di studio, educazione e diletto" (I.C.O.M. 2004).

Gli scopi dell'attività museale sono i seguenti:

1. tutela del patrimonio culturale, religioso e artistico del territorio
2. valorizzare mediante lo studio e l'esposizione permanente i beni culturali che presentino particolari pregi artistici, storici e demo-antropologici;
3. conservare, recuperare e restaurare beni culturali appartenenti ad enti ecclesiastici della Diocesi di Mantova;
4. attuare iniziative culturali e didattiche, connesse con l'arte e la storia religiosa mantovana volte alla diffusione della cultura tra la cittadinanza con specifica attenzione a studenti, anziani e fasce svantaggiate della popolazione che, altrimenti, non avrebbero accesso ad un'offerta culturale di qualità.
5. organizzare e gestire attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura;
6. organizzare e gestire attività e manifestazioni turistiche di interesse sociale, culturale o religioso nonché eventi di formazione diretti alla cittadinanza

SERVIZI OFFERTI DAL MUSEO

Servizio di biglietteria, accoglienza e informazioni, servizio bookshop. Il personale incaricato dell'accoglienza fornisce ai visitatori tutte le informazioni utili per accedere al museo e conoscere le iniziative attivate. Informazioni sul museo, le sue collezioni, le pubblicazioni edite, le mostre in corso e quelle organizzate in passato, le iniziative di divulgazione e intrattenimento, le attività educative sono consultabili sul sito www.museofrancescogonzaga.it. All'ingresso sono inoltre disponibili: una pianta del museo, che illustra il percorso espositivo, depliant, la guida alla visita e i cataloghi del museo nonché quelli delle mostre passate e in corso. Nelle aree espositive è presente la segnaletica a pavimento che indica il percorso da seguire, pannelli esplicativi e didascalie corredate di QR- Code contenenti le spiegazioni dei pezzi esposti da poter scaricare sul proprio smartphone, inoltre in alcuni punti sono presenti postazioni multimediali touch screen. Le pubblicazioni del museo possono essere richieste anche tramite mail all'indirizzo museofgonzaga@alice.it.

Servizio audioguide. Presso la biglietteria l'utente può noleggiare l'audioguida, disponibile in più lingue, che illustra i principali capolavori presenti permanentemente al museo. Il servizio è a pagamento e prevede di lasciare in deposito alla biglietteria un documento di identità che sarà restituito alla riconsegna dell'audioguida.

Sorveglianza percorsi museali. Il Museo è presidiato da addetti alla sorveglianza, con funzioni di controllo, indirizzo e assistenza del pubblico anche tramite l'utilizzo di videocamere.

Accesso al patrimonio esposto nel percorso permanente. L'esposizione occupa circa 2600 mq e presenta al momento circa 800 opere esposte. Il Museo garantisce la regolarità e la continuità dell'accesso alla collezione permanente per cinque giorni alla settimana e per cinque ore al giorno. Gli orari sono pubblicati sul sito web; il museo rimane chiuso nei giorni 1° gennaio, domenica di Pasqua e 25 dicembre, nonché, di norma, ogni lunedì e martedì.

Accesso alle opere non esposte (depositi). Attualmente l'accesso ai depositi per visionare opere non esposte non è consentito a personale esterno al Museo. È tuttavia possibile richiedere su appuntamento e per motivi di studio di visionare presso la sede espositiva le opere conservate nei depositi, previa autorizzazione del Conservatore del museo che si riserva di negarla qualora le opere richieste non fossero trasportabili a causa delle grandi dimensioni o dello

stato di conservazione. La richiesta indirizzata al conservatore va presentata via mail museofgonzaga@alice.it La presa in visione delle opere dei depositi avverrà comunque in presenza di un responsabile del Museo.

Consultazione immagini del patrimonio conservato nel Museo. Possono essere richieste immagini delle opere conservate presso il museo, secondo le modalità indicate nel Regolamento pubblicato sul web, compilando i moduli scaricabili dal sito. A seconda del tipo di utilizzo, il richiedente deve corrispondere una quota per diritti di riproduzione.

Consultazione inventari, cataloghi e banche dati. È possibile accedere su appuntamento e per motivi di studio alla consultazione dell'inventario e dei cataloghi che documentano le opere conservate al museo. La richiesta va presentata al conservatore via mail museofgonzaga@alice.it. La consultazione avverrà in presenza di un responsabile del Museo.

Prestiti di opere in occasione di mostre temporanee. Il museo concede in prestito opere appartenenti alle proprie raccolte per iniziative espositive di provato interesse scientifico, previa autorizzazione del Direttore, dell'Ordinario Diocesano e della Soprintendenza ai Beni storico artistici territorialmente competente. La richiesta va inviata in forma scritta al Direttore del Museo comprensiva di progetto scientifico della mostra, elenco delle opere da esporre, facility report della sede espositiva.

Attività di ricerca e pubblicazione. Il Museo compie ricerche sul patrimonio che conserva, in stretto collegamento con il contesto di origine, e ne dà conto al pubblico con la realizzazione di iniziative espositive e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati).

Mostre temporanee, eventi culturali promossi dal museo. Sulla base dei programmi e delle disponibilità finanziarie, il museo organizza annualmente mostre temporanee e iniziative utili alla divulgazione del patrimonio culturale.

Attività formativa rivolta alla scuola. Il Museo progetta e promuove attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, svolte sia in sede, sia sul territorio. Destinatari dei progetti sono studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado. Il Museo organizza altresì su richiesta di singoli istituti scolastici, corsi di aggiornamento e interventi di formazione per insegnanti di ogni ordine e grado. L'accesso al servizio è a pagamento, salvo diversa indicazione.

Formazione permanente degli adulti. Il Museo organizza conferenze, visite guidate, laboratori e incontri, anche in collaborazione con altri enti ed associazioni culturali finalizzati a contribuire alla formazione permanente del cittadino. L'accesso al servizio è a pagamento, salvo diversa indicazione.

Consulenza. Il Museo è disponibile ad offrire la propria consulenza a studenti, studiosi, insegnanti, ma anche alle parrocchie che volessero elaborare progetti di conservazione e valorizzazione dei propri beni.

Tirocini e stage. Il Museo è disponibile al tutoraggio relativo sia a progetti di tirocinio curricolare della scuola secondaria di secondo grado, sia a progetti di carattere universitario ed in generale a tirocini e stage di altri enti, previa stipula di una convenzione e la predisposizione di specifici progetti formativi. Il Museo garantisce l'assistenza, la formazione e la verifica del lavoro svolto.

Comunicazione e promozione. Il Museo identifica tra i principali strumenti di comunicazione col pubblico, le piattaforme social ove esso è presente, la newsletter e il sito web istituzionale www.museofrancescogonzaga.it. Si impegna pertanto al loro costante aggiornamento.

Concessione per l'utilizzo degli spazi museali e loro pertinenze. Il museo, su richiesta di terzi, concede l'uso degli ambienti museali e degli spazi accessori a ciò destinati per manifestazioni quali mostre, mostre-mercato, esposizioni temporanee e spettacoli, nonché per eventi come assemblee private, incontri culturali, convegni, seminari, conferenze e presentazione di libri. Gli spazi dedicati a tali attività, per quanto compatibili, sono le sale destinate alle esposizioni temporanee al piano nobile e al pianterreno, la sala conferenze "Paolo Pozzo", la biblioteca del museo e il chiostro con il giardino. Le eventuali richieste devono essere indirizzate al Direttore del Museo tramite mail (museofgonzaga@alice.it), che si riserva di autorizzare le manifestazioni in oggetto considerando oltre al carattere ecclesiale del museo che promuove i valori della cultura cristiana e il rispetto della morale cattolica, l'effettiva

disponibilità dei luoghi. Per l'uso degli spazi è previsto un contributo economico a favore del Museo, salvo diversa indicazione.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta. 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 e a comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

L'accesso al Museo è subordinato al pagamento del biglietto di ingresso, con eventuali riduzioni; è gratuito per talune categorie di visitatori. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite è obbligatoria la prenotazione quando è richiesto l'ausilio di una guida. È obbligatoria la prenotazione per le attività e i laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo telefonando allo 0376 320602 oppure via mail a museofgonzaga@alice.it.

Mentre il Museo si impegna a garantire e a realizzare gli standard di qualità attuali e programmati, chiede nel contempo agli utenti di contribuire a migliorare la fruibilità delle strutture museali e dei servizi, rispettando alcune semplici norme di comportamento:

- non entrare con animali al seguito (ad eccezione dei cani-guida per i non vedenti);
- non fumare all'interno delle sedi museali;
- non toccare le opere e i reperti esposti;
- non utilizzare fotocamere e/o cineprese con flash;
- seguire le istruzioni del personale addetto alla sorveglianza dei percorsi museali.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono presentare reclami in carta libera inviando una mail indirizzata a museofgonzaga@alice.it. Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 120 giorni. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Mantova, 6 febbraio 2022.