

CARTA DEI SERVIZI DEL MART

MUSEO DI ARTE MODERNA E CONTEMPORANEA DI TRENTO E ROVERETO

Aggiornata al 25 novembre 2024

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Museo dichiara i servizi che intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che s'impegna a garantire, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario del Museo.

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Mart, *Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto*, si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994:



- *Trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere 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, così come definito dal D.lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, recante *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

- *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. Il Mart 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. 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.

- *Continuità e regolarità*

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

- *Partecipazione*

Il Mart promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *Efficienza ed Efficacia*

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

STORIA ED ELEMENTI DISTINTIVI

Il Mart - *Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto* è stato istituito con Legge Provinciale n. 32 del 23 novembre 1987 come **ente funzionale della Provincia autonoma di Trento**, frutto della fusione in un unico ente di due realtà operanti da anni sul territorio provinciale, la Sezione d'Arte Contemporanea del già Museo Provinciale d'Arte di Trento e la Galleria Museo Fortunato Depero di Rovereto.

L'attuale Mart opera in tre luoghi distinti: a Rovereto con la sede principale del Museo, un ampio complesso architettonico inaugurato nel 2002 su progetto di Mario Botta e Giulio Andreoli, e la Casa d'Arte Futurista Depero; a Trento con la Galleria Civica, entrata a far parte del Mart da ottobre 2014. Rappresenta il principale punto di riferimento dell'intero territorio in materia di discipline artistiche, di didattica dell'arte, di studio, archiviazione e ricerca dei più rilevanti fenomeni della storia dell'arte locale, nazionale e internazionale dalla fine del Neoclassicismo ai giorni nostri.



NATURA GIURIDICA-ISTITUZIONALE - REGOLAMENTO

Regolamento concernente *Disciplina del Museo d'arte moderna e contemporanea - MART* (articolo 25 della L. p. n. 15 del 3 ottobre 2007).

Il Mart è ente pubblico non economico, senza fini di lucro, istituito allo scopo di custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza dell'arte moderna e contemporanea.

Per il perseguimento delle proprie finalità il Mart svolge le seguenti attività:

- a) incrementa le proprie collezioni attraverso acquisti, lasciti e donazioni, nonché attraverso il prestito temporaneo di beni, sia a titolo oneroso che gratuito;
- b) 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;
- c) cura l'inventariazione e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica e video;
- d) sviluppa, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- e) assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso la relativa esposizione;
- f) organizza mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- g) partecipa a iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati;
- h) svolge attività educative, formative e didattiche volte alla comprensione ed alla conoscenza delle manifestazioni ed espressioni artistiche moderne e contemporanee;
- i) sostiene la partecipazione dei volontari all'attività del Museo;
- j) cura la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- k) gestisce la biblioteca specializzata, l'archivio, la fototeca, la mediateca;
- l) promuove la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- m) partecipa alla promozione del territorio locale anche con riferimento allo sviluppo turistico;
- n) collabora con istituzioni ed enti analoghi a livello locale, nazionale e internazionale;
- o) aderisce, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica.

LE SEDI

La sede principale del Mart a Rovereto, progettata dall'architetto Mario Botta in collaborazione con l'ingegnere roveretano Giulio Andreoli, ha una **superficie totale di 14.500 mq.**

Baricentro dell'edificio è la grande cupola di vetro e acciaio che sovrasta la piazza centrale di accesso al Museo. La copertura, in dialogo costante con la luce, sviluppa una superficie

di 1.300 metri quadri, ha un'altezza massima di 25 metri e un diametro di 40 metri, esattamente come il Pantheon a Roma. Per le facciate, in richiamo alla quinta Settecentesca di corso Bettini, Mario Botta ha scelto come materiale di rivestimento la pietra gialla di Vicenza. Il risultato è un dialogo tra la sede del Mart e una serie di edifici storici, pubblici e privati, che annunciano, svelandolo appena, il Museo: Palazzo del Grano, Palazzo Alberti, il Teatro Zandonai e Palazzo dell'Annona. Attorno al Mart, a completamento del Polo Culturale firmato sempre da Mario Botta, si affacciano altre istituzioni: la Biblioteca Civica di Rovereto e l'Auditorium Fausto Melotti.

La Casa d'Arte Futurista Depero a Rovereto, parte integrante del Mart già dal 1989, e riaperta nel 2009 dopo il complesso intervento di ampliamento e restauro firmato dall'architetto Renato Rizzi, ha una **superficie totale di 945 mq** di cui 300 dedicati alla collezione permanente.

Unico museo fondato da un futurista – lo stesso Depero, nel 1957 – si trova nell'elegante centro storico della Rovereto medioevale. Depero ne curò personalmente ogni dettaglio: i mosaici, i mobili, i pannelli dipinti. Il recente restauro ha recuperato le zone originali progettate dall'artista, completandole con due nuovi livelli ispirati direttamente al gusto di Fortunato Depero. Grazie all'acquisizione dell'adiacente Casa Caden, che ha permesso l'ingresso da via dei Portici attraverso una corte interna, il museo può oggi avvalersi di un importante ampliamento con nuovi servizi come il guardaroba e il bookshop.

La Galleria Civica di Trento riaperta nel 2013 in seguito all'adeguamento museografico di Stefano Grigoletto/Studio Atelier Zero, selezionato tramite un concorso indetto in collaborazione con l'Ordine degli Architetti di Trento tra i giovani architetti trentini under 35, ha una **superficie totale di 880 mq** di cui 410 di superficie espositiva. La Galleria occupa la porzione inferiore di Casa Triangi, un'antica dimora nobiliare in parte demolita dai bombardamenti della Seconda guerra mondiale, dove in giovinezza abitò il grande statista Alcide De Gasperi. L'androne, che conduce in una piccola corte conclusa a nord da un muro medievale, funge da biglietteria e bookshop. Al piano terra, oltre agli spazi espositivi, si trova l'area dedicata all'attività didattica. Al piano interrato, un'ampia zona può ospitare performance, videoproiezioni e progetti *site specific*.

Mart Rovereto

C.so Bettini, 43
38068 Rovereto, TN
T. 0464 438887

Casa d'Arte Futurista Depero

Via Portici, 38
38068 Rovereto, TN
T. 0464 480273

Galleria Civica di Trento e ADAC

Archivio trentino Documentazione Artisti Contemporanei
Via Belenzani, 44
38122 Trento
T. 0461 260224





ACCESSIBILITÀ

Le sedi museali sono aperte nei seguenti orari:

Mart di Rovereto dal martedì alla domenica dalle 10 alle 18, il venerdì e il sabato dalle 10 alle 19:30;

Casa d'Arte Futurista Depero dal martedì alla domenica dalle 10 alle 18;

La Galleria Civica di Trento è aperta in concomitanza delle esposizioni in corso dal martedì alla domenica con orario 10-13/14-18.

Le tre sedi sono chiuse nella giornata di lunedì (eccetto festivi) e il 25 dicembre. Eventuali variazioni dei giorni e orari di apertura sono indicate sulla Homepage del sito www.mart.tn.it/orari.

L'accesso è subordinato al pagamento di un biglietto d'ingresso, con riduzioni e gratuità previste per alcune categorie. 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. 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.

Il Mart di Rovereto è completamente accessibile incluso il piano Mezzanino raggiungibile per mezzo di un dispositivo montascale (mod. Roby T09) che permette di percorrere la scalinata interna del matroneo.

La Casa D'Arte Futurista Depero è completamente accessibile.

La Galleria Civica di Trento ha in dotazione un dispositivo servoscale per l'accesso alle sale del piano interrato (mod. a piattaforma Garaventa GSL Classic).

L'ingresso di animali - anche di piccola taglia - non è consentito all'interno delle gallerie espositive. Fanno eccezione i cani-guida che assistono i visitatori non vedenti e non udenti. Presso il guardaroba sono disponibili sedie a rotelle a uso dei visitatori con problemi di deambulazione.

CLIMATIZZAZIONE

Le sedi sono dotate di un sistema centralizzato di controllo della temperatura, dell'umidità e di un impianto di filtrazione dell'aria attivo 24 ore su 24.

Il valore della temperatura dell'aria ambiente garantito è 21-23° C in estate e di 20° C in inverno. La variazione percentuale massima è 5%.

MATERIALI INFORMATIVI

Materiali informativi sulle esposizioni in corso sono disponibili in italiano, inglese e tedesco presso le reception delle sedi museali.

BIGLIETTI E PRENOTAZIONI

Il biglietto può essere acquistato in loco, presso la biglietteria, il giorno stesso della visita, oppure acquistato e prenotato online sul sito del Museo www.mart.tn.it

Le biglietterie locali sono dotate di Pos per il pagamento tramite bancomat o carte di credito.

La prenotazione non è obbligatoria e comporta il pagamento di un diritto di prenotazione di € 1,00 a persona in aggiunta al costo del biglietto d'ingresso. La prenotazione degli ingressi è altamente consigliata per i gruppi e le scolaresche (minimo 15 e massimo 30 persone) ed è obbligatoria per le visite guidate almeno 10 gg. prima della data prevista per la visita contattando il Call center al numero +39 0465 670820.

RITARDI, DISDETTE E RIMBORSI

L'accesso al Museo non è garantito prima dell'orario indicato nella conferma di prenotazione. Si richiede la massima puntualità, in quanto i ritardi superiori a 30 minuti comportano l'annullamento della visita guidata. È obbligatorio presentarsi alla biglietteria del Museo con il modulo di conferma della prenotazione e copia del pagamento PagoPA.

La presenza di eventuali gratuità dovrà essere comunicata al momento della prenotazione (ragazzi fino a 14 anni o tessere valide per l'ingresso gratuito). In caso di mancata segnalazione non è previsto alcun rimborso da parte del Museo. La prova del diritto alla gratuità sarà richiesta dalla biglietteria al momento dell'ingresso.

L'eventuale disdetta di una prenotazione va obbligatoriamente comunicata entro 2 giorni lavorativi dalla data della visita al numero +39 0465 670820, pena addebito dell'importo previsto per l'attività prenotata (visita guidata e/o laboratorio).

Il mancato invio del pagamento entro la data indicata nel modulo di conferma della prenotazione o la mancata comunicazione della disdetta comporterà un'attività di recall da parte del Call center il cui costo, pari a 3 euro, sarà interamente addebitato al gruppo/scuola. Ogni biglietto e/o visita guidata pagati e non utilizzati non sono rimborsabili.



Sito web

www.mart.tn.it

Social Network

Il Mart è presente sui principali Social Network



SERVIZI AL PUBBLICO

Call center

Il servizio esternalizzato risponde al numero +39 0465 670820 e fornisce le informazioni essenziali sull'accesso alle tre sedi del Museo in italiano e inglese. Gestisce le prenotazioni delle visite guidate dei gruppi e scolaresche e delle attività didattiche.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00, il sabato dalle 8.00 alle 12.00 (domenica chiuso).

Servizio di accoglienza e biglietteria

Il servizio svolge primariamente una funzione di accoglienza del pubblico e di vendita dei biglietti d'ingresso al Museo. È costituito da due postazioni situate presso il banco d'accoglienza all'ingresso del Museo indicate da apposita segnaletica che operano negli orari di apertura del Museo – dal martedì alla domenica con orario continuato 10-18, venerdì e sabato 10-19:30, chiusura lunedì (non festivi).

Il servizio svolge anche funzione di orientamento dei visitatori in quanto fornisce indicazioni sull'accesso, sui servizi, sui percorsi di visita, etc. La disponibilità e i tempi del servizio sono stabiliti in base all'affluenza per evitare la formazione di code. Gli operatori indirizzano gli utenti al servizio informazioni per le indicazioni più dettagliate.

Servizio informazioni

Il servizio informazioni è situato presso il banco d'accoglienza all'ingresso del Museo con specifica funzione di orientamento e informazione del pubblico.

Il servizio è gestito da personale qualificato in grado di orientare gli utenti in italiano e in inglese, di fornire informazioni accurate e aggiornate sulle mostre in corso, le collezioni esposte, le tariffe, gli orari, i servizi disponibili, le attività offerte, i percorsi di visita, etc. È, inoltre, in grado di indirizzare eventuali richieste specialistiche allo staff del Museo, e di fornire informazioni generali sull'offerta turistica e culturale del territorio.

Il servizio assolve anche alla funzione di raccolta delle informazioni di ritorno da parte del pubblico (suggerimenti, segnalazioni, reclami, etc.).

Servizio guardaroba

Il servizio è situato nella hall d'ingresso del Mart di Rovereto e al piano interrato di Casa d'Arte Futurista Depero e permette il deposito degli effetti personali in armadietti chiusi a chiave con 1 euro di cauzione. Il deposito è obbligatorio per bagagli, pacchi, ombrelli, zaini e borse di grandi dimensioni (max 30x20x10 cm). Il Mart dispone anche di un guardaroba riservato ai gruppi.

Nella sede della Galleria Civica di Trento è disponibile all'ingresso uno spazio guardaroba non custodito.

Parcheggio

Il Mart di Rovereto è dotato di un parcheggio interrato a pagamento che può accogliere circa 250 veicoli. L'entrata è sul lato nord del Museo. Dal parcheggio si può accedere alla piazza centrale attraverso un passaggio pedonale. Sei posti sono riservati alle persone con disabilità al livello 0.

Audioguide, videoguide e guide digitali

Guide multimediali, fruibili tramite Web app, sono disponibili a pagamento presso il Mart di Rovereto, in italiano, inglese e tedesco, per la visita alle Collezioni e per la principale mostra temporanea dell'anno. I visitatori possono usufruire di questo servizio attraverso i propri dispositivi elettronici, inquadrando un Qr code che ricevono a seguito dell'acquisto del servizio presso la biglietteria della sede di Rovereto.



Una guida digitale interattiva in forma di chat in italiano e inglese è disponibile su Telegram e Messenger (Martmuseumbot). Accompagna i visitatori all'esterno e all'interno del Museo alla scoperta dell'architettura, delle Collezioni permanenti e delle mostre temporanee. Per utilizzarla con il proprio smartphone, è necessario aver installato l'app gratuita Telegram o Messenger e aggiungere l'account del Mart: @martmuseumbot su Telegram, @martrovereto su Messenger.

Radiocuffie

Per migliorare la qualità delle visite guidate il Mart dispone di un sistema di radiocuffie per i gruppi che prenotano la visita guidata, fino ad esaurimento delle apparecchiature. Per i gruppi con guida propria che desiderano avvalersi del servizio, è possibile noleggiare a pagamento le radiocuffie ad 1€ cadauna in base alla disponibilità degli apparecchi.

Free WI-FI

Il collegamento alla rete @MART-GUEST nelle tre sedi del Mart è libero. Per accedere è necessario accettare termini e condizioni.

Servizi educativi

L'Area educazione-mediazione del Mart è impegnata a fare del Museo un luogo dove l'arte incontra la vita e diventa ispirazione. Scuole, docenti, famiglie e persone di ogni età possono trovare occasioni dedicate, durante tutto l'anno, per esperienze estetiche divertenti, inattese, attivanti e generative. Le proposte dell'Area educazione del Mart comprendono oltre 100 progetti, e coinvolgono decine di migliaia di utenti ogni anno. Il Servizio pubblica annualmente il programma di attività offerte in *Brochure* consultabili online sul sito del Museo.

Apparati didattici mostre

Tutti i percorsi espositivi sono corredati da apparati didattici di identificazione e interpretazione delle opere esposte in lingua italiana e inglese curati dall'Area Educazione e Mediazione culturale del Mart.

Visite guidate

Visite guidate alle Collezioni, all'Architettura del Mart e alle principali mostre temporanee sono offerte su prenotazione a gruppi e scolaresche (min 15 max 30 pax) e piccoli gruppi (min 5 max 14 pax) in lingua italiana, inglese o tedesca.

Nella sede principale del Mart di Rovereto è prevista una visita guidata a pagamento ogni sabato e domenica alle ore 15.00. Si effettuano delle visite guidate fisse anche nelle altre sedi museali: ogni prima domenica del mese alle 11:00 a Casa d'Arte Futurista Depero e alle 12:00 alla Galleria Civica di Trento. Le visite fisse sono prenotabili online oppure telefonicamente entro il giorno precedente e direttamente in biglietteria il giorno stesso.

Servizi per le famiglie

Ogni domenica alle ore 15.00 al Mart e ogni prima domenica del mese alle 10.00 alla Galleria Civica di Trento, in concomitanza con la visita guidata fissa e in altre occasioni, l'Area educazione e mediazione culturale del Mart propone laboratori a pagamento per i bambini condotti dai propri operatori.

Un fasciatoio è collocato nell'area antistante le toilette, al piano terra del museo. L'allattamento è benvenuto in tutti gli spazi del polo museale, mentre per chi desidera un ambiente protetto e riservato è utilizzabile una stanza su richiesta.

Altre attività a cura dell'Area educazione e mediazione culturale e dell'ufficio marketing del Mart:



Holiday on Mart > Colonia diurna per bambini e ragazzi dai 5 ai 12 anni, a Rovereto in estate e durante le vacanze scolastiche di Natale e Pasqua;

W la domenica! > Quattro domeniche dedicate alle famiglie con workshop, laboratori, spettacoli, proposte accessibili, visite guidate e animate alle mostre. Ogni domenica si chiude con uno spettacolo a cura del Centro Servizi Culturali S. Chiara.

Compleanno ad arte > Compleanno al Mart per bambini dai 4 ai 12 anni.

Servizio per le persone con disabilità

Il bancone della reception del Mart è dotato di un piano posto ad una altezza di 90 cm dal pavimento, costituito da un vano vuoto per consentire un agevole accostamento anche da parte della persona su sedia a ruote.

Per le persone sorde sul sito www.mart.tn.it sono indicate informazioni di prima utilità in Lingua dei Segni italiana per visitare le tre sedi museali, mentre una videoguida in LIS, fruibile su tablet, a titolo gratuito, è disponibile presso la biglietteria del Mart.

Per le persone cieche e ipovedenti, invece, del materiale informativo è consultabile alla reception.

Al Mart e alla Casa d'Arte Futurista Depero è possibile richiedere presso il bancone d'accoglienza del materiale per svolgere il percorso tattile, che offre l'opportunità di avvicinarsi alle tematiche dell'arte moderna e contemporanea attraverso la percezione tattile. Previa prenotazione all'Area Educazione del Mart, gli utenti possono essere accompagnati da un mediatore museale all'interno del percorso di visita. Informazioni e prenotazioni: education@mart.tn.it

Inoltre, una guida in CAA – Comunicazione Aumentativa Alternativa – per persone con bisogni comunicativi complessi è disponibile presso la reception del Mart e di Casa Depero o scaricabile al seguente link: <https://www.mart.tn.it/accessibilita>

Servizio Front desk dell'Archivio e della Biblioteca

L'Archivio del '900 è il luogo di conservazione e valorizzazione di circa 70 fondi documentari di artisti, architetti, critici d'arte del XX secolo, connessi al patrimonio della biblioteca specialistica del Museo, che ne condivide gli spazi. Il servizio è collocato all'ingresso della sala di consultazione al piano seminterrato del Museo e garantisce agli utenti adeguati orientamento, informazione e assistenza durante la consultazione. A disposizione dell'utenza vi sono strumenti informatici e a stampa per effettuare ricerche nel patrimonio del museo.

L'Archivio del '900 offre un servizio di riproduzione digitale dei documenti, limitatamente al 15% di ciascun fascicolo. Le riproduzioni effettuate dal personale dell'Archivio, sia a scopo di studio che di pubblicazione, sono soggette al pagamento di tariffe stabilite dal Consiglio di Amministrazione del Mart e fissate da uno specifico tariffario.

La pubblicazione di documenti appartenenti ai fondi archivistici del Mart deve essere autorizzata dalla Direzione del Museo, in relazione ad apposita richiesta scritta su modulo prestampato e secondo le norme esplicitate nel Regolamento dell'Archivio del '900.

La consultazione è garantita in sede previo appuntamento per l'Archivio e libera per la Biblioteca negli orari indicati al seguente link: www.mart.tn.it/archivio-del-900

Servizio Archivio fotografico e Mediateca

L'Archivio fotografico e Mediateca svolge funzione di diateca, fototeca e videoteca, raccogliendo materiale documentario, cartaceo, digitale e filmico relativo al patrimonio delle opere del Mart, comprese la collezione Depero e quelle affidate in deposito.

Le richieste di informazioni relative al materiale conservato effettuate telefonicamente, via mail o per posta ordinaria, per motivi di studio, di ricerca, per attività didattica o per iniziative editoriali e commerciali, vengono evase entro 7 gg. dal ricevimento.

La consultazione in sede è garantita previo appuntamento dal lunedì al giovedì dalle ore 10.00 alle 16.00, venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00.



Servizio di dog-sitting

I cani-guida sono i benvenuti in tutte le sedi, in tutti gli altri casi l'accesso agli animali non è consentito. In convenzione con BAUADVISOR è disponibile un servizio a pagamento di dog-sitting e dog-walker prenotabile con almeno 24 ore di anticipo.

Mart shop

All'interno di ogni sede museale è presente uno shop per la vendita di prodotti editoriali e di merchandising. Il Mart gestisce direttamente quelli della Casa d'Arte Futurista Depero e della Galleria Civica di Trento, mentre nella sede principale di Rovereto la gestione è esternalizzata.

Lo shop del Mart di Rovereto è specializzato in pubblicazioni d'arte, architettura, fotografia, danza, teatro e cinema, cataloghi di mostre. In vendita anche pubblicazioni didattiche per l'infanzia, oggetti di design e articoli di merchandising ispirati alle Collezioni del Museo e in particolare alle opere futuriste di Fortunato Depero. I bookshop sono aperti negli orari d'apertura delle sedi museali. La scontistica è esposta presso le rispettive casse.

Caffetteria

Nella sede principale del Mart di Rovereto è presente una caffetteria-ristorante che offre colazioni semplici con torte da credenza, pani e lievitati; pranzi a scelta tra lunch veloci, piatti ispirati alla tradizione gastronomica trentina e classici della cucina italiana. A cena alta cucina per un numero selezionato di clienti. L'apertura è dal martedì alla domenica dalle ore 10.00 alle 18.00, il venerdì e il sabato dalle 10.00 alle 19.30, chiuso il lunedì. Il ristorante è aperto il venerdì sera dalle ore 19.30 alle 22.00, salvo variazioni segnalate sul sito del Museo.

Tirocini, stage e servizio Civile

Il Mart offre agli studenti delle Università/Enti convenzionati la possibilità di svolgere un periodo di stage nei diversi settori di attività del Museo. La partecipazione è finalizzata a promuovere la conoscenza delle attività museali e la formazione complementare alle attività di studio. Il Museo ospita annualmente stagisti e tirocinanti iscritti a corsi universitari o master. Lo stage ha una durata variabile a seconda degli standard prefissati dai singoli atenei (max 3 mesi), con orario da concordare. Informazioni: infostage@mart.tn.it

Il Mart, inoltre, partecipa regolarmente ai bandi del Servizio Civile Nazionale e Provinciale per giovani con età compresa tra i 18 e i 28 anni e li pubblica su www.mart.tn.it/bandi-stage-servizio-civile

Alternanza scuola-lavoro

Il Mart accoglie regolarmente studenti del secondo ciclo (istruzione secondaria di secondo grado) nell'ambito di progetti di Alternanza scuola-lavoro.

Informazioni: education@mart.tn.it

Assistenza per tesi e ricerche

Il Museo fornisce dati, materiali o interviste finalizzate alla preparazione di esami, tesine o alla stesura di tesi. Le richieste possono essere inviate via e-mail a info@mart.tn.it o allo specifico dipartimento indicato nella sezione *Contatti* del sito del Museo. A seconda del numero di richieste prevenute sono necessarie da quattro a otto settimane per ricevere le informazioni o i dati richiesti così come per la compilazione di questionari o la realizzazione di interviste con lo staff del Museo.

Reti territoriali

Il Mart aderisce alle reti territoriali promosse dalla Provincia Autonoma di Trento attraverso le Card turistiche Museum Pass, Trentino Guest Card e la Euregio Family Card.



Il Museo ha all'attivo numerose convenzioni con associazioni, cral ed enti che operano in ambito locale e nazionale. Queste prevedono agevolazioni sull'ingresso alle sedi museali, sulle visite guidate e su altre attività concordate con i convenzionati al fine di incrementare una frequentazione abituale e continuativa durante tutto l'anno.

Mart Membership

Il Mart propone un Programma Membership indirizzato agli amici e ai sostenitori dell'arte moderna e contemporanea, che offre l'opportunità di instaurare un rapporto consapevole e privilegiato con il Museo. Le diverse tipologie di adesione consentono di partecipare dietro pagamento di una quota annuale a un programma di attività esclusive e benefit unici: ingresso illimitato nelle tre sedi Mart, ingresso ridotto o gratuito nei musei convenzionati, visite guidate, preview, inaugurazioni, party, incontri con gli artisti, eventi a porte chiuse, viaggi culturali, etc. Informazioni per l'adesione su www.mart.tn.it/membership

Affitto spazi

Il Mart affitta, secondo le tariffe stabilite dal Consiglio di amministrazione, gli spazi interni ed esterni delle sue tre sedi espositive per eventi speciali come serate di gala, visite guidate e cene riservate placé e a buffet.

Oltre agli spazi della Casa d'Arte Futurista Depero e della Galleria Civica di Trento, al Mart sono disponibili alcune aree, non destinate all'esposizione delle opere d'arte, come una sala conferenze con 143 posti, i foyer del museo e, all'esterno, le Terrazze e il Giardino delle sculture. La piazza, uno spazio condominiale condiviso con il Comune di Rovereto e il Centro Culturale Santa Chiara, viene utilizzata, senza alcun onere a carico dei condomini, per eventi organizzati dal Mart, dal Comune di Rovereto e dalla Provincia autonoma di Trento. Tali eventi, spesso realizzati in collaborazione con enti e associazioni locali, includono spettacoli, concerti, manifestazioni sportive e momenti conviviali legati alle preview delle mostre. Animare questa moderna agorà significa promuovere e valorizzare il territorio, arricchendo l'offerta culturale e di intrattenimento a beneficio della comunità e dei visitatori.

Annual Report

Il Mart pubblica un Report annuale dell'attività consultabile online sul sito www.mart.tn.it e in formato cartaceo presso la Biblioteca del Museo.

Indagini di customer Satisfaction

Il Mart svolge regolarmente una o due volte all'anno indagini tramite questionario volte a misurare la soddisfazione dei propri utenti i cui risultati sono pubblicati nel Report annuale.

Iniziative e progetti finalizzati al miglioramento

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Comunicazione

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet del Mart.

Revisione e aggiornamento

La Carta dei Servizi viene rivista e aggiornata ogni 2 anni.

Referente della compilazione della carta: Ylenia Corona
Uff. marketing, Area Servizi al pubblico
e-mail: y.corona@mart.tn.it



DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e dalla 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 laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare telefonando al Call center all'Area Educazione Mediazione culturale del Mart.

Mentre il Museo si impegna a garantire e a realizzare gli standard di qualità attuali e programmati, chiede allo stesso tempo agli utenti di contribuire a migliorare la fruizione da parte di tutti delle strutture museali e dei servizi, rispettando alcune semplici norme di comportamento elencate nel *Regolamento* allegato.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono presentare reclami avvalendosi del modulo disponibile alla reception del Museo oppure inviando un'e-mail a info@mart.tn.it. Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.



REGOLAMENTO PER LA VISITA AGLI SPAZI MUSEALI APERTI AL PUBBLICO REGULATIONS FOR THE ACCESS TO MUSEUM'S PUBLIC SPACES



– I visitatori sono tenuti a tenere una distanza di sicurezza dalle opere. Queste non devono essere toccate in nessuna circostanza.

– *Visitors are bound to keep a safe distance from the artworks. Works of art must not be touched under any circumstance.*

– Prima di accedere agli spazi espositivi e ai locali dell'Archivio e della Biblioteca i visitatori sono tenuti a depositare in guardaroba bagagli, pacchi, ombrelli, e borse che superino le dimensioni consentite (20x 30cm). Giacche e cappotti possono essere indossati ma non portati a braccio.

– *Before being granted access to the exhibition spaces, Archive and/or Library areas visitors are required to deposit briefcases, backpacks, umbrellas and bags larger than 20x30 cm. Coats and jackets are allowed, but not carried hanging from one's arm.*

– All'interno del Museo i visitatori sono tenuti ad un comportamento tale da non arrecare disturbo agli altri utenti.

– *Inside the Museum visitors must keep a quiet behavior and not be of any inconvenience for other visitors.*

– All'interno dell'edificio è assolutamente vietato fumare. Non è permesso inoltre consumare cibi e/o bevande. Questi ultimi possono essere consumati nell'area della caffetteria situata al piano terra del Museo. È vietato inoltre introdurre bottiglie e lattine all'interno degli spazi espositivi.

– *Smoking is not allowed anywhere inside the Museum. Food and beverages are not allowed and cannot be consumed in the Museum's building except for the Cafeteria space placed on the museum's ground floor. Bottles and cans are not allowed in the exhibition areas.*

– Animali – anche di piccola taglia - piante e fiori non sono ammessi all'interno delle sale. È naturalmente consentito l'accesso di cani-guida che accompagnano i visitatori non vedenti e non udenti.

– *Dogs – even small size ones -, plants and flowers are not admitted in the exhibitions galleries. Service dogs for visually and hearing impaired people are welcome.*

– All'interno del Museo i visitatori sono tenuti ad eliminare la suoneria dei telefoni cellulari.

– *Mobile phones cannot not be used in the galleries except on silent call mode.*

– I bambini piccoli devono essere tenuti per mano all'interno delle aree espositive. Non è permesso correre negli spazi dove sono presenti le opere.

– *Small children must be held by the hand in the exhibition spaces. Running is not allowed in any circumstance.*

– È permesso effettuare riprese fotografiche e video delle opere esposte esclusivamente per uso privato non commerciale, senza flash e con l'utilizzo di apparecchiature non professionali ad eccezione delle opere contrassegnate con divieto. Non è consentito l'uso di cavalletti, treppiedi, bastoni monopiede e selfie sticks.

– *Non-flash photography and video recording with cell phones and compact digital cameras for private non-commercial use are allowed in the exhibition galleries except where otherwise indicated. Professional photography equipment, tripods and selfie sticks are not permitted.*

– Per le norme che regolano il comportamento degli utenti all'interno dell'area di studio e consultazione dell'Archivio e della Biblioteca si rimanda ai rispettivi *Regolamenti* (consultabili presso la Reception al piano seminterrato del Museo).

– *For the Archives and Library Regulations please ask at the reception desk on the Museum basement.*

– Il personale di custodia e vigilanza riconoscibile dalla targhetta identificativa è autorizzato a richiedere l'osservanza di queste norme. Si prega di tenere un comportamento improntato alla massima collaborazione e seguirne le istruzioni.

– *Gallery staff and security personnel wearing identification badge is authorized to require compliance with these regulations. Please, assist them in their work and follow their instructions.*

Si ricorda al pubblico che un sistema di videosorveglianza interno monitora stabilmente gli spazi museali come previsto dalla legge.

Please note that Museum's spaces are controlled by a video control security system as foreseen by Italian law.



La Direzione