

CARTA DEI SERVIZI DEI MUSEI DEL CASTELLO SFORZESCO

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con i propri utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Museo s'impegna a erogare sulla base del proprio Regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario per il Museo.

Il documento si ispira a:

- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, *l'International Council of Museums*;
- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- la Legge Regionale n. 1 del 05-01-2000, "Riordino del sistema delle autonomie in Lombardia. Attuazione del D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 112 (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni e agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59)";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "Atto d'indirizzo sui criteri tecnicoscintifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico.

Ha come scopo quello di adeguare, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Natura giuridica-istituzionale

I Musei del Castello Sforzesco sono musei civici che dipendono dalla Direzione Cultura del Comune di Milano e afferiscono alle seguenti Unità Organizzative dell'Area Castello Sforzesco, Musei Archeologici e Musei Storici: Unità Raccolte Artistiche (Museo d'Arte Antica, Pinacoteca, Museo dei mobili e delle Sculture lignee, Museo delle Arti Decorative, Museo degli Strumenti Musicali, Gabinetto Numismatico e Medagliere), Unità Castello e Museo Pietà Rondanini (Museo Pietà Rondanini), Unità Musei Archeologici (Museo Archeologico - Sezione Preistoria e Protostoria, Sezione Egizia).

La sede

Gli Istituti e le collezioni dei Musei del Castello sono ospitati all'interno del Castello Sforzesco: il **MUSEO D'ARTE ANTICA** al piano terreno della Corte Ducale, il **MUSEO DEI MOBILI E DELLE SCULTURE LIGNEE** e la **PINACOTECA** al primo piano della Corte Ducale, il **MUSEO DEGLI STRUMENTI MUSICALI** nella Rocchetta, il **MUSEO DELLE ARTI DECORATIVE** nella Corte Ducale e nella Rocchetta, il **GABINETTO NUMISMATICO E MEDAGLIERE** nella Torre del Filarete, il **MUSEO PIETÀ RONDANINI** nel Cortile delle Armi, sale dell'Ospedale Spagnolo, le due sezioni del **MUSEO ARCHEOLOGICO** al piano seminterrato della Corte Ducale.

ITINERARIO MUSEALE / MUSEUMS ITINERARY

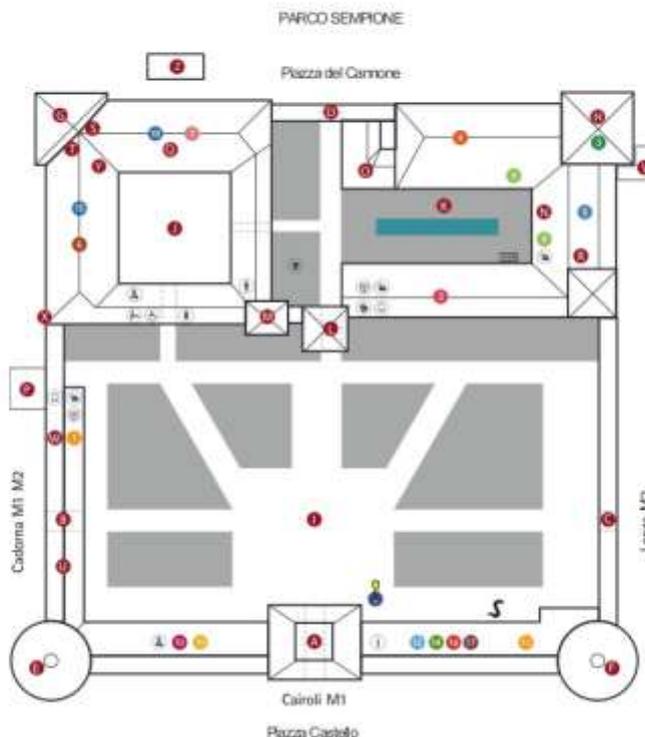
CASTELLO / CASTLE

Musei / Museums

- Museo Pietà Rondanini - Michelangelo
Pietà Rondanini Museum - Michelangelo
- Museo d'Arte Antica e Armeria
Museum of Ancient Art and Armoury
- Sala delle Asse - Leonardo da Vinci
Sala delle Asse - Leonardo da Vinci
- Museo dei Mobili e delle Sculture Lignee
Museum of Furniture and Wooden Sculpture
- Pinacoteca / Picture Gallery
- Museo delle Arti Decorative
Museum of Decorative Arts
- Museo degli Strumenti Musicali
Museum of Musical Instruments
- Museo Archeologico - Sezione di Preistoria e Protostoria
Archaeological Museum - Section of Prehistory and Protohistory
- Museo Archeologico - Sezione Egizia
Archaeological Museum - Egyptian section

Istituti culturali / Cultural institutes

- Raccolta delle Stampe "Achille Bertarelli"
"Achille Bertarelli" Prints Collection
- Archivio Fotografico / Photographic Archive
- Gabinetto dei Disegni / Drawings Collection
- Biblioteca d'Arte / Art Library
- Biblioteca Archeologica e Numismatica
Archaeological and Numismatic Library
- Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana
Civic Historical Archive and Trivulziana Library
- Ente Raccolta Vinciana / Vinciana Collection
- Gabinetto Numismatico e Medagliere
Cabinet of Coins and Medals
- Archivio Storico Civico e Biblioteca Trivulziana, Fondo Ornato Fabbriche
Civic Historical Archive and Trivulziana Library, Fondo Ornato Fabbriche



- Torre Umberto I o del Filarete
- Porta di Santo Spirito
- Porta del Carmine
- Porta del Barco
- Torrione di Santo Spirito
- Torrione del Carmine
- Torre Castellana
- Torre Falconiera
- Cortile delle Armi
- Cortile della Rocchetta
- Corte Ducale
- Porta Giovia
- Torre di Bona
- Portico dell'Elefante
- Loggetta di Galeazzo Maria
- Rivellino di Santo Spirito
- Sala Panoramica*
- Sala Viscontea*
- Sala del Tesoro*
- Sala Castellana
- Quartiere dell'Ospedale Spagnolo*
- Ponticella
- Ospedale Spagnolo
- Strada coperta della Ghirlanda
- Merlate
- Porta del Soccorso
- *Esposizioni temporanee / Temporary Exhibitions
- Punto di partenza per le visite guidate
Gathering point for guided tours
- Sforzinda, il Castello per i bambini
Sforzinda, The Castle for children
- Info point
- Servizio Sicurezza e Sorveglianza
Security and Surveillance Office
- Biglietteria / Ticket Office
- Guardaroba / Cloakroom
- Audiolguide / Audio Guides
- Bookshop
- Caffetteria / Cafe
- Nursery
- Toilette

MUSEI DEL CASTELLO / CASTLE MUSEUMS



2
PIANO
FLOOR

- MUSEO DELLE ARTI DECORATIVE
MUSEUM OF DECORATIVE ARTS



1
PIANO
FLOOR

- MUSEO DEI MOBILI E DELLE SCULTURE LIGNEE
MUSEUM OF FURNITURE AND WOODEN SCULPTURE
- PINACOTECA
PICTURE GALLERY
- MUSEO DEGLI STRUMENTI MUSICALI
MUSEUM OF MUSICAL INSTRUMENTS
- MUSEO DELLE ARTI DECORATIVE - ARAZZI TRIVULZIO, SALA DELLA BALLA
MUSEUM OF DECORATIVE ARTS - TRIVULZIO TAPESTRIES, SALA DELLA BALLA



0
PIANO
FLOOR

- MUSEO D'ARTE ANTICA
MUSEUM OF ANCIENT ART
- SALA DELLE ASSE - LEONARDO DA VINCI
SALA DELLE ASSE - LEONARDO DA VINCI
- ARMERIA
ARMORY
- MUSEO PIETÀ RONDANINI - MICHELANGELO
PIETÀ RONDANINI MUSEUM - MICHELANGELO



-1
PIANO
FLOOR

- MUSEO ARCHEOLOGICO - SEZIONE DI PREISTORIA E PROTOSTORIA, SEZIONE EGIZIA
ARCHAEOLOGICAL MUSEUM - SECTION OF PREHISTORY AND PROTOHISTORY, EGYPTIAN SECTION

LA SEDE - IL CASTELLO SFORZESCO

Luogo della memoria storica e artistica di Milano, il Castello Sforzesco ha conosciuto, nel corso dei secoli, lunghe vicende costruttive, demolizioni, ricostruzioni, abbellimenti, restauri, divenendo infine modello esemplare di recupero di un monumento che, dai primi del Novecento, si configura come contenitore culturale in continuo rinnovamento.

Fatto edificare tra il 1360 e il 1370 come rocca difensiva da Galeazzo II Visconti, viene in seguito ampliato e trasformato in residenza della corte dai suoi successori, Visconti e Sforza. Dopo la caduta di Ludovico Sforza detto il Moro a Milano si susseguono diverse dominazioni: francese, spagnola, austriaca. In seguito all'Unità d'Italia (1861) e all'acquisto del complesso da parte della città di Milano, si apre la fase del restauro e della ricostruzione, che vede assoluto protagonista l'architetto Luca Beltrami. Vengono demolite le residue fortificazioni esterne, si scavano nuovamente i fossati, si restaurano la *Rocchetta* e la *Torre di Bona*, si ricostruisce la parte superiore dei torrioni rotondi. Il Castello è così restituito alla città e destinato ad accogliere musei e biblioteche, assumendo la funzione culturale e pubblica che ancora oggi lo caratterizza.

MUSEO D'ARTE ANTICA

Allestito secondo un percorso che copre un arco di tempo compreso dall'età tardoantica al Rinascimento, conserva accanto a preziosi reperti di arte tardoromana, paleocristiana, longobarda e bizantina, tra i quali spicca la bellissima *Testa femminile detta "di Teodora"*, capolavori assoluti come il *Monumento funebre di Gaston de Foix* del Bambaja e la grandiosa *Arca di Bernabò Visconti*, opera di Bonino da Campione. La visita al museo permette di ammirare i maestosi ambienti che si articolano intorno alla Corte Ducale, destinati un tempo ai ricevimenti pubblici e alle attività della Cancelleria. Tra questi la *Sala delle Asse*, così denominata da Beltrami per la supposta presenza di un rivestimento ligneo fin dall'epoca sforzesca. La decorazione di questa sala, attualmente interessata da un intervento di restauro, testimonia la presenza a Milano di Leonardo da Vinci, chiamato, come Donato Bramante, da Ludovico il Moro a dare un volto rinascimentale alla città.

PINACOTECA DEL CASTELLO

La Pinacoteca raduna un'eccezionale serie di dipinti lombardi databili tra il primo Rinascimento e il Settecento, una sezione di opere fiamminghe, numerosi cicli di affreschi provenienti da antichi edifici cittadini distrutti nell'Ottocento e una selezione di opere provenienti da altri centri italiani, tra cui si annoverano capolavori di *Filippo Lippi*, *Mantegna*, *Correggio*, *Lorenzo Lotto*, *Tiziano*, *Tintoretto*, *Bellotto*, *Canaletto*. Tra le ultime acquisizioni spicca senz'altro per importanza la cosiddetta "Madonna Lia", opera di scuola leonardesca donata nel 2007 dal collezionista Amedeo Lia. Sullo sfondo del quadro si staglia proprio il profilo del Castello Sforzesco.

L'ultimo allestimento del 2005 ha segnato il superamento del confine tradizionale della pittura, optando per un accostamento dei dipinti accanto a manufatti di altre tipologie all'interno della sequenza fondamentale offerta dalle grandi pale d'altare e dai quadri "da stanza" suggerendo ai visitatori una lettura del linguaggio artistico di ben più ampio respiro.

MUSEO DELLE ARTI DECORATIVE – MUSEO DEI MOBILI E DELLE SCULTURE LIGNEE

Le Raccolte d'Arte Applicata, nate nel 1877 nell'ambito del *Museo Artistico Municipale*, rappresentano quanto resta del progetto sollecitato dall'Associazione degli Industriali per costituire una raccolta pubblica che comprendesse tutte le tipologie artistiche, ovvero un vero e proprio museo di arte industriale sul modello di alcune istituzioni europee come ad esempio l'attuale Victoria&Albert Museum di Londra. Le collezioni comprendono numerose tipologie di manufatti artistici e sono articolate nelle sezioni principali del Museo del Mobile e delle Sculture Lignee e del Museo delle Arti Decorative, oggi ospitati nelle Sale della Rocchetta e nella Corte Ducale, dove condividono alcuni spazi con il Museo d'Arte Antica e la Pinacoteca. Muovendosi nelle sale del Museo si ha la rara opportunità di apprezzare l'evoluzione stilistica delle arti applicate dal Medioevo a buona parte dell'Ottocento e del Novecento.

La **sezione delle Arti Decorative** conserva alcuni capolavori conosciuti in tutto il mondo. Si distinguono in particolare gli avori, tra cui risalta un gruppo rilevante di bassorilievi tardoantichi, le oreficerie, che comprendono il prezioso *Ostensorio di Voghera*, la raccolta degli arazzi (particolarmente nota la serie degli *Arazzi dei Mesi* detti Trivulzio, tessuti tra il 1504 e il 1509 da cartoni del Bramantino, esposti nella Sala della Balla), il *Gonfalone di Sant' Ambrogio*, simbolo della città di Milano. Per quantità e qualità è inoltre notevolissima la sezione delle ceramiche (più di seimila pezzi suddivisi tra ceramiche graffite, maioliche e porcellane) comprendenti maioliche di Faenza, Urbino e Pesaro e ceramiche lombarde dal Medioevo all'epoca odierna. Completano le raccolte le non meno importanti collezioni di bronzi, cuoi, ferri artistici, vetri tra cui spiccano il *calice di Ludovico il Moro* e la *Coppa Gonzaga*, realizzati a Murano nel prezioso vetro cristallino. Il Museo delle Arti Decorative è stato oggetto di un recente riallestimento, ultimato nel 2017, che ha riorganizzato i contenuti sottolineando non soltanto le qualità artistiche delle preziose opere in mostra, valorizzate una ad una, ma anche la loro destinazione d'uso, attraverso un racconto della storia sociale e del costume. Ha inoltre posto in evidenza l'importanza degli oggetti artistici come veicolo di trasmissione delle innovazioni del gusto, di epoca in epoca e di regione in regione, e la diffusione dei modelli più celebri. In occasione del riallestimento, è stata esposta nella Sala Castellana la collezione Bellini-Pezzoli di vetri artistici contemporanei, ricevuta prima in deposito e poi donata nel 2022, che costituisce un unicum nel panorama museale italiano.

La **sezione Museo del Mobile e delle Sculture Lignee** ospita dal 2004 un allestimento (*Dagli Sforza al design*) in cui arti differenti, affini all'ebanisteria dei diversi periodi, sono riunite secondo un'esposizione sincronica delle arti. In occasione di tale riallestimento si è ampliato il confine cronologico delle collezioni, aprendo lo sguardo alla contemporaneità, offrendo un museo aggiornato a una città come Milano, capitale del design e a una regione come la Lombardia, da duecento anni protagonista della produzione di mobili.

MUSEO DEGLI STRUMENTI MUSICALI

Fondato nel 1958 trovò sede inizialmente a Palazzo Morando per essere trasferito nel 1963 nella attuale sede al Castello Sforzesco che poteva offrire uno spazio più ampio e adeguato a una collezione che si avviava ad essere una delle più importanti d'Italia.

La raccolta si andò ampliando, e continua ad ampliarsi, per successivi acquisti, donazioni e depositi. Le prime due sale del percorso espositivo sono dedicate a una rilevante donazione del 2000 ad opera della Fondazione De Musica intitolata ad Antonio Monzino: si tratta di strumenti ad arco e a pizzico raccolti dalla famiglia di liutai milanesi tra il XVII e il XX secolo e di materiale proveniente dagli storici laboratori (dime, forme, attrezzi).

L'esposizione prosegue seguendo un criterio prevalentemente tipologico per cui gli strumenti sono suddivisi nelle tradizionali famiglie: strumenti ad arco, a pizzico, a fiato, strumenti a tastiera. Le opere più antiche risalgono alla metà del XVI secolo; ben rappresentati sono gli strumenti di produzione lombarda a testimonianza dell'intensa attività musicale e costruttiva di questa regione.

Il Museo si distingue, oltre che per la consistenza, per la presenza di alcuni esemplari di grande interesse storico e organologico: il *doppio virginale Ruckers* (Anversa, primi del XVII secolo), opera di uno dei più apprezzati costruttori di strumenti a tastiera dell'epoca; l'*oboe in avorio* di Johannes Maria Anciuti (Milano, secondo quarto del XVIII secolo) che dimostra una straordinaria abilità tecnica di esecuzione; la *chitarra Mango Longo* (Napoli, 1624) con ricche e raffinate decorazioni; la *viola Giovanni Grancino* (Milano, 1662), uno dei rari strumenti ad arco che conserva il manico originale.

L'esposizione comprende anche un piccolo nucleo di strumenti extraeuropei suddivisi per aree geografiche: Africa, Cina, Giappone, Australia.

Il Museo espone infine le apparecchiature dello *Studio di Fonologia Musicale*, concesse in deposito dal 2008 dalla Rai di Milano, sulle quali negli anni Cinquanta del Novecento nacquero i primi esperimenti sonori che diedero un rinnovato alla musica elettronica in Italia.

GABINETTO NUMISMATICO E MEDAGLIERE

Il Gabinetto Numismatico e Medagliere conserva un'importante collezione di monete e di medaglie costituita da circa 300 000 esemplari offrendo un quadro storico significativo della produzione monetale a partire dalle emissioni arcaiche delle zecche dell'Asia Minore fino alle coniazioni italiane ed europee di età moderna e contemporanea. La raccolta riunisce due distinte collezioni, una appartenente al Comune di Milano e l'altra di proprietà statale, ospitata nel palazzo di Brera fino al 1919 quando, dopo lunghe trattative intercorse tra Stato e Comune, il Gabinetto Numismatico fu trasferito dal palazzo di Brera al Castello Sforzesco, dove fu affiancato al civico Medagliere. In seguito alla riunificazione delle due raccolte si è registrato un susseguirsi di importanti accessioni: parte significativa della collezione Gerin di Vienna (circa 9000 esemplari romani del Basso Impero); la raccolta Laffranchi (circa 23000 monete romane imperiali); le collezioni Sabetta (1700 esemplari romani del IV secolo) e Rolla (circa 1800 monete romane). Per particolare pregio si distinguono le monete arcaiche in *electro* dell'Asia Minore, della Magna Grecia, del tardo Impero romano (III-V secolo), le serie della zecca di Milano, delle zecche medioevali e moderne di area germanica, le emissioni italiane di ambito settentrionale e la raccolta delle medaglie, con particolare interesse per le produzioni italiane comprese tra le esecuzioni del Pisanello e la seconda metà del XVI secolo.

MUSEO PIETÀ RONDANINI | MICHELANGELO

Il Museo ha sede nelle sale dell'Antico Ospedale Spagnolo ed è stato inaugurato, dopo lunghi lavori di restauro, il 2 maggio 2015. Ospita la Pietà Rondanini, l'ultima scultura realizzata da Michelangelo, capolavoro dell'artista e unica sua opera presente a Milano. Acquistata nel 1952 dal Comune di Milano, fu trasferita nelle Civiche Raccolte d'Arte del Castello Sforzesco ed esposta al termine del percorso del Museo d'Arte Antica, fino all'attuale riallestimento. Insieme alla Pietà sono esposte una moneta di Leone Leoni con raffigurato il busto di Michelangelo, fusa nel tardo cinquecento, e il ritratto bronzeo dello scultore, desunto dalla sua maschera mortuaria in cera, realizzato dal suo allievo Daniele da Volterra.

MUSEO ARCHEOLOGICO

Nelle sale viscontee nel piano seminterrato della Corte Ducale sono allestite due sezioni del Museo Archeologico, formatesi inizialmente da lasciti e donazioni nell'Ottocento confluiti nel 1862 nel Museo Patrio di Archeologia a Brera, poi spostati nel 1900 nella sede del Castello Sforzesco in seguito alla costituzione dei musei civici.

La **Sezione Preistoria e Protostoria** illustra tappa per tappa, con il supporto di numerosi pannelli didattici, l'evoluzione del territorio, dal Neolitico fino alla colonizzazione romana. Tra i reperti più significativi, quelli provenienti dalla *Prima Tomba del Guerriero* di Sesto Calende, eccezionale documento della Cultura di Golasecca.

La **Sezione Egizia** è attualmente in riallestimento. Dai primi lasciti ottocenteschi che costituirono il nucleo fondante del museo, la collezione ha visto un costante incremento nel corso dei primi decenni, grazie a continue donazioni di piccole e medie collezioni di privati, fra cui si può annoverare quella di uno dei più attivi membri della Consulta del Museo Patrio Archeologico, Emilio Seletti. Essa soprattutto beneficiò dei materiali rinvenuti nelle campagne di scavo dirette dal papirologo Achille Vogliano tra il 1934 e il 1939 nelle due località di Tebtynis e Medînet Mâdi (entrambe nel Fayum), sotto l'egida dell'Università di Milano e dello stesso Museo Civico, che costituisce il fiore all'occhiello della collezione egizia milanese.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, i Musei del Castello Sforzesco si ispirano ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

▪ *Uguaglianza*

I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, il museo si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

▪ *Imparzialità*

I Musei del Castello Sforzesco ispirano 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 sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

▪ *Partecipazione*

I Musei del Castello Sforzesco promuovono 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*

I Musei del Castello Sforzesco garantiscono la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti, comunicati, diffusi a terzi.

▪ *Disponibilità e chiarezza*

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

▪ *Qualità dei servizi*

I Musei del Castello Sforzesco adeguano 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)*" e fatti propri dalla Regione Lombardia nei *Criteri e linee guida per il riconoscimento dei Musei e delle Raccolte museali in Lombardia* (deliberazione Giunta Regionale 7/11643 del 20 dicembre 2002)

I conservatori e tutto lo staff dei Musei del Castello Sforzesco perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

FINALITÀ E SERVIZI

Le finalità dei Musei del Castello Sforzesco sono quelle di tutela e valorizzazione del patrimonio e sono perseguite ponendosi al servizio della ricerca scientifica e attraverso l'erogazione dei seguenti servizi:

- Esposizione permanente. All'interno del Museo sono regolarmente segnalate le opere che in quel momento non sono visibili perché in prestito per mostre oppure in restauro. Un servizio di didattica in concessione permette di svolgere visite guidate alle collezioni permanenti di tutti i settori.
- Mostre temporanee. In alcune sale vengono allestite periodicamente mostre collegate agli artisti e alle opere in collezione.
- conferenze divulgative e specialistiche e manifestazioni culturali.
- Manifestazioni musicali e iniziative didattiche organizzate dal Museo degli Strumenti Musicali.

- Accesso ai depositi e agli archivi. I depositi e gli archivi del Museo sono visitabili da parte di studiosi, studenti e addetti ai lavori che ne facciano motivata richiesta presso il Conservatore.
La richiesta può essere inoltrata per posta o posta elettronica (vedi la sezione “Contatti”); esaminata la richiesta, verrà concordato un appuntamento per visionare le opere o i documenti oggetto di studio.
Eventuali riprese fotografiche e riproduzioni dei materiali dovranno essere autorizzate dal Conservatore Responsabile.
- Accesso alla biblioteca specialistica. La Biblioteca delle Raccolte Artistiche del Castello Sforzesco, specializzata in ambito artistico e archeologico, partecipa al Sistema Bibliotecario Nazionale tramite il Polo Regionale Lombardo. La consultazione dei cataloghi è effettuabile online tramite l’OPAC SBN ed è possibile al pubblico la consultazione in sede dei materiali previo appuntamento con il responsabile della biblioteca (vedi i contatti nella sezione “Attività e servizi” del sito di ogni museo su www.milanocastello.it). Non si effettuano prestito a domicilio e prestito interbibliotecario.
- Ufficio Iconografico e servizio di fotoriproduzione. Le Unità Raccolte Artistiche, Castello e Museo Pietà Rondanini, Musei Archeologici sono dotate di un archivio iconografico con documentazione fotografica relativa alle opere afferenti alle proprie raccolte. Le immagini sono disponibili a chi ne faccia richiesta (vedi i contatti nella sezione “Attività e servizi” del sito di ogni museo su www.milanocastello.it) seguendo l’apposita procedura standardizzata. Le tariffe per diritti di riproduzione delle immagini dei civici istituti sono stabilite da apposita deliberazione di Giunta Comunale.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere alle collezioni dei Musei del Castello Sforzesco e usufruire dei 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;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo. Il Castello Sforzesco è dotato di un Punto Informazioni posto all’ingresso principale di Porta Umberto, sotto la Torre del Filarete. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono e posta elettronica (vedi la sezione “Contatti” del sito www.milanocastello.it). Si possono ottenere altre informazioni di base presso la biglietteria, tramite gli appositi cartelli informativi e i pieghevoli in distribuzione, consultando il sito internet del Castello Sforzesco o il sito del Comune di Milano. In caso di manifestazioni culturali (concerti, conferenze, esposizioni temporanee) saranno predisposti depliant dedicati e/o apposita segnaletica all’interno del Castello;
- l’orario di apertura al pubblico è stabilito dall’Assessorato alla Cultura del Comune di Milano in accordo con la direzione del Museo, nel rispetto degli standard vigenti; l’orario è affisso all’ingresso del Museo e viene adeguatamente pubblicizzato tramite pieghevoli informativi, il sito del Castello Sforzesco e il sito del Comune di Milano;
- per accedere al Museo è necessario munirsi di biglietto le cui tariffe sono stabilite tramite deliberazione del Consiglio Comunale; per alcune categorie di utenti sono previste facilitazioni (biglietto ridotto) e gratuità.
- gli utenti hanno inoltre diritto a comunicare con il Museo:
 - per inoltrare reclami è possibile utilizzare la procedura messa a punto dal Comune di Milano (<https://www.comune.milano.it/servizi/presenta-un-reclamo-al-comune>)
 - per altre comunicazioni è possibile comunicare con gli uffici per telefono, posta e posta elettronica (vedi la sezione “Contatti” del sito www.milanocastello.it);

- per sporgere un reclamo è possibile compilare un apposito modulo scaricabile dal sito <https://www.comune.milano.it/servizi/presenta-un-reclamo-al-comune> e poi inoltrarlo allo Sportello Reclami del Comune di Milano nelle seguenti modalità:
 - in forma cartacea con consegna manuale al Protocollo generale di via Larga 12 o in uno qualsiasi dei 9 uffici protocollo di Municipio. E' infatti obbligatoria la protocollazione del modulo cartaceo come previsto dalla legge.
 - via web collegandosi al Portale Istituzionale nella sezione ContattaMi
- Lo Sportello Reclami provvede ad inoltrare il reclamo all'organismo competente; l'unità che riceve la segnalazione, attraverso un proprio referente, attua al proprio interno tutte le procedure necessarie. La risposta sarà trasmessa al cittadino tramite posta elettronica o per posta ordinaria in base alla preferenza indicata nel modulo di presentazione del reclamo.

I doveri degli utenti

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale stesso del Museo.

I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale. I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo eventuali bagagli, a depositarvi in appositi armadietti borse voluminose e zaini, a collocare nei contenitori all'esterno del Museo gli ombrelli.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili
- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare;
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash e in maniera tale da coinvolgere altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive professionali non autorizzate;
- parlare al cellulare;
- consumare cibi e bevande.

Dispositivi e misure di sicurezza.

Per garantire la sicurezza delle opere e dei visitatori, le sale museali e dei depositi sono sottoposte a videosorveglianza. Inoltre, per la sicurezza degli ambienti, in rispetto delle normative di base, è opportunamente indicata la presenza della segnaletica di sicurezza. Il visitatore è invitato a collaborare con il personale del Museo rispettando i divieti che, nell'interesse di tutti, sono segnalati all'ingresso.