



**CARTA DEI SERVIZI**

**MUSEI DI PALAZZO DEI PIO**

**CARPI**

## **1. I MUSEI DI PALAZZO DEI PIO DI CARPI**

### **1.1 La qualità nei musei**

Dalla fine degli anni '90, parallelamente a una crescente attenzione alla qualità dei servizi pubblici, prende corpo una progressiva presa di coscienza della necessità di migliorare le prestazioni dei musei, secondo quanto contenuto nei documenti programmatici dell'ICOM (*International Council of Museums*). Il decreto ministeriale del 10 maggio 2001 sugli "standard di funzionamento e sviluppo dei musei" rappresenta la chiave di volta da cui scaturiranno negli anni successivi le normative regionali sulla gestione dei musei.

Nel 2003 la Regione Emilia-Romagna (con delibera della Giunta Regionale 309/03) approva gli "Standard e obiettivi di Qualità per biblioteche archivi storici e musei". Nel documento (punto 7, comma 8) l'opportunità da parte dei musei di dotarsi di una carta dei servizi "esposta al pubblico" è espressamente indicata fra gli "obiettivi di qualità".

Per dare visibilità e per premiare le istituzioni che si sono impegnate al fine di garantire tutti i requisiti previsti dalla direttiva regionale, l'Istituto per i Beni culturali ha realizzato un sistema di riconoscimento dei musei in base agli standard e obiettivi di qualità. Ai Musei di Palazzo dei Pio di Carpi, che assieme ad altri musei si sono mostrati in possesso di un articolato insieme di requisiti, è stato riconosciuto lo status di "museo di qualità".

### **1.2 Identità storica dei Musei di Palazzo dei Pio**

La scelta di costituire una raccolta pubblica di memorie storiche e artistiche a Carpi si concretizza dopo l'Unità d'Italia, in linea con i concetti espressi dalla cultura liberale e positivista del tempo, che cercava nella riscoperta delle identità locali e del municipalismo una reazione di individualità al rigido accentramento burocratico e culturale del neonato governo centrale.

È così che nel 1898 la Commissione di Storia Patria - che gestì il Museo fino al 1973 - fonda il 'Civico Museo d'arte e storia di Carpi'. La consistenza museale si identifica più con gli studi storici che con ricerche di storia dell'arte. La raccolta è intesa non solo come testimonianza, ma come realtà operante, che offre spunti e modelli adatti a soddisfare gli interessi scientifici, storici, artistici. Per questo, per il recupero della dimensione civica, non sono trascurati quegli oggetti che dovevano documentare la floridezza artigianale e mercantile, come i campionari dell'arte del truciolo, manufatti in scagliola, terrecotte e cimeli risorgimentali.

A questi nuclei si è intanto poi aggiunto il materiale archeologico dello scavo della terramara della Savana (1899), ma è solo il 7 giugno 1914 - dopo il lascito di Pietro Foresti - che viene aperto al pubblico nelle sale dell'Appartamento nobile di Palazzo dei Pio il Museo.

Il percorso viene arricchito dopo il 1936 dai materiali xilografici che vanno a formare il Museo della Xilografia, istituito da Luigi Servolini.

Dal 1914, se si esclude la realizzazione del Museo al Deportato - inaugurato nel 1973 - il Museo d'Arte e Storia di Carpi ha subito pochi ripensamenti, solo qualche integrazione (Sezione archeologica negli anni Ottanta p.e.) in un contesto non coerente museograficamente.

È solo con gli interventi iniziati negli anni Novanta e poi col più complessivo progetto di destinazione e valorizzazione firmato da Giuseppe Gherpelli e attuato da Politecnica e Natalini, che il Museo viene ripensato in chiave di aggiornamento dei percorsi, integrazione con il nuovo contesto restaurato di Palazzo dei Pio e recupero del concetto fondante di Museo civico, cioè di luogo di identità, racconto e rappresentazione della storia della città.

Sono nati così i Musei di Palazzo dei Pio, un sistema coordinato di tre percorsi, due dei quali espositivi - Museo del Palazzo, Museo della Città, Centro di Ricerca Etnografico - che rispondono alle molteplici esigenze di rendere fruibili i tanti spazi di pregio e prestigio del rinascimentale Palazzo dei Pio e di dare collocazione contestuale, razionale e strutturata al vasto patrimonio storico artistico delle collezioni.

### **1.3 Principi ispiratori e obiettivi**

Ispirandosi alla definizione dell'*International Council of Museums*, i Musei di Palazzo dei Pio di Carpi si

definiscono come "istituzioni permanenti, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperte al pubblico, che compiono ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisiscono, le conservano, le comunicano e soprattutto le espongono a fini di studio, di educazione e di diletto".

In particolare valorizzano la propria identità storica di istituzioni che conservano testimonianze della città e del territorio carpigiano dalla preistoria al Novecento e contribuiscono a preservare e promuovere il patrimonio culturale della comunità locale favorendone lo sviluppo e la ridefinizione in rapporto all'intera collettività e alle esigenze di integrazione culturale.

I Musei di Palazzo dei Pio, nell'esercizio della loro autonomia scientifica e di progettazione culturale, operano in conformità con i principi e le norme stabiliti a livello internazionale, nazionale e locale. Il rispetto di tali principi è garantito anche dall'impiego di adeguate professionalità museali.

Costituiscono **obiettivi specifici** dei Musei di Palazzo dei Pio di Carpi:

- la conservazione del patrimonio, intesa come tutela volta a garantirne l'integrità per trasmetterla alle future generazioni;
- la ricerca e lo studio al fine della conoscenza e della valorizzazione, differenziando l'offerta a seconda delle fasce di interesse;
- lo sviluppo di una rete di saperi che renda espliciti i legami esistenti con il tessuto storico della città e del territorio, operando anche in sinergia con altri enti e istituzioni attive a livello locale e regionale;
- la promozione della conoscenza della città e del territorio anche attraverso contatti con reti culturali a carattere nazionale ed internazionale;
- il rapporto con le agenzie educative, per favorire esperienze sul fronte della didattica museale attraverso il coinvolgimento attivo degli studenti;
- la creazione di un punto di accoglienza e incontro per tutti i cittadini attraverso un'offerta culturale che favorisca l'integrazione e il dialogo interculturale.

#### 1.4 Struttura dei Musei di Palazzo dei Pio

I Musei di Palazzo dei Pio, istituti culturali del Comune di Carpi, sono costituiti da:

- Museo del Palazzo;
- Museo della Città;
- Centro di Ricerca etnografico.

Il **Museo del Palazzo** si sviluppa nel Piano Nobile dell'antica residenza dei Pio e presenta i principali tre nuclei collezionistici del Museo: le opere rinascimentali, la xilografia, la pinacoteca (in corso di realizzazione). Il percorso di visita offre però anche un secondo livello di lettura, quello che si snoda nelle aree più prestigiose dell'intero complesso. Qui sono conservati importanti cicli affrescati, soffitti lignei e architetture che, dopo un accorto lavoro di restauro avviato negli anni Novanta e durato fino al 2007, che hanno restituito veste monumentale al Palazzo rinascimentale di Alberto III Pio. Il percorso espositivo del museo, quindi, integra i prestigiosi spazi in cui è raccolto con le opere d'arte lì esposte. Nelle sale dell'Aggiunzione estense al piano nobile è esposto il nucleo del Museo della Xilografia, istituito nel 1936 da Luigi Servolini per valorizzare la figura e l'opera di Ugo da Carpi (1481-1530 circa) - inventore della xilografia a chiaroscuro - e della stampa a Carpi, diffusa già a inizio Cinquecento per la presenza di Aldo Manuzio. Da non perdere: *Diogene* e gli altri chiaroscuri di Ugo da Carpi; il torchio per la stampa (XVII secolo); matrici e tipi lignei (XVI-XVIII secolo).

Il **Museo della Città**, grazie ad un innovativo progetto museografico, ripercorre 35 secoli di storia di Carpi e del suo territorio, attraverso l'esposizione di reperti, opere, materiali che tracciano l'evoluzione ambientale, lo sviluppo economico, sociale, politico e culturale che ha definito la città di oggi. Quattro grandi periodi si raccontano per isole tematiche nelle logge del secondo ordine di Palazzo dei Pio: la fase pre-urbana; il periodo della signoria dei Pio; la dominazione estense fino all'Unità d'Italia; il Novecento. Il **salotto Degoli** – Una straordinaria collezione appartenuta al carpigiano Lando Degoli, divenuto celebre per la sua partecipazione a 'Lascia o raddoppia' nel 1955. Trentotto sculture in bronzo francesi realizzate da alcune fra le prime "maison d'art", attive a Parigi per tutto il corso del XIX

secolo, il cui tratto unificante per il collezionista è stata la profonda seduzione e sensualità che le statue emanano.

Il **Centro di Ricerca etnografico**, che opera dal 1979, raccoglie materiale multimediale (fotografie, testimonianze orali e scritte) relativo alla cultura materiale e all'evoluzione sociale e urbana attraverso gli oggetti, le testimonianze scritte e orali, la documentazione iconografica e fotografica.

### 1.5 Informazioni generali

I Musei di Palazzo dei Pio hanno sede nel Palazzo dei Pio.

L'ingresso al Palazzo, da piazza dei Martiri 68 oppure da piazzale Re Astolfo 2 è segnalato con standardi e pannelli segnaletici indicanti gli accessi e gli orari di apertura.

Le sale espositive dei Musei sono situate al piano primo, al piano ammezzato tra primo e secondo, al piano secondo (di sottotetto); il percorso espositivo permanente si snoda su circa 2.000 mq. In 18 ambienti.

Il Centro di Ricerca etnografico si trova al piano terra dell'area di Palazzo dei Pio denominata Rocca Vecchia, con accesso da piazzale Re Astolfo 1.

### 1.6 Apertura delle sale museali

Gli orari e le modalità di accesso sono esposti all'ingresso dei Musei di Palazzo dei Pio, comunicati sul sito internet e nella scheda informativa oggetto di periodici aggiornamenti.

L'apertura minima garantita è di 24 ore settimanali (si veda tabella riepilogativa), come previsto dagli standard regionali, da martedì a domenica. In occasione di iniziative culturali, eventi o richieste particolari, l'Amministrazione può prevedere aperture straordinarie.

È prevista la chiusura nei giorni di Natale e Capodanno e nelle due settimane centrali del mese di agosto.

### 1.7 Reception

Il punto di accoglienza dei Musei di Palazzo dei Pio è la **Reception** all'ingresso delle sale espositive (1° piano). Il personale del servizio fornisce informazioni specifiche sulla visita.

Sono a disposizione dei visitatori strumenti di supporto alla visita oltre al materiale informativo sulle iniziative in corso.

### 1.8 Laboratorio didattico

Il laboratorio didattico (2° piano) consente ai Musei di Palazzo dei Pio di svolgere attività pratiche e laboratoriali alle scuole di ogni ordine e grado del territorio, nonché al pubblico libero per ragazzi e adulti.

## TABELLA DI SINTESI, PUNTO 1

**Indirizzo:** Piazza dei Martiri, 68 - 41012 Carpi

<b>Accesso</b>	<b>Musei, laboratori, uffici:</b> Piazza dei Martiri, 68 Piazzale Re Astolfo, 2 <b>Centro di Ricerca Etnografico:</b> piazzale Re Astolfo, 1
<b>Telefoni/Email</b>	059/649955 059/649360 biglietteria 059/649969 centro ric. Etnogr. musei@carpidiem.it
<b>Fax</b>	059/649361
<b>Siti internet</b>	<a href="http://www.palazzodeipio.it/imusei">www.palazzodeipio.it/imusei</a>
<b>ORARI</b>	<b>Orario ordinario:</b> martedì, mercoledì e venerdì

ore 10-13  
Giovedì, sabato, domenica e festivi, ore 10-13 e 15-19  
lunedì chiuso

**Orario estivo:**  
da martedì a venerdì, ore 10-13  
sabato, domenica e festivi,  
ore 10-13 e 15-19  
martedì e giovedì, ore 21-24  
lunedì chiuso

## 2. LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE E STANDARD DI QUALITA'

I Musei di Palazzo dei Pio erogano i seguenti servizi:

- visita alle sale espositive
- offerta educativa e didattica
- accesso al patrimonio e alla documentazione
- iniziative espositive ed eventi culturali
- studio e ricerca scientifica
- attività di comunicazione

Tali servizi sono tradotti in standard di qualità da perseguire.

I Musei di Palazzo dei Pio, al fine di rendere tali standard trasparenti e verificabili da parte degli utenti, definiscono dei fattori di qualità e degli indicatori quantitativi e qualitativi, come riportati nelle successive tabelle.

<b>Dimensione/fattore di qualità</b>	rappresentano gli specifici aspetti di cui si compone un servizio e dai quali dipende la qualità dello stesso (p.e. puntualità, tempestività, accessibilità, precisione ecc.)
<b>Indicatore</b>	rappresenta l'unità di misura/indice in grado di rappresentare la qualità del servizio
<b>Standard /obiettivo</b>	rappresenta il valore che può assumere l'indicatore, il livello di qualità garantito

### 2.1 Visita alle sale espositive

La visita alle sale dei Musei di Palazzo dei Pio offre un percorso che si snoda attraverso 18 sale.

L'intero percorso espositivo non presenta barriere architettoniche e l'accesso alle collezioni è possibile per gli utenti con ridotte capacità motorie.

Per orientare il visitatore nelle sale espositive è disponibile una pianta del museo indicante il percorso. Sono inoltre a disposizione dei visitatori:

- guida ai Musei di Palazzo dei Pio in italiano e inglese, in vendita alla Biglietteria;
- guida al Palazzo dei Pio in italiano e inglese, in vendita alla Biglietteria;
- guida agli Appartamenti nobili di Palazzo dei Pio in italiano e inglese, in vendita alla Biglietteria;
- depliant informativi gratuiti in italiano.

L'accesso è regolato da biglietto a pagamento, la cui tariffa è stabilita da deliberazione della Giunta comunale.

### Riprese video/fotografiche non professionali

All'interno delle sale espositive è consentito effettuare riprese fotografiche o video non professionali (senza l'utilizzo del cavalletto e senza flash) nel corso della visita.

<b>DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD/OBIETTIVO</b>
Accessibilità	ore di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali
	modalità di segnaletica per accesso ai servizi	segnaletica, frecce direzionali e piantina dei Musei a disposizione presso Reception
	modalità di accesso da parte degli utenti disabili	tramite ascensore per accedere ai piani dei musei
Trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate nei siti web e nei supporti cartacei

Sicurezza	presenza di impianti per la sicurezza antifurto	sì, nel rispetto della normativa vigente
	presenza di impianti antincendio	sì, nel rispetto della normativa vigente
	controlli di legge di tutti gli impianti	almeno semestrali
Comfort	pulizia locali e sale espositive	almeno settimanali
	servizi igienici	presenti ai piani
	guardaroba	presente presso la Reception
	sedute nelle sale espositive	presenti
Accoglienza	presso la Biglietteria al piano primo	presenza di 1 operatore
Accessibilità	nelle sale espositive	presenza di almeno 5 operatori
	disponibilità di guide ai musei	sì, a pagamento presso la biglietteria
	disponibilità di depliant	sì, gratuiti presso la Reception

## 2.2. Offerta educativa e didattica

I Musei di Palazzo dei Pio programmano percorsi e itinerari di carattere storico, archeologico e artistico rivolti alle **scuole di ogni ordine e grado**.

I percorsi si svolgono nelle sale espositive e nel laboratorio didattico.

I percorsi didattici sono consultabili nella pubblicazione "Per la scuola. Proposte didattiche", che ogni anno viene distribuito nelle scuole del territorio ed è scaricabile dal sito internet.

I Musei inoltre propongono iniziative rivolte al **pubblico adulto** anche realizzando attività che promuovono l'integrazione dei nuovi cittadini carpigiani.

DIMENSIONE/QUALITA'	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Efficacia	percentuale di accoglienza delle richieste pervenute dalle scuole	100%
Multicanalità	modalità di prenotazione della visita didattica	Telefono, fax e e-mail
Tempestività	intervallo di tempo tra richiesta e prenotazione visita	immediato
Tempestività	intervallo di tempo tra prenotazione e visita	in relazione al calendario delle prenotazioni
Efficacia	durata dell'attività didattica	da 1 a 2 ore in relazione alla tipologia dell'attività didattica

## 2.3 Accesso al patrimonio e alla documentazione

### Patrimonio

L'accesso al patrimonio per motivi di studio e ricerca è consentito previa richiesta scritta motivata inoltrata alla competente direzione. La consultazione di alcuni nuclei di materiali esposti o conservati nei depositi può essere soggetta a restrizioni dovute a vincoli conservativi.

### Archivi documentari

L'accesso agli archivi documentari è consentita previa richiesta scritta da inviare attraverso:

- posta ordinaria: Piazza Martiri, 68 – 41012 Carpi
- e-mail: musei@carpidiem.it
- fax: 059 649361.

Nella domanda occorre specificare l'utilizzo dei documenti visionati e l'eventuale richiesta di copie e riproduzioni di documenti.

### Archivio fotografico

L'archivio fotografico fornisce riproduzioni in formato digitale per motivi di studio e ricerca, per pubblicazioni di carattere scientifico e istituzionale, per uso personale. Sono esclusi utilizzi a fini

commerciali e pubblicitari.

La richiesta è da inviare in forma scritta utilizzando il modulo (allegato 1) via fax (059/649361) o via e-mail (musei@carpidiem.it).

#### **Riprese video/fotografiche professionali**

La Direzione può autorizzare, dietro richiesta scritta motivata, l'effettuazione di riprese fotografiche o video con attrezzatura professionale, secondo modalità da concordarsi.

#### **Prestiti di opere ad altri enti o istituti**

Per i prestiti di beni ad altri enti si applicano le procedure previste dalle direttive ministeriali che sono attuate in accordo con le Soprintendenze territoriali competenti.

La richiesta di prestito, indirizzata alla direzione del museo, in forma scritta e firmata da un responsabile dell'organizzazione richiedente, deve essere adeguatamente motivata e accompagnata dal progetto scientifico dell'iniziativa e dal *facility report* relativo alla sede di mostra.

La prima fase del procedimento, che consiste nell'avvio della pratica e nella formulazione del parere in merito all'opportunità o meno di spostamento dell'opera, si svolge entro 30 giorni lavorativi.

A seguito di tale parere favorevole la pratica viene trasmessa alla Soprintendenza competente che, a sua volta, la invia al Ministero il quale indica in 5 mesi il tempo massimo di risposta.

Contestualmente l'ente organizzatore deve far pervenire al museo il certificato assicurativo con polizza che soddisfi le condizioni incluse nel foglio "Patti e condizioni" e il nominativo della ditta di trasporto che deve corrispondere agli standard richiesti. L'organizzazione si accolla gli ulteriori costi relativi a :

- accompagnamento dell'opera da parte di un incaricato del museo;
- eventuali specifiche campagne fotografiche (o riproduzioni fotografiche);
- eventuali interventi di restauro conservativo o manutenzione, ritenuti necessari per la concessione del prestito.

#### **Patrimonio e archivi documentari**

<b>DIMENSIONE/QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD/OBIETTIVO</b>
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	fax e-mail
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 30 gg lavorativi

#### **Archivio fotografico**

<b>DIMENSIONE/QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD/OBIETTIVO</b>
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	fax e-mail
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	entro 15 gg lavorativi

#### **Riprese video/fotografiche professionali**

<b>DIMENSIONE/QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD/OBIETTIVO</b>
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta motivata
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	fax e-mail
Tempestività	intervallo tra richiesta e accesso	Sulla base del calendario delle attività dei Musei di Palazzo dei Pio

#### **Prestiti di opere ad altri enti e istituti**

<b>DIMENSIONE/QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD/OBIETTIVO</b>
Accessibilità	modalità di accesso al servizio	richiesta scritta motivata
Multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	fax e-mail
Tempestività	intervallo tra richiesta e	entro 30 gg lavorativi



formulazione del parere
-------------------------

## 2.4 Attività espositive ed eventi culturali

I Musei di Palazzo dei Pio organizzano periodicamente attività espositive, eventi e incontri volti a promuovere la conoscenza di aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio: mostre, conferenze, visite guidate, *performance*. Tali iniziative, organizzate anche in collaborazione con altri enti e istituzioni, si svolgono all'interno dei Musei di Palazzo dei Pio e in altri spazi monumentali del Palazzo e della città

### Attività espositive ed eventi culturali

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Efficacia/continuità	numero delle attività espositive nella sede museale	almeno 2 all'anno
Efficacia/continuità	numero di eventi nella sede museale	almeno 20 all'anno
Accessibilità	disponibilità di materiale informativo	almeno una brochure illustrativa per ogni iniziativa
Accessibilità	disponibilità di Guida o catalogo	in occasione delle mostre di maggiore rilievo
Multicanalità informativa	modalità di comunicazione relativa alla durata ed agli orari dell'evento	su tutti i canali informativi a disposizione
Trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti	nel colophon dei cataloghi di mostra, nei depliant delle iniziative

## 2.5 Studio e ricerca scientifica

I Musei di Palazzo dei Pio promuovono attività di studio e ricerca scientifica al fine di aggiornare e approfondire la conoscenza del patrimonio civico e aspetti riguardanti la storia e l'arte della città e del territorio.

I risultati di tali attività sono pubblicati nei cataloghi di mostra, nelle edizioni scientifiche che raccolgono l'esito delle ricerche e su supporti elettronici (tramite catalogazione informatizzata disponibile on line).

Per lo svolgimento delle attività di studio vengono attivate anche specifiche collaborazioni con enti e istituti di ricerca italiani e stranieri.

### Studio e ricerca scientifica

DIMENSIONE/QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accessibilità	disponibilità di consultazione delle pubblicazioni	nelle biblioteche della regione e in vendita presso bookshop
Accessibilità multicanale	disponibilità di consultazione catalogazione informatizzata on line	nei siti web del museo e della regione

### 3. PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

I Musei di Palazzo dei Pio promuovono varie forme di partecipazione alle loro attività da parte degli utenti sia in forma singola che associata; è inoltre prevista la possibilità di recapitare suggerimenti ed eventualmente reclami.

Tutte le comunicazioni inerenti la partecipazione dei cittadini alla vita del museo relative a:

- proposte di donazione, deposito e vendita;
- richieste di tirocinio e *stages*;
- richieste di collaborazione da parte di volontari;
- richieste di associazioni;
- suggerimenti, segnalazioni e reclami vanno indirizzate alla direzione e inoltrate tramite:

1. posta ordinaria: Piazza Martiri 68, -41012 Carpi

2. e-mail: musei@carpidiem.it

3. fax: 059/649361.

#### 3.1 Proposte di donazione e deposito

Le proposte di **donazione**, contenenti i dati del proprietario del bene e una stima del valore dell'opera, vanno indirizzate al Sindaco di Carpi e alla direzione dei Musei utilizzando anche il modulo già predisposto (modulo in allegato 2). La domanda, a seguito dei pareri favorevoli espressi dall'amministrazione comunale e dalla direzione del museo, deve essere formalmente accettata con deliberazione della Giunta comunale.

Le proposte di **deposito di opere d'arte** vanno inoltrate con le stesse modalità; dopo il parere favorevole della direzione e dell'amministrazione comunale, l'accordo deve essere regolato da un contratto tra le parti che viene poi approvato con determinazione del dirigente responsabile.

Il deposito di reperti archeologici è regolato da appositi accordi con la competente Soprintendenza.

#### 3.2 Tirocini e *stages*

I Musei di Palazzo dei Pio offrono l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio presso la propria sede a studenti delle scuole secondarie di secondo grado e agli studenti universitari.

Gli studenti universitari e i neolaureati hanno la possibilità di sviluppare conoscenze acquisite nel corso della loro formazione scolastica. Il tirocinio curricolare è rivolto agli studenti che desiderino svolgere un periodo di formazione in Museo per acquisire i CFU (crediti formativi universitari) previsti nella programmazione didattica del corso di studi o per la stesura della tesi di laurea.

Per poter completare un tirocinio o uno *stage* è necessario in primo luogo attivare una convenzione tra l'ente universitario di appartenenza e il Comune di Carpi.

Gli studenti universitari interessati, italiani o stranieri, possono presentare alla direzione competente una richiesta di tirocinio contenente il loro curriculum.

I curricula inviati vengono comunque valutati ed archiviati per eventuali collaborazioni future.

#### 3.3 Volontariato

I Musei di Palazzo dei Pio favoriscono la partecipazione di volontari alle loro attività sia in forma singola che associata. Conformemente a quanto previsto dal Codice etico dell'ICOM per i Musei, adottano nei confronti del lavoro volontario una politica intesa a favorire l'interazione efficace tra volontari e il personale del Museo e garantiscono che i volontari abbiano piena conoscenza del Codice stesso e delle norme applicabili.

#### 3.4 Associazioni

Le associazioni possono richiedere la collaborazione dei Musei di Palazzo dei Pio per l'organizzazione di iniziative di carattere culturale ed eventualmente anche per l'utilizzo delle sale museali.

#### 3.5 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

I Musei di Palazzo dei Pio verificano la qualità dei servizi erogati attraverso indagini periodiche qualitative e quantitative.

Suggerimenti e segnalazioni per migliorare il servizio possono essere comunicati verbalmente al personale di sala oppure essere scritti, anche non firmati, nell'apposito quaderno posto all'ingresso dei Musei. Per questo tipo di comunicazione non è prevista una specifica risposta.

A ciascun utente è garantita la possibilità di segnalare eventuali disservizi o manifestare motivi di insoddisfazione tramite l'inoltro formale di un reclamo (modulo in allegato 3).

I reclami devono avere forma scritta e contenere:

- data della presentazione;
- dati identificativi e recapito del proponente;
- argomento della segnalazione.

Il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.