

CARTA DEI SERVIZI
CENTRO ITALIANO DELLA CULTURA DEL CARBONE
MUSEO DEL CARBONE

PRESENTAZIONE	pag. 2
Carta dei Servizi	pag. 2
I principi	pag. 2
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	pag. 3
Natura giuridica – istituzionale e finalità del CICC	pag. 3
Descrizione e storia	pag. 3
Museo del Carbone	pag. 3
IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'	pag. 4
Accesso	pag. 4
Accoglienza	pag. 5
Fruizione	pag. 5
Educazione e Didattica	pag. 6
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	pag. 6
TUTELA E PARTECIPAZIONE	pag. 6
Reclami, proposte, suggerimenti	pag. 6
Monitoraggio del gradimento dei servizi	pag. 6

PRESENTAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi del Museo e le norme che regolano la loro fruizione, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra il Museo ed i propri utenti.

La Carta dei Servizi potrà essere periodicamente revisionata ed aggiornata al fine di perfezionare i meccanismi di fruizione in funzione della domanda dell'utenza.

Essa rispetta e applica la definizione di museo enunciata dall'ICOM (International Council of Museums) per cui "il museo è istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto"; nonché quella definita dal Nuovo Codice dei Beni Culturali (art.101, comma 2), per cui "il museo è una struttura permanente che acquisisce, conserva, ordina ed espone beni culturali per finalità di educazione e di studio. Ogni museo affianca al dovere della conservazione la missione di rendere possibile la fruizione dei beni culturali lì *conservati da parte del pubblico a scopo educativo, ricreativo, di pubblico godimento*".

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il **Centro Italiano della Cultura del Carbone (CICC)** si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **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 CICC 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.**

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

- **Partecipazione.**

Il CICC 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 CICC persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

NATURA GIURIDICO – ISTITUZIONALE E FINALITA' DEL CICC

Il Centro Italiano della Cultura del Carbone, Associazione senza scopo di lucro tra Comune di Carbonia e Parco Geominerario Storico e Ambientale della Sardegna, si propone di promuovere e sostenere la conservazione, la tutela, il restauro, e la valorizzazione di tutte le strutture e i beni dell'ex miniera di Serbariu e delle altre miniere carbonifere ricadenti nel territorio di Carbonia e nel Sulcis Iglesiente (previa intesa con i comuni interessati), ed in particolare gestire il Parco Museale Minerario del carbone e le strutture connesse quali, a mero titolo esemplificativo: il centro congressi, il punto ristoro.

Tra gli ulteriori scopi dell'Associazione sono da comprendere l'inalienabilità del materiale museale, l'incremento e il potenziamento del museo, la sistemazione unitaria del materiale museale, la promozione dei siti minerari. A tal fine l'Associazione potrà pubblicizzare l'iniziativa con convegni, riunioni, dibattiti e altre attività e organizzare, per la valorizzazione del museo, manifestazioni culturali ed in genere di altra natura non in contrasto con i fini predetti.

L'associazione viene amministrata e svolge le proprie attività in conformità e sotto l'osservazione delle norme contenute nel proprio Atto costitutivo approvato e sottoscritto il giorno 14 Febbraio 2006.

Il CICC rispetta le indicazioni fornite dagli "Atti di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di sviluppo e funzionamento del musei" (emanati nel maggio del 2001 dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali ex art. 150 del D.Lgs. 112/1998, dalla normativa nazionale italiana sui musei, costituita in particolare dal D. Lgs. 42 /2004 e ss.mm.ii.; dalla normativa regionale sui musei, costituita dalla L.R. 14 /2006.

DESCRIZIONE E STORIA

Il Centro Italiano della Cultura del Carbone gestisce il Museo del Carbone e le strutture annesse:

- Biglietteria
- Bookshop
- Caffetteria
- Sala congressi

La proprietà delle strutture museali e del materiale in esse contenuto è del Comune di Carbonia. I beni vengono conferiti all'Associazione ai soli fini della gestione.

MUSEO DEL CARBONE

SEDE OPERATIVA: Grande Miniera di Serbariu, Carbonia

SEDE LEGALE: P.zza Roma, 1 Carbonia

Il sito minerario di Serbariu, attivo dal 1937 al 1964, ha caratterizzato l'economia del Sulcis e rappresentato tra gli anni '30 e '50 una delle più importanti risorse energetiche d'Italia. Il complesso è stato recuperato e ristrutturato a fini museali e didattici; il progetto per il recupero e la valorizzazione del sito ha reso fruibili gli edifici e le strutture minerarie che oggi costituiscono il Museo del Carbone. Il Museo include i locali della lampisteria, della galleria sotterranea e della sala argani.

Nella **lampisteria** ha sede l'esposizione permanente sulla storia del carbone, della miniera e della città di Carbonia; l'ampio locale accoglie una preziosa collezione di lampade da miniera, attrezzi da lavoro, strumenti, oggetti di uso quotidiano, fotografie, documenti, filmati d'epoca e videointerviste ai minatori.

La **galleria sotterranea** mostra l'evoluzione delle tecniche di coltivazione del carbone utilizzate a Serbariu dagli anni '30 alla cessazione dell'attività, in ambienti fedelmente riallestiti con attrezzi dell'epoca e grandi macchinari ancora oggi in uso in miniere carbonifere attive.

La **sala argani**, infine, conserva al suo interno il macchinario con cui si manovrava la discesa e la risalita delle gabbie nei pozzi per il trasporto dei minatori e delle berline vuote o cariche di carbone.

Nel Museo si trovano inoltre il **bookshop**, nel quale è possibile acquistare libri sull'argomento e gadgets, la **caffetteria** e una **sala conferenze** con 128 poltroncine e impianto audio-video.

Il museo è inserito all'interno di importanti reti museali:

- **Rete Europea dei Musei della Miniera di Carbone** (European Network of Coal Mining Museums). La rete è costituita da sette importanti siti minerari europei riconvertiti in centri museali: Centre Historique Minier du Nord Pas-de-Calais di Lewarde per la Francia, Bois du Cazier di Marcinelle per il Belgio, Muzeum Gornictwa Weglowego Kopalnja Guido di Zabrze per la Polonia, National Coal Mining Museum for England di Wakefield per la Gran Bretagna, Deutsches Bergbau Museum di Bochum per la Germania e Museo de la Minería y de la Industria, Mina San Vicente per la Spagna. Il Centro Italiano della Cultura del Carbone con il Museo del Carbone è membro della rete dal 2012 in qualità di rappresentante per l'Italia.
- **ERIH (European Route of Industrial Heritage)** è la rete europea di itinerari di archeologia industriale che comprende attualmente oltre 1.315 siti in rappresentanza di 45 stati. Il Centro Italiano della Cultura del Carbone con il Museo del Carbone ne è membro dal 2012 ed è uno dei 6 *Anchor Points* italiani tra i 90 europei riconosciuti come prestigiosi siti chiave che compongono l'itinerario principale.
- **MINHER** è concepito come una rete di città con un legame comune - l'importanza del patrimonio minerario - ed è finalizzato allo sviluppo della cooperazione tra i diversi partners. Le interazioni si basano sulla storia comune delle città con una particolare attenzione alla ristrutturazione e valorizzazione del patrimonio di archeologia industriale in insediamenti urbani associati alle attività di estrazione. Al progetto partecipano oltre Carbonia, Labin (Albona) e Rasa (Arsia) per la Croazia, Velenje e Hidrija per la Slovenia, Rybnik per la Polonia, Banovici per la Bosnia e Erzegovina.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

- Orario estivo: dal **21 Giugno** al **20 Settembre**: aperto tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 19.00
Chiusura biglietteria ore 18.00
- Orario invernale: dal **21 Settembre** al **20 Giugno**, aperto dal martedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 18.00
Chiusura biglietteria ore 17.00, Chiuso il lunedì (se non festivo), Natale e Capodanno. Il 24 e 31 Dicembre aperto dalle ore 10.00 alle ore 13.00

- Tariffe biglietti: intero 8,00 euro; ridotto individuali e gruppi 6,00 euro, ridotto scolaresche 5,00 euro. Tariffe attività didattiche: da 2,00 a 4,00 euro ad alunno. Il biglietto unico è di 15,00 euro e comprende la visita del Museo del Carbone, del Museo Archeologico “Villa Sulcis”, del Parco Archeologico di Cannas di Sotto, del Parco Archeologico di Monte Sirai e del Museo dei Paleo Ambienti Sulcitani “E. A. Martel”. La validità del biglietto unico è di 60 gg.
- Hanno diritto di beneficiare delle tariffe ridotte le seguenti categorie: visitatori individuali di età compresa tra 6 e 12 anni e superiore a 65 anni, titolari di Carta Giovani, titolari di Carta Giovani Euro<26, carta soci TCI, carta soci ACI e circuito SYC! (Show your card!), carta iscritti CRAL Regione Sardegna, altri convenzionati. Disabili, minori di 6 anni, hanno diritto all’ingresso gratuito.

ACCOGLIENZA

Informazioni e orientamento: il personale addetto all'accoglienza e alla biglietteria fornisce informazioni e consigli sulla visita del Museo, sulle eventuali mostre e manifestazioni in corso e/o previste; mette a disposizione dell'utenza la Carta dei Servizi e i pieghevoli informativi sul territorio.

Informazioni online: www.museodelcarbone.it www.comune.carbonia.ci.it

Facebook: <https://www.facebook.com/MuseodelCarbone>

twitter: <https://twitter.com/museodelcarbone>

Google+ :<https://plus.google.com/101328437092838930855>

Instagram: <https://www.instagram.com/museodelcarbone>

Pinterest: <https://it.pinterest.com/museodelcarbone>

Recapiti telefonici: 0781-62727 , 0781-670753

Presenza di segnaletica: il percorso di visita del sito è facilitato dalla presenza di pannelli informativi in italiano, inglese, e parzialmente in francese.

Accesso disabili: presenza di una rampa all'ingresso del museo, ascensore per accedere alla sala convegni e all'ingresso della galleria sotterranea, 2 bagni disabili all'interno del museo.

FRUIZIONE

Ampiezza e fruibilità delle sale e del materiale in esposizione: è pienamente fruibile il 100% della sala e del materiale in esposizione. La galleria sotterranea è fruibile in parte anche a visitatori con disabilità. Eventuali disservizi temporanei sono segnalati presso la biglietteria e nella porta d'ingresso del museo.

Strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni: testi esplicativi in italiano e inglese, libri acquistabili presso il bookshop in differenti lingue, pieghevoli in italiano, visite guidate in italiano, in inglese e francese.

Strumenti specifici per categorie svantaggiate: vetrine tattili, riproduzione dei rumori dei macchinari nel sottosuolo, filmati.

Servizi aggiuntivi: bookshop, caffetteria e sala conferenze nell'area del museo, il deposito dei reperti e un'area giochi attigua attrezzata per bambini.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato: nei giorni e negli orari di apertura del Museo.

Progetti educativi: didattica per adulti attraverso l'organizzazione di incontri e conferenze come: "Discorsi di miniera. Analisi, interpretazione e trattamento delle fonti" (10 Dicembre 2013) il "Diritto minerario nell'Europa del carbone – seminario (18, 19 Dicembre 2013), "America profonda, incontro dibattito con Alessandro Portelli" (Carbonia Studia 29 Gennaio 2013), "Documentare il buio: resti vertebrati da grotte della Sardegna (Settimana del Pianeta Terra 18 Ottobre 2016). Il museo organizza lezioni tematiche frontali e laboratori didattici, indirizzati alle scolaresche, inerenti argomenti correlati al percorso museale, quali arte mineraria, geologia, tecnica, antropologia, storia.

Il museo collabora con istituti scolastici e università per lo svolgimento di stage, tirocini formativi ed esperienze di alternanza scuola/lavoro.

ADESIONE AD INIZIATIVE NAZIONALI E INTERNAZIONALI: Monumenti Aperti, la Notte dei Musei, le Giornate Europee del Patrimonio, la Settimana della Cultura, Invasioni digitali, Giornate Nazionali delle Miniere, Settimana del Pianeta Terra, Museumweek, Wiki Loves Monuments.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

I Beni acquisiti e conservati sono costituiti dagli edifici ricadenti nel sito della Grande Miniera di Serbariu, dalle attrezzature, oggetti e documenti che costituiscono la collezione museale, sia esposti al pubblico sia conservati nei depositi, oltre arredi e strumenti, archivi di catalogazione e documentazione.

I Beni costituenti le collezioni vengono opportunamente inventariati e i relativi dati resi fruibili per motivi di studio e ricerca secondo le modalità specificate nel Regolamento a cui si rimanda.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Gli utenti che riscontrassero il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami, da presentare con le seguenti modalità: utilizzando gli appositi moduli disponibili all'ingresso e consegnandoli al personale in servizio, oppure inviandoli via e-mail a direzione@museodelcarbone.it. La Direzione si impegna a dare risposta entro 30 giorni ai reclami. Gli utenti possono, inoltre, formulare, attraverso i questionari di monitoraggio del gradimento dei servizi, proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi stessi che saranno oggetto di attenta analisi da parte della Direzione

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

La rilevazione delle presenze degli utenti viene effettuata giornalmente, mentre altri parametri di tipo qualitativo (come tipologia, provenienza, fascia d'età, titolo di studio, ecc.) vengono raccolti attraverso il libro firme e appositi questionari sulla qualità del servizio. Ai visitatori vengono sottoposti questionari in lingua italiana, inglese, francese e tedesca e questionari dedicati specificamente ai gruppi scolari, integrati periodicamente con interviste a campione, per valutare il gradimento dei servizi offerti e accogliere eventuali suggerimenti.