

Приложение I

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

Разработка настоящих единых квалификационных уровней в рамках применения статьи 114 Кодекса культурного наследия и ландшафта Законодательного декрета от 22 января 2004 года № 42 и её последующих изменений, действительных для музеев, памятников и археологических зон, является результатом совместной работы Министерства, областных администраций и местных органов власти, в которой были задействованы преподаватели университетов, государственные должностные лица и эксперты из музейной отрасли и отрасли управления и повышения привлекательности культурного наследия.

Работа над документом была начата указом Министра культурного наследия и культурной деятельности от 10 мая 2001 года под названием «Руководство о научно-технических критериях и стандартах функционирования музеев», в котором излагаются принципы управления, сохранения и повышения привлекательности музейных объектов в восьми сферах деятельности. В работе учитывались разработки и окончательные предложения министерской Комиссии по определению минимальных уровней качества в рамках повышения привлекательности музеев под председательством Массимо Монтеллы, учреждённой 1 декабря 2006 года, которая определила минимальные конкретные требования для каждой сферы деятельности. Начиная с вышеупомянутого «Руководства», в работе также учитывался опыт признания или аккредитации негосударственных музеев, действующих во многих итальянских регионах.

В частности, в документе о музейных стандартах также учитывались *Кодекс этики Международного совета музеев (ИКОМ)* и *Рекомендация ЮНЕСКО об охране и популяризации музеев и коллекций от 17 ноября 2015 года*; со ссылкой на положения государственных учреждений и мест культуры учитывалось постановление Министра культурного наследия, культурной деятельности и туризма от 23 декабря 2014 года «Организация функционирования государственных музеев»; в отношении надзора и безопасности - постановление Министра культурного наследия, культурной деятельности и туризма от 30 июня 2016 года «Критерии доступа для населения, надзора и безопасности музеев и мест государственной культуры»; и, наконец, с учётом специфики археологических объектов учитывались «Руководящие принципы формирования и совершенствования археологических парков», разработанные совместной рабочей группой в силу декрета Министра культурного наследия и культурной деятельности от 18 мая 2010 года и принятые декретом Министра культурных ценностей и культурной деятельности от 18 апреля 2012 года.

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

Конечный результат работы Комиссии по активизации национальной музейной системы (2015-2017 гг.), вдохновлённый лучшим международным опытом, выделил в документе три важные макроэкономические сферы:

	<p>I Организация</p> <p>II Коллекции</p> <p>III Коммуникация и связь с территорией</p>

В свою очередь, эти сферы были подразделены на несколько разделов и пунктов, отражающих организацию и деятельность музеев и являющихся матрицей для проверки соблюдения минимальных стандартов и определения целей для улучшения работы музейных учреждений.

I ОРГАНИЗАЦИЯ

1. Правовой статус

В соответствии с общим определением музея, предоставленным ИКОМ, и в соответствии с положениями Указа министра культурного наследия и культурной деятельности и туризма от 23 декабря 2014 года, Устав или регламент музея чётко указывают наличие определённых требований, среди которых указаны:

- сущность музея как постоянной некоммерческой организации;
- миссия и цели музея;
- формы правления и менеджмента;
- финансовая структура и система учёта;
- кадровые положения;
- конструктивные особенности и правила техники безопасности;
- наследие;
- общие принципы управления и курирования коллекций;
- общие принципы предоставления услуг населению;
- порядок сбора данных о деятельности и управлении музеем с целью ведения статистики и планирования;
- задачи и функции музея в территориальном контексте, а также в рамках возможного участия в различных ассоциированных формах деятельности.

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<p>– Наличие устава/регламента с чётким указанием следующих аспектов:</p> <ul style="list-style-type: none">- название- местонахождение- организационно-правовая форма- миссия- наследие- выполняемые функции и задачи- внутреннее устройство- финансовая структура	

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

2. Финансы и учёт

Управление финансовыми ресурсами музеев должно осуществляться в соответствии с действующими законами и правилами, а также стандартами бухгалтерского учёта, которые из них вытекают. Статья 3 Постановления Министра культурного наследия, культурной деятельности и туризма от 23 декабря 2014 года называет баланс музеев «отчётным бухгалтерским документом, в котором указаны планирование и результаты финансового и бухгалтерского управления экономических ресурсов, имеющихся в распоряжении музея». Баланс составляется согласно принципам гласности и прозрачности и содержит все различные статьи поступлений и расходов, в том числе с целью оценки соответствия экономической структуры, управления и сопоставимости музейных учреждений, в том числе на международном уровне».

Финансовая структура музеев связана с организационными и управленческими аспектами учреждения и рабочим контекстом. Для обеспечения соблюдения минимальных стандартов, предвиденных для структур, персонала, безопасности, управления и ухода за коллекциями, а также оказания услуг населению, музейные учреждения должны располагать соответствующими их размеру и особенностям экономическими ресурсами.

Тем не менее, разработка единой модели баланса для всех музейных учреждений, сформулированного по предопределённым статьям и квотам, и являющейся конкретной, а не теоретической точкой отсчёта, не представляется возможной.

Например, лишь некоторые государственные музеи могут рассчитывать на научную, финансовую, бухгалтерскую и организационную автономию. В этих случаях вышеупомянутый указ от 23 декабря 2014 года гласит, что финансовая отчётность должна «составляться и утверждаться в соответствии с положениями об административных и бухгалтерских операциях и нормами кассового обслуживания, упомянутыми в Указе Президента Республики от 29 мая 2003 года № 240 и дополненными положениями Указа Президента Республики от 27 февраля 2003 года № 97».

Большинство государственных музеев не располагает автономным бюджетом. Это не означает, что им не нужно вести бухгалтерские документы, которые в своей совокупности раскрывают затраты и доходы учреждения (как предусмотрено вышеупомянутым указом от 23 декабря 2014 года).

Постоянный контроль и мониторинг затрат и поступлений позволяет проверять соответствие баланса целям и программным задачам музеев. В учётных документах должны указываться расходы и доходы с использованием общих методов классификации и описания расходных и доходных статей.

В контексте доходов должны, по крайней мере, быть указаны доходы, получаемые от:

- самофинансирования;
- внешних ресурсов: трансферов, взносов, спонсорства, дотационных фондов.

Как минимум, в сфере расходов следует различать затраты, связанные с:

- текущей эксплуатацией;
- управлением и уходом за структурой;
- управлением и уходом за коллекциями;

I ОРГАНИЗАЦИЯ

- оказанием услуг населению и проведением культурных мероприятий;
- инвестициями и развитием.

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">- Составление экономико-финансового документа со статьями поступлений (разделёнными на самофинансирование и внешние ресурсы) и расходов (с разделением затрат на текущую работу, персонал, управление и уход за структурой, управление и уход за коллекциями, оказание общественных услуг и культурные мероприятия, инвестиции и развитие).	<ul style="list-style-type: none">- Применение формы отчётности о собственной деятельности в виде годовых отчётов, баланса учреждения, анализа воздействия- Внедрение стратегий финансирования для управления и повышения привлекательности музея и его коллекций (соглашения о финансировании, краудфандинг, проч.)

3. Структура

Эта сфера касается доступа к объектам, предвидящего их доступность и для людей с ограниченными возможностями, а также организацию и использование внутреннего пространства и обеспечение безопасности структуры.

В качестве общей предпосылки касательно структуры и с учётом исключений, предоставляемых музеям, расположенным в исторических зданиях, строение, предназначенное для общественного пользования, должно соответствовать статическим, инженерным, санитарно-гигиеническим нормам, а также требованиям к устранению архитектурных барьеров и к безопасности для людей и музейного наследия.

С целью поощрения и обеспечения доступа и пользования для широких кругов населения особое значение придаётся доступности для незащищённых групп, в первую очередь – для людей с двигательными, сенсорными или когнитивными нарушениями. Отсутствие архитектурных барьеров в соответствии с предвиденными законами рассматривается в качестве минимального требования и в документах признания / аккредитации местных музеев, созданных

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

областными администрациями, для которых необходимыми являются такие показатели, как определение предполагаемого использования музейного пространства; акт о назначении сотрудника, ответственного за безопасность; соблюдение правил, касающихся содержания и безопасности объектов (внутренних и внешних), установок, оборудования и снаряжения.

Существует множество примеров улучшения доступности мест и обеспечения максимально широкого использования музейного имущества, когда доступность обеспечивается с помощью форм виртуального посещения, которые могут использоваться на местах и удалённо, чтобы обеспечить создание условий для ознакомления с коллекциями в физически недоступных местах с привлечением цифровых технологий.

Другие важные положения в этой сфере вытекают из Законодательного декрета №. 81/2008 под названием «Консолидированный закон о безопасности на производстве», который находит своё применение также в музеях как рабочих местах, а также из указа Министра культурного наследия, культурной деятельности и туризма от 30 июня 2016 года «Критерии доступности для населения, надзор и безопасность музеев и государственных учреждений культуры».

Кроме структурных вмешательств по преодолению архитектурных барьеров должно постепенно становиться обязательным составление специальных протоколов приёма людей с ограниченными возможностями, в настоящее время считающихся важным определением уровня качества структуры. Таким образом, операторы, отвечающие за приём посетителей, смогут удовлетворить конкретные потребности таких посетителей, значительно улучшая уровень предлагаемого обслуживания.

Что касается организации внутреннего пространства, то прежде всего они учитывают помещения, гарантирующие выполнение функций и ведение основной деятельности музеев. Кроме того, рассматриваются некоторые виды услуг, связанных с культурным и научным характером таких учреждений, как архивы, библиотеки и лаборатории, или объекты, используемые прежде всего в сфере дополнительных услуг, такие как книжный магазин, кафетерий и гардероб.

Безопасность рассматривается в разрезе структур, имущества и людей (персонала и посетителей). Уже имеется существенная гармонизация в применении минимальных стандартов в сфере безопасности, вытекающих из национальных нормативных положений, в частности, в отношении музеев (например, для музеев и галерей, расположенных в исторических зданиях, применяется указ Министра культурного и экологического наследия от 20 мая 1992 года № 569).

Кроме того, желательное внимание к целостности произведений, а также людей, должно отражаться в плане безопасности и предотвращения чрезвычайных ситуаций учреждения, а также в плановом текущем уходе и сохранении имущества и оборудования.

В целях повышения качества структуры, которое достигается за счёт оборудования и услуг, повышающих функциональность музея и комфорт посетителей, рассматривается создание полезных пространств для проведения временных выставок и подготовка *технического описания объекта*, в котором описываются физико-экологические условия этих помещений, чтобы гарантировать надлежащее содержание произведений в период проведения выставки.

В этой связи см. Раздел «Структуры» Кодекса этики ИКОМ для музеев.

I ОРГАНИЗАЦИЯ

3.1. Целевое предназначение помещений

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<p>Музеи и другие места культуры должны иметь надлежащие соответствующие помещения для выполнения своих функций:</p> <ul style="list-style-type: none">- хранения, в случае музеев- постоянных экспозиций, в случае музеев- приёма посетителей/справок/билетных касс- оказания услуг лицам с ограниченными возможностями	<p>- Музей располагает следующими помещениями и услугами для посетителей:</p> <ul style="list-style-type: none">- временные выставки- офисы для персонала- офисы для персонала- архив *- библиотека *- фототека*- помещения для образовательной деятельности- фотолаборатория- реставрационная лаборатория- другие лаборатории- учебный зал/залы- конференц-зал/кинозал- билетная касса- оборудованные зоны для посетителей- оборудованные зоны для кафетерия/ресторана- точки распределения питьевой воды (в случае археологических площадок)- гардероб / камера хранения личных вещей- книжный магазин- внешнее пространство- услуги/помещения для взрослых с детьми (пеленальники, места для кормления грудью, подогрева бутылочек, колясок)- беспроводной интернет- оборудованные места для общественных мероприятий- ближние паркинги (включительно с местами для людей с ограниченными возможностями) <p>*с регламентированным доступом для особых категорий</p>

	ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
--	---------------

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

3.2. Комфорт выставочных площадей

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">– Наличие надлежащего осветительного оборудования– Надлежащая постоянная уборка структуры и установок	<ul style="list-style-type: none">- Наличие оборудования, обеспечивающего надлежащие условия окружающей среды

3.3. Доступ для людей с ограниченными возможностями

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">– Доступ к структурам– Определение минимального пути	<ul style="list-style-type: none">- Разработка альтернативных форм непосредственного доступа к экспонатам для людей с ограниченными возможностями (напр. виртуальный визит, специальные маршруты)

3.4. Безопасность

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">- Соблюдение правил безопасности для конструкций, людей и находящихся на хранении экспонатов. Структура должна соответствовать требованиям статичности, оборудования, санитарно-гигиенических норм и преодоления архитектурных барьеров	<ul style="list-style-type: none">– Документ анализа риска с точки зрения оценки и мер компенсации и смягчения, а также планирования управления чрезвычайными ситуациями– Подготовка плана эвакуации музейного наследия– Непрерывное повышение квалификации персонала по всем вопросам безопасности– соответствующее страховое покрытие– техническое описание зала (<i>Facility report</i>)

I ОРГАНИЗАЦИЯ

4. Деятельность

Сфера деятельности была теоретически разделена на две части, связанные, соответственно, с формами доступа к музею, с одной стороны, и с программными документами, разработанными каждым музейным учреждением.

В рамках организации деятельности музеев важный аспект, в первую очередь, представлен необходимостью обеспечить непрерывность услуг, начиная с рабочих часов и рабочих дней, которые обязательно должны учитывать местоположение и величину музейных учреждений, а также количество сотрудников, предназначенных для наблюдения и приёма посетителей. С учётом этих факторов и для лучшего удовлетворения запросов потенциальных пользователей в некоторых ситуациях можно держать музей открытым в определённое время года (например, летом) или в конкретные дни недели (предпочтительно, в субботу и в воскресенье), по крайней мере с годовым графиком, который должен надлежащим образом освещаться и обязательно соблюдаться.

Столь же важной является необходимость эффективного ежегодного планирования образовательных мероприятий и инициатив, которые проводит каждое музейное учреждение, с последующей отчётностью о достигнутых результатах. Речь идёт о базовых документах планирования с целью разработки проекта и информирования о нём всех заинтересованных сторон, а также для активизации партнёрских отношений и форм диалога с соответствующей территорией и обеспечения необходимого культурного признания учреждения.

4.1. Рабочее время

	МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
—	Время работы минимум 24 часа в неделю (включительно с субботой или воскресеньем), в случае сезонного открытия - минимум 100 дней в год, за исключением других возможных нормативных положений	<ul style="list-style-type: none">— Увеличение рабочих часов по сравнению с минимальными стандартами— Координирование работы музея с другими местными музеями с целью определения рабочих дней и расписания работы музея

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

4.2. Регистрация количества посетителей

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<p>– Регулярная регистрация количества посетителей, также на безвозмездной основе</p>	<ul style="list-style-type: none">– Электронная регистрация количества посетителей– Электронная оплата– Бронирование/предварительная онлайн-продажа билетов, экскурсий, работы в лабораториях для отдельных посетителей и групп– Наличие льгот через скидки, семейные тарифы, соглашения, интегрированные билеты, карточки, ежегодные подписки, безвозмездные билеты

4.3. Годовой рабочий план

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<p>– Годовой рабочий план с перечнем мероприятий, выставок, публикаций и публики, к которой они обращены, а также запланированных мероприятий по перепланировке экспозиций</p>	<ul style="list-style-type: none">– Участие в общих проектах, в том числе с привлечением “имущественных сообществ”, в соответствии с определением Рамочной конвенции Фаро.– Документирование и оценка деятельности

4.4. Годовой план образовательной деятельности

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<p>– Годовой план образовательной деятельности с указанием проектов, партнёрских связей и публики, к которой они обращены</p>	<ul style="list-style-type: none">– Участие в общих проектах– Документирование и оценка образовательной деятельности

I ОРГАНИЗАЦИЯ

5. Персонал

Сфера Персонала также является важной для определения минимальных уровней качества повышения привлекательности, особенно в случае небольших музеев. Наличие определённых специалистов в организационной структуре музейного учреждения или в структуре органа его принадлежности является важным аспектом обеспечения надлежащего управления музеем и способности разработки действенного культурного проекта с учётом миссии музея и надлежащих действий использования и повышения его привлекательности.

Определение специалистов и / или функций, которые обязательно должны обеспечиваться каждым учреждением (или в рамках музейной сети), является обязательным условием документов признания / аккредитации негосударственных музеев, разработанных областными администрациями.

Речь идёт о постах директора музея, куратора коллекций, руководителя образовательных служб, менеджера административных и экономико-финансовых процедур, ответственного за поддержание связи с общественностью, маркетинг и общественный сбор средств (*фандрайзинг*), а также персонала, обеспечивающего надзор и приём посетителей. Другие профессиональные фигуры, такие как ответственный сотрудник службы безопасности, являются следствием обязательного применения национальных положений, которым должны соответствовать все открытые для общественности учреждения. В случае необходимости эти функции может выполнять директор музея. Более того, в негосударственных музеях эти функции могут выполняться по совместительству.

^[1]_{SEP} В этой связи см. Раздел «Персонал» Кодекса этики ИКОМ для музеев.

5.1. Директор

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
- Официальное определение фигуры директора с соответствующей квалификацией и профессиональным опытом, возможно по совместительству с другим музейным учреждением	- Постоянное повышение квалификации

5.2. Ответственный за коллекции и/или наследие, находящиеся на хранении

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
- Функции выполняются официально назначенным персоналом со специальной профессиональной квалификацией, по возможности также по совместительству с другими	- Постоянное повышение квалификации - Определение специальных профессиональных фигур, если музей работает в сети с другими музейными

учреждениями	учреждениями
--------------	--------------

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

5.3. Ответственный за службу безопасности

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
- Официальное определение ответственного за службу безопасности (RSA e RSSP), в том числе по совместительству с другими учреждениями, и его официальное назначение	– Постоянное повышение квалификации

5.4. Руководитель образовательных услуг

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
Функция выполняется официально назначенным персоналом со специальной профессиональной подготовкой, в том числе по совместительству с другими музейными учреждениями	– Постоянное повышение квалификации – Отбор выделенных сотрудников в случае работы музея в сети

5.5. Ответственный за административные и финансово-экономические процедуры

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
- Функция выполняется персоналом со специальной профессиональной подготовкой, в том числе по совместительству с другими учреждениями; требуется официальное назначение	– Постоянное повышение квалификации – Повышение квалификации административного и финансово-экономического руководства и управления

I ОРГАНИЗАЦИЯ

5.6. Ответственный за поддержание связи с общественностью, маркетинг и фандрайзинг

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
	<ul style="list-style-type: none">– Функция выполняется персоналом со специальной профессиональной подготовкой– Постоянное повышение квалификации персонала

5.7. Ответственный за коммуникацию

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">– Функция выполняется персоналом со специальной профессиональной подготовкой, в том числе в цифровой отрасли	<ul style="list-style-type: none">- Постоянное повышение квалификации персонала

5.8. Персонал службы надзора и приёма

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">- Постоянное присутствие, в рабочие часы, персонала службы надзора и приёма, обозначенного по крайней мере идентификационной карточкой	<ul style="list-style-type: none">– Определение ответственного службы надзора и приёма– Постоянное повышение квалификации персонала– Умение общаться на английском и/или на другом иностранном языке– Оказание специфической профессиональной помощи людям с инвалидностью или особыми потребностями

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

5.9. Ответственный за управление внутренними и внешними человеческими ресурсами

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
	Периодический аудит персонала и оценка его уровня удовлетворения

II КОЛЛЕКЦИЯ

Руководство и забота о коллекциях являются основной задачей каждого музея, поскольку являются основным элементом и причиной существования музейного учреждения. Коллекции должны увеличиваться с учётом миссии музея и руководящих принципов и методов, определённых руководящим органом в соответствии с действующим законодательством. За исключением предусмотренных законом чрезвычайных случаев, коллекции являются неотъемлемыми и музей должен гарантировать их сохранность, управление и уход за ними:

- обеспечивая им надлежащее размещение - в достаточном с точки зрения площади надлежащем безопасном пространстве;
- привлекая квалифицированный и персонал в достаточном количестве с учётом размеров и видов хранящихся в нём экспонатов;
- сохранение целостности, посредством установленных мер профилактики рисков, которым они могут подвергаться, и надлежащих методов вмешательства в чрезвычайных ситуациях;
- постоянно занимаясь инвентаризацией, каталогизацией и документированием имущества;
- продвигая его известность, упорядочение, интерпретацию;
- продвигая научные исследования, начиная с коллекций и миссии и мандата музея.

Кроме того, музей должен обеспечивать полную физическую и интеллектуальную доступность коллекций, гарантируя их общественное пользование, прежде всего через публичный показ на постоянной или временной основе, и обеспечивая ознакомление и приобщение к ним.

Каждый музей должен официально принимать меры и выполнять процедуры, обеспечивающие сохранность коллекций на постоянной основе. В этом смысле соблюдение стандартов, касающихся правового статуса, финансов, персонала, структур и безопасности, является необходимым условием надлежащего управления и ухода за коллекциями. В случае управления музейными коллекциями необходимо согласовать два основных требования к сохранению и использованию наследия. В этом плане особенно актуальны положения, продиктованные «Программным документом» 2001 года и разделами «Приобретение коллекций», «Отчуждение коллекций», «Уход за коллекциями», «Первичные свидетельства», «Приобретение и научные исследования» Кодекса этики ИКОМ для музеев.

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

1. Периодический мониторинг сохранности имущества

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">— Определение и периодический мониторинг микроклиматических условий (температура, относительная влажность, освещение)— Мониторинг и профилактика нападения организмов (насекомых и грызунов) и микроорганизмов (бактерий и грибов)— Текущее обслуживание имущества, объектов и зелёных насаждений	<ul style="list-style-type: none">— Годовые и многолетние планы технического обслуживания— Годовое планирование реставрационной деятельности— Установление и документирование состояния хранения (учётная карточка)

2. Официальное управление и контроль процедур перемещения экспонатов

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">— Официальные процедуры внутреннего и внешнего перемещения— Назначение ответственного за перемещение экспонатов	

3. Увеличение имущества

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">— Программный документ приобретений и использования имущества с учётом миссии музейного учреждения	<ul style="list-style-type: none">— Периодический отчёт о приобретениях и использовании музейного имущества

II КОЛЛЕКЦИЯ

4. Регистрация, документирование и каталогизация имущества

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">– Однозначная прогрессивная регистрация наследия / имущественного инвентаря– Идентификационные карточки выставленных экспонатов в сопровождении соответствующей иконографической документации– Регистрация входа и выхода имущества, на разном основании находящегося в музее и в других местах культуры	<ul style="list-style-type: none">– Обновлённая имущественная оценка коллекции– Имущественный инвентарь– Компьютеризированная каталогизация идентификационных карт наследия, присутствующего в музее, с соответствующей фото-документацией согласно региональным и национальным стандартам каталогизации

5. Постоянная выставка

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">– Отбор, упорядочение и презентация экспонатов на основе научного проекта, который определяет критерии и мотивирует сделанный выбор– Фото-документирование исторического оформления (в случае нового оформления)–	<ul style="list-style-type: none">– План ротационных выставок экспонатов, хранящихся в запасниках

6. Временные экспозиции

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">- Программный документ о политике временных выставок	<ul style="list-style-type: none">– Периодический отчёт о временных выставках и данных о их посещении

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

7. Планирование научно-исследовательской деятельности

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<p>– Исследовательская деятельность собственных коллекций и площадок с соответствующей документацией</p>	<ul style="list-style-type: none">– Долгосрочное планирование научно-исследовательской деятельности– Официальные связи с другими научными учреждениями и институтами;– Наличие полного научного каталога музея– План научно-популярных публикаций о коллекциях– Коммуникационные стратегии исследований в цифровом формате

8 Организация хранилищ

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<p>– Упорядочение и хранение невыставленных экспонатов согласно критериям функциональности и безопасности</p>	<p>– Упорядоченное складирование невыставленных экспонатов, с которыми можно ознакомиться по мотивированному запросу, выставляемых во время особых мероприятий</p>

III КОММУНИКАЦИЯ И СВЯЗИ С ТЕРРИТОРИЕЙ

1. Связи с общественностью и коммуникация

Организационной целью музеев является предложение общественности культурных услуг, главным образом ориентирующихся на сохранение и улучшение собственных коллекций. Основными инструментами выполнения этого мандата являются коммуникация и продвижение наследия. Коммуникация должна осуществляться как в неофициальном порядке, например, через информационные пункты, так и формально – с помощью соответствующих обозначений, включая идентификацию выставленных материалов, а также благодаря использованию информационных, печатных или онлайн-материалов. Учреждения должны заботиться о том, чтобы информация всегда была актуальной и всеобъемлющей и чтобы предоставлялась, в случае необходимости, также на английском и других возможных языках.

Во всех музейных учреждениях важно предусмотреть надлежащие обозначения, которые благодаря использованию различных методов ориентируют посетителя, в том числе с физическими, сенсорными или когнитивными нарушениями, на доступное использование пространства; размеры крупных музеев могут дезориентировать посетителей и вызывать физическую и психологическую усталость. Наличие общего плана здания и зоны с указанием составляющих его помещений, а также системы согласованных указателей, которые посредством знаков, пиктограмм и коротких слов информируют о доступе, выходах, услугах и маршрутах, являются незаменимыми инструментами для облегчения ориентации посетителей. Кроме ориентирования посетителей, учреждения должны заботиться о предоставлении информации об общих характеристиках музея (рабочее время и дни, стоимость билетов и мероприятий и т. д.), предоставляемых услугах, в том числе об отсутствии их предоставления, коллекциях и возможном закрытии выставочных залов. Система согласованных указателей должна быть соразмерной музею и величине его помещений. Планиметрия пространств, по возможности сопровождаемая вышеупомянутой информацией, является базовым информационным инструментом и должна присутствовать во всех учреждениях.

Надлежащее внимание должно также уделяться использованию технологий. Неоднократно подчёркивалась роль сети в качестве первого когнитивного взаимодействия между пользователем / посетителем и музейными учреждениями. Таким образом, первостепенное значение приобретает доступность онлайн-информации о доступе к музею, об услугах и коллекциях, а также дополнительных мероприятиях, включая социальные сети, приложения и проч., и их эффективность с точки зрения обновления и полноты информации. Эти соображения также основаны на значимости удовлетворения информационных потребностей более или менее отдалённых туристических потоков, отдельных категорий пользователей (например, людей с ограниченными возможностями, которые хотят проверить возможность доступа и пользования), и быть максимально доступными для той части гражданского сообщества, которая в настоящее время составляет не-публику, особенно для молодого поколения, все реже посещающего музеи, очевидно, мало для него привлекательные. Посетителям должны предлагаться мультимедийные инструменты, раскрывающие научный контент посредством интеграции текстов, изображений, аудио- и видеоматериалов, тем самым объединяя традиционные обучающие системы. Это касается

как приложений, которые могут загружаться на планшеты и мобильные телефоны последнего поколения так и, в более общем плане, рекламы или широкого спектра мероприятий, которые передают знания посредством развлечений и развлекательных мероприятий.

Эта сфера также касается такой рекламной деятельности, как выставки, события, помещения для инициатив, представляющих общественный интерес, и проч., которые являются публичным лицом музеев и часто становятся первым шагом общественности к непосредственному контакту с учреждениями культуры. Выставки и события, в частности, должны соответствовать проводимой музеем миссии и политике и должны всегда гарантировать качество представленных материалов и информации и сохранность произведений. В случае временных выставок следует также учитывать общие принципы управления заимствованными произведениями и обмена произведениями искусства между учреждениями, установленными на международном уровне.

В сфере, с одной стороны, входят средства взаимодействия и действия, которые музей обеспечивает посетителям с целью расшифровки культурной ценности хранящихся активов и распространения знаний о них (например, кратких руководств и каталогов), с другой стороны - мероприятия и инициативы, направленные на приближение общественности к музею, такие как события, лаборатории, общественные опросы и многое другое.

Особенно актуальным является создание инструментов для информирования и медиации значений. Потребность в знаниях является основной мотивацией, стимулирующей посещение музеев. Информация, находящаяся в различных пособиях для посещения, должна быть включена в скоординированную систему коммуникации, благодаря которой можно установить связь между общественностью и экспонатами. Есть много факторов, которые следует учитывать: вид экспонатов и отсутствие / наличие взаимосвязи между самими экспонатами, выбор, сделанный на этапе оформления выставки, физическая среда, в которой они расположены, и проч. Особенно важно, чтобы музеи и подобные учреждения максимально удовлетворяли растущую диверсификацию общества с этнической, социальной, гендерной, культурной, возрастной и прочих точек зрения. С этой целью особенно полезны все мероприятия, направленные на ознакомление с общественностью, чтобы ориентировать политику и инициативы музея. Инструменты, которые соответствуют интересам и потребностям публики, могут быть разными: среди них вопросники, фокус-группы, онлайн-опросы, регистр посетителей, наблюдения и проч. Фактически через услуги и предложения, специально предназначенные для отдельных сегментов общественности, учреждения «опосредуют» информационный контент, активируя множество процессов обучения у отдельных лиц и стимулируя разнообразные формы самого обучения.

Особое значение следует придавать принципу прозрачности, которому музейные институты призваны соответствовать в качестве поставщиков государственных услуг. В этой перспективе узловая точка представлена наличием Хартии качества услуг, разработанной с учётом конкретной миссии музея. Настоящий документ является обязательным для всех учреждений / ведомств, которые предоставляют услуги населению, и определяет минимальные стандарты качества предоставления услуг, представляя собой не только форму отчётности и приверженности пользователям, но и инструмент самооценки для самих учреждений.^[1] В этой связи см. Разделы «Выставки» и «Другие ресурсы» Кодекса этики ИКОМ для музеев.

III КОММУНИКАЦИЯ И СВЯЗИ С ТЕРРИТОРИЕЙ

1.1. Указатели

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">– Чёткое полное название музея и вывешенный снаружи график работы– Наличие базовых информационных инструментов и указателей в помещении музея и в месте нахождения (информационные указатели направления и описания)	<ul style="list-style-type: none">– Наличие указателей на пути следования и приближения- Включение музея в поисковые инструменты (google maps и проч.)

1.2. Информационные инструменты

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">– Конкретный сайт или раздел учреждения принадлежности музея с обновлённой базовой информацией о музейном учреждении, институциональным документам, активам, услугам и деятельности– Наличие информационных материалов о музее, наследии, услугах и территории– Наличие каталога и/или краткого справочника о музее и площадке– Информация о наличии услуг, инструментов и деятельности для лиц с ограниченными возможностями	<ul style="list-style-type: none">– Наличие информации о музее, наследии, услугах и территории в режиме онлайн на различных языках, по крайней мере, на английском- Наличие информационных материалов в музее, в том числе на иностранных языках- Наличие каталога и/или краткого справочника о музее, в том числе на иностранных языках- Аудиогид, в том числе на иностранных языках– Мультимедийный гид, в том числе на иностранных языках- Специальные инструменты для лиц с сенсорными или когнитивными ограничениями

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

1.3. Интегрированная коммуникация экспозиции

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">– Подписи и информационные панели или мобильные карты с чёткой разборчивой информацией	<ul style="list-style-type: none">– Подписи и информационные панели или мобильные карты, в том числе на иностранном языке, предпочтительно на английском– Мультимедийные инструменты о музее, наследии и территории– Программное обеспечение и загружаемые приложения для мобильных устройств, связанные с наследием и временными выставками– Инструменты, облегчающие доступность наследия для людей с ограниченными возможностями

1.4. Образовательная деятельность и повышение привлекательности / продвижение наследия

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none">– Образовательная деятельность для разных групп населения– Экскурсии и тематические маршруты	<ul style="list-style-type: none">– Лаборатории для разных пользовательских групп– Мероприятия с целью продвижения наследия, музея и территории– Временные выставки, напрямую связанные с наследием и культурными ценностями территории– Специальные формы популяризации для не-публики и потенциальной публики– Культурное и общественное посредничество– Экскурсии и тематические маршруты на других языках– Учебные встречи для преподавателей, наставников или других пользователей– Совместные школьные проекты, также в области совмещения обучения и практики

- Совместная подготовка согласованных образовательных и воспитательных программ с Министерством образования / региональными школьными отделениями и / или школами различного рода и уровня
- Специализированные семинары

1.5. Связи с общественностью

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none"> – Наличие на сайте основных контактов и адреса электронной почты – Наличие официальной процедуры подачи жалоб с указанием времени ответа и контактного лица – Разработка и публикация Карты услуг 	<ul style="list-style-type: none"> – Информационный бюллетень, обновляемый не реже одного раза в месяц – Наличие музея в блогах или социальных сетях, по крайней мере с еженедельным обновлением – Наличие и мониторинг реестра (бумажного или онлайн), в котором собираются комментарии или предложения от посетителей - Разработка ежегодной системы выявления и анализа удовлетворённости клиентов, со спецификацией инструментов, принятых для осуществления этой деятельности. - Исследования, посвящённые не-публике, также для проверки потребностей и ожиданий пользователей. - Процедуры отчётности / публикация отчётов о ожидаемых результатах годового планирования и о достигнутых целях

2. Связи с территорией и заинтересованными лицами

Специфика итальянских учреждений культуры, столь широко распространённых на всей территории, делает эту сферу особенно актуальной для определения однородных уровней повышения привлекательности. Кроме того, социально-экономические причины делают необходимым и целесообразным развитие сетевой культуры музеев, мест культуры, памятников и различных проявлений специфики территории, а также реализацию культурных мероприятий и услуг среди музеев для достижения выгодных союзов между различными субъектами, действующими на территории. Такой подход, учитывающий развитие региональных музейных систем в рамках национальной музейной системы, может быть реализован посредством комплексных планов повышения привлекательности между различными учреждениями или органами и может иметь положительные последствия для тех же организаций и в других сферах деятельности, таких как туризм, инфраструктуры и производство в целом.^[1]

В этой связи см. Разделы «Происхождение коллекций» и «Уважение в отношении соответствующих сообществ» Кодекса этики ИКОМ для музеев.^[2] В этом контексте важное значение уделяется также Рамочной конвенции Совета Европы о ценности культурного наследия для общества (более известной как «Конвенция Фаро»). В этом тексте, особенно в его III части, основное внимание уделяется совместной ответственности за культурное наследие и привлечению общин, с тем чтобы - среди прочего - развивать в управлении культурным наследием правовой, финансовый и профессиональный контексты, который позволяет реализовать совместные действия государственных органов, экспертов, владельцев, инвесторов, компаний, неправительственных организаций и гражданского общества, а также уважать и поощрять добровольные инициативы, которые дополняют деятельность государственных органов.

^[3] Эта область разделена на три общие направления: консолидация территориального призвания института культуры путём формализации в программных документах и путём контекстуализации наследия на территории посредством вспомогательных инструментов для посещения; участие местных органов власти в институциональной деятельности и совершенствование - например, посредством совместных проектов или совместных планов выставочных инициатив, - обмена местами хранения наследия, подготовки или продвижения туристско-культурных маршрутов, внедрения форм тарифной интеграции; повышение привлекательности территории путём распространения информации на бумажных или мультимедийных носителях в отдельных культурных учреждениях, касающихся других реалий, существующих в этом регионе.^[4]

III КОММУНИКАЦИЯ И СВЯЗИ С ТЕРРИТОРИЕЙ

Инновационные процессы, которые в последние годы запустили государственные администрации, особое внимание уделяют вопросу прозрачности и отчётности. Государственная администрация, по сути, в качестве поставщика услуг для общественности, должна осуществлять действия по обмену культурным проектом с заинтересованными сторонами и, как гласит Кодекс этики ИКОМ, по их самому широкому участию, особенно с ассоциациями "Друзья музея" и им подобными объединениями, создавая благоприятные условия с целью обеспечения поддержки для реализации запланированных мероприятий. Кроме того, нельзя забывать о потребностях посетителей, пользователей услуг и всех заинтересованных сторон. Эти консультации помогают более эффективно ориентировать деятельность музея на потребности различных пользователей. Заинтересованные стороны варьируют по мере изменения услуг и административной деятельности, и поэтому их вес и роль отличаются. Были определены следующие категории заинтересованных сторон: волонтерские ассоциации, ассоциации культурного сектора, многочисленные, представляющие местные общины и экономических операторов, действующие на территории университеты и институты культуры, частные владельцы культурного наследия. Местные власти, также представляющие заинтересованную сторону, были включены по причине однородности в рамках их отношений с территорией.

2.1. Задачи и функции в территориальном контексте

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
– Указание в программных документах задач и функций, которые музейный институт осуществляет в территориальном контексте	- Установление соглашений о взаимном сотрудничестве с учётом выполнения общих функций

2.2. Контекстуализация наследия / музея / площадки территории

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
– Наличие элементов, которые коррелируют наследие с историко-культурно-экологическим контекстом его принадлежности	– Указание программ и научных исследований, которые должны проводиться в территориальном контексте в сотрудничестве с другими учреждениями и заинтересованными сторонами

ЕДИНЫЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ УРОВНИ ДЛЯ МУЗЕЕВ

2.3. Привлечение местных учреждений или институтов

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<p>- Анализ территориального контекста и отдельных или коллективных субъектов, которые в нем действуют</p>	<ul style="list-style-type: none">- Научно-исследовательская деятельность с сфере материального и нематериального наследия соответствующей территории- Интеграция культурных услуг и музейной сети- Предрасположение и продвижение туристско-культурных маршрутов- Осуществление совместно разработанных или совместно организованных проектов- Разработка совместно с ассоциациями, учреждениями, школами и операторами предложений для людей с ограниченными возможностями- Разработка форм тарифной интеграции, в том числе со структурами приёма туристов и транспортными компаниями- Проверка эффективности и результативности деятельности, осуществляемой в сотрудничестве- Систематические отношения с учебными, ремесленными и промышленными системами, предлагая учреждение как культурно-исторический центр территории (в том числе, для развития творчества, дизайна, «ноу-хау»)- Участие в сетевых проектах

2.4. Привлечение заинтересованных сторон

МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	ЦЕЛИ УЛУЧШЕНИЯ
<p>- Выявление заинтересованных сторон и возможных инструментов диалога в программных документах музейного учреждения</p>	<p>- Определение соглашений и инициатив с заинтересованными сторонами, в том числе в отношении отраслевых ассоциаций по подготовке предложений для лиц с ограниченными возможностями</p>

	<p>– Проводимая совместно с заинтересованными сторонами проверка эффективности и результативности деятельности, осуществляемой с точки зрения культурной, экономической и социальной политики посредством периодических совместных отчётов и инициатив</p>
--	--