

附件一

博物馆规范质量水平

依据于 2004 年 1 月 22 日的第 42 号立法法令《文化及景观遗产守则》第 114 条，经修订且适用于博物馆、历史遗迹和考古遗址，由文化部、各行政区域政府和地方当局携手大学教师、公职人员及博物馆和文化遗产管理与完善领域的专家，特此联合制定了《博物馆规范质量水平》。

该文件的制定以 2001 年 5 月 10 日的意大利文化遗产和活动部长法令为起源，规定了《博物馆的技术科学标准和操作标准指南》。该指南将博物馆的管理、保护和完善划分为八个领域，并将《部长级委员会关于博物馆完善管理的最低质量标准》的相关工作和结论性建议纳入考量范围。该标准由 Massimo Montella 领导，于 2006 年 12 月 1 日发布。另外，该文件也将意大利多个区域政府以前款“指南”为基础、对非国家博物馆的诸多相关认可或认证经验考虑在内。

关于博物馆的标准，该文件特别参考了国际博物馆协会（ICOM）的《博物馆职业道德守则》和联合国教科文组织 2015 年 11 月 17 日的《关于保护与加强博物馆与收藏及其多样性和社会作用的建议书》。关于对国有文化场所和机构的管理，该文件特别参考了 2014 年 12 月 23 日的意大利文化遗产和活动部法令《国有博物馆的组织和运作》。关于警戒与安全方面，该文件特别参考了 2016 年 6 月 30 日的意大利文化遗产和活动部法令《国有博物馆和文化地点向公众开放时的警戒与安全标准》。最后，鉴于考古遗址的具体特性，该文件特别参考了 2010 年 5 月 18 日由意大利文化遗产和活动部领导的联合工作组制定的《考古遗址公园的构成与完善指南》法令，该法令于 2012 年 4 月 18 日被意大利文化遗产和活动部采纳。

博物馆规范质量水平

作为国家博物馆系统实效促进委员会（2015-2017）的最终成果，并受国际最佳实践的启发，该文件对下列三个宏观领域作出相关规定：



组织



藏品



与行政区域的交流和关系

该文件依序将这三个宏观领域细分为不同的章节和条目，以期反映博物馆的组织和活动，并以此核验是否达到最低标准，以及作为改进目标的参考依据。

I 组织

1. 法律地位

根据 ICOM 关于博物馆的一般定义，并与 2014 年 12 月 23 日的意大利文化遗产和活动部法令保持一致，博物馆的章程或法规应明确指出：

- 博物馆保持永久性非营利组织的性质；
- 其使命及目标；
- 其治理与管理形式；
- 其财务结构与会计制度；
- 其人事条例；
- 其设施和安全规定；
- 其藏品；
- 其藏品管理和策划的一般原则；
- 为公众提供服务的一般原则；
- 为统计和编制目的，其收集博物馆活动和管理相关数据的方法；
- 其根据自身地理环境、以及在适用的情况下作为任何关联组织类型的一份子，应试行的任务与功能。

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">- 正在施行的章程/法规应至少明示以下内容：- 机构名称- 其营业地址- 其法律地位- 其使命- 其藏品- 其功能与任务- 其组织结构- 其财务结构	

2. 会计和财务

博物馆的财务资源必须按照现行法律法规及由此产生的会计准则进行管理。2014年12月23日的意大利文化遗产和活动部法令第3条，规定博物馆的预算为“为证明博物馆如何对可利用的经济资源进行财务和会计管理及成果的会计文件。该会计文件应依据公开性和透明性原则进行编制，特别是为会计目的明确每一事项的收入与支出，以便能够对经济结构的适当性进行评估，对其进行恰当管理，以及与其他博物馆（包括国际博物馆）进行比较”。

博物馆的财务结构与其组织和管理方面及其运营环境息息相关。博物馆的经济资源必须足以满足其规模和特性，并且必须确保遵守馆址、人员、安全、管理、藏品保管和为公众服务的最低标准。

但是，不可能为所有博物馆预先定制财务预算模型，无法为其定义具体适用的篇章和财务维度，只能提供理论参考。

例如，只有部分国有博物馆具有科学、职能、会计和组织自主权。在这种情况下，如前所述，2014年12月23日的意大利法令规定，预算必须“根据适用于行政和会计运作的规定以及2003年5月29日意大利总统第240号法令关于现金服务规则进行筹备和批准，并辅以2003年2月27日意大利总统第97号法令作补充”。

大多数公共博物馆均无自有预算。这并不意味着他们不应该为其自身提供完整的会计文件，说明其财务支出和收入（按前款2014年12月意大利第23号法令的规定）。

因此，这些博物馆只有对其支出和收入进行持续控制和监控，才有可能核查其财务报表是否与其目标和编制相符。他们的会计文件必须使用通用方法对每个事项进行分类和描述，从而清楚地列出支出和收入。

就收入而言，至少必须明确以下内容：

- 自筹资金来源；
- 外部资金来源：转帐、捐款、赞助、捐赠基金。

就支出而言，至少必须明确以下内容：

- 正常运营费用；
- 馆址的管理和维护费用；
- 藏品的管理和维护费用；
- 为公众和文化活动提供服务的费用；
- 用于投资和发展的费用。

I 组织

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">- 经济和财务文件已建好档案，列出了收入项目（分为自筹资金和外部资金来源）和支出项目（将一般管理的支出及人事费用与博物馆的管理和维护及藏品、公众服务支出、文化活动、投资和发展项目区分开来）。	<ul style="list-style-type: none">- 对博物馆的活动采用社会报告方法，例如年度报告、社会预算、影响分析- 通过融资策略来管理和完善博物馆及其藏品（与融资人达成协议、进行众筹等）

3. 馆址

馆址涵盖进入博物馆建筑物的通道，包括残障人士通道，内部空间的组织和使用的，以及安全保障。

5 关于馆址，兼顾历史建筑博物馆的特许情况，其一般前提是何公众使用的馆址必须遵守结构稳定性、建筑服务、水和管道的有关现行法规，消除建筑障碍，确保生命和财产安全。

为了确保馆址对公众开放并可供所有人使用，特别重要的是为残障人士开通残障通道，主要面向运动、感官或认知障碍人士。依据法律规定，最低要求是不存在建筑障碍，这一点也适用于区域政府为当地博物馆颁发的认可/认证文件，其他强制参数有：博物馆空间的使用级别、指定安全保障人员的法案依据、遵守有关馆址（内外部）以及建筑物服务/设备及装置的维护和安全规定。

为了改善馆址可参观性，使公众尽可能多地观赏藏品，有许多例子表明，可以在博物馆本体或通过远程虚拟参观帮助确保博物馆的可参观性，在无法亲临现场的情况下，采用数字科技来访问博物馆的某些空间或藏品。

关于馆址的其他相关规定来自 2008 年意大利立法第 81 号法令《关于工作场所的安全性合并案文》（也适用于将博物馆作为工作场所的情况），以及 2016 年 6 月 30 日的意大利文化遗产和活动部法令《国有博物馆和文化地点向公众开放时的警戒与安全标准》。

博物馆规范质量水平

除了开展消除建筑障碍的结构工程外，针对残障人士的特定接待协议（目前只能视为质量目标）也可能会逐渐成为强制性因素。这将使负责接待的人员能够解决残疾参观者的特定要求，从而大大改善服务。

就内部空间的组织而言，该文件认为，最重要的是确保博物馆的主要功能和活动空间顺畅运作。此外，一些与博物馆的文化和科学性质相关的服务空间也被考虑在内，例如档案馆、图书馆和工作室，或者采用一些辅助化服务设施，例如书店、咖啡馆和衣帽间。

安全保障是指保证馆址、资产和人员（员工和公众）的安全。最低安全标准已同等适用于所有安保意向和目的，因为其源自意大利的法规框架，包括某些专门面向博物馆的法规（例如，请参阅 1992 年 5 月 20 日的意大利文化遗产和活动部关于博物馆和美术馆历史建筑的第 569 号法令）。

除了体现出以人为本外，希望在每个博物馆的安全和应急计划中，以及在保护其藏品和维护其建筑服务的计划实践中，都能反映出对文物完整性的关切之情。

对建筑物进行质量改善的前景，应采用增强博物馆的功能性和参观者的体验为特色服务的形式，应包括创建可用于临时展览的空间，并应附有描述设施的物理和环境条件的报告，以确保在临时展览期间充分保护文物。

关于这方面的详情，请参阅 ICOM《博物馆职业道德守则》的“馆址”部分。

3.1. 空间的使用

7

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 博物馆和其他文化场所的展览空间必须适当且符合正确的标准，以便发挥以下功能： <ul style="list-style-type: none"> - 馆藏（就博物馆而言） - 常设展览（就博物馆而言） - 接待/信息/票务 - 包括为残障人士提供的服务 	<ul style="list-style-type: none"> - 博物馆应具有以下空间和公共服务： <ul style="list-style-type: none"> - 临时展览 - 员工办公室 - 存档* - 图书馆* - 摄影图书馆* - 教学空间 - 摄影工作室 - 修复工作室 - 其他工作室 - 学习室 - 演讲室/投影室 - 售票处 - 配备家具的公共休息区 - 咖啡厅/餐厅空间 - 饮用水点（用于考古遗址） - 衣帽间/个人存储 - 书店 - 外部空间 - 适用于家长携带儿童的服务/空间（例如，婴儿换尿布台、喂养空间、暖奶器、婴儿推车） - 无线上网 - 适合社区活动的空间 - 临近停车场（设有残障人士专用停车位） <p>*拥有面向特定类型用户的受控访问权限</p>

3.2. 展览空间的舒适度

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">- 照明充分- 保持馆址和建筑服务清洁到位	<ul style="list-style-type: none">- 必须确保建筑服务具备合适的环境条件

3.3. 残障人士通道

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">- 可进入建筑物内部- 短程参观者路线设置	<ul style="list-style-type: none">- 为残障人士提供在馆内欣赏展览品的其他方式（例如虚拟参观、专用路线）

3.4. 安全保障

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">- 符合建筑物、人员和所展示文物的安全标准。馆址必须在结构稳定性、建筑服务、水暖和排水以及消除建筑障碍方面保持合规	<ul style="list-style-type: none">- 编写风险分析文档，以评估紧急情况、补救和缓解措施，并做好文档管理计划- 制定博物馆藏品撤离计划- 在各个安全保障方面提供持续性的员工培训- 获得全面承保- 编制设施报告

4. 活动

活动分为两部分：（a）参观博物馆的方法，以及（b）由每个机构编制的计划文件。

博物馆活动的一个重要组织化方面是需要确保服务的连续性。首先是开放日和开放时间，必须考虑博物馆的位置和规模以及监管人员和接待人员的数量。鉴于上述因素，为了更好地响应潜在用户的需求，部分博物馆不妨考虑将开放日期和时间集中在一年中的特定时段（例如夏季）或一周中的特定日子（例如星期六和星期日），但要基于并按经过适当宣传的年度计划进行。

另一个重要组织化方面是，每个机构都应制定有效的年度教育活动和倡议计划，并就其所获成果编写一份后续报告。这些计划文件是必不可少的，可用于定义机构的项目并将其传达给所有利益相关者，激发与当地行政区域的合作伙伴关系和对话交流，并确保机构具备必要的文化认可度。

9 4.1. 开放时间

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">每周至少开放 24 小时（包括星期六或星期日）。如果是季节性开放，则每年至少开放 100 天，除非法规要求另有规定	<ul style="list-style-type: none">延长满足最低标准要求外的开放时间与本行政区域的其他博物馆协调，确定开放日期和时间

4.2. 记录参观者人数

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 及时记录参观者人数，包括非付费参观者 	<ul style="list-style-type: none"> - 采用电子方式记录参观者人数 - 提供电子支付选项 - 为个人和团体提供在线预订和门票销售、导游参观和工作室活动 - 提供折扣、家庭套餐价格、协议、一体化门票、超值卡、年度参观、免费优惠服务

4.3. 年度活动计划

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 年度活动计划应列出未来倡议、展览及公布，并指明其受众群体，并对即将举办的展览做好编制规划工作 	<ul style="list-style-type: none"> - 参与包括《法鲁公约》中定义的“遗产社区”所涉及的网络项目。 - 做好活动的文献记录并对活动进行评估

4.4. 年度教育行动计划

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 年度教育行动计划应列出未来的项目，合作伙伴关系，并指明其受众群体 	<ul style="list-style-type: none"> - 参与网络项目 - 做好教育活动的文献记录并对其进行评估

5. 人员

人员领域的重要性与提高博物馆的可欣赏度所需的最低质量水平的定义也密切相关，对于小型博物馆而言，这点尤为重要。博物馆的组织结构图或权利相关者的构成中应具备特定的专业人士，这对于确保博物馆获得正当管理，并能够根据其既定使命定义有效的文化项目以及为确保其成果和改善采取必要行动至关重要。

根据区域政府签发的认可或认证文件，每个机构（或博物馆网络）必须将确定上述专业人士和/或角色作为基本前提。

这些专业角色包括博物馆馆长、藏品策展人、教育服务经理、行政和财务经理、公共关系、市场营销和筹款经理以及监管和接待人事经理。由于需要满足所有向公众开放的机构都必须遵守的国家法规，还应设立其他角色，例如安全经理。必要时，在某些情况下，可以由博物馆馆长担任上述角色。此外，在非国营博物馆中，上述角色可以分任。

另请参阅 ICOM 《博物馆职业道德守则》的“人员”部分。

5.1. 博物馆馆长

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">具有特定技能和专业经验、经由正式任命的理事，可能同时在其他机构任职	<ul style="list-style-type: none">实施持续培训

5.2. 藏品策展人

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">此角色由具有特定技能和专业经验、经由正式任命的个人担任，其可能同时在其他机构任职	<ul style="list-style-type: none">实施持续培训如果该博物馆从属于网络组织，请指定专门人士担任该角色

5.3. 安全经理

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">– 安全经理（在意大利为 RSA 和 RSSP）由具有特定技能和专业经验、经由正式任命的个人担任，其可能同时在其他机构任职	<ul style="list-style-type: none">– 实施持续培训

5.4. 教育服务经理

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">– 此角色由具有特定技能和专业经验、经由正式任命的个人担任，其可能同时在其他机构任职	<ul style="list-style-type: none">– 实施持续培训– 如果该博物馆从属于网络组织，请指定专门人士担任该角色

5.5. 行政和财务经理

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">– 此角色由具有特定技能和专业经验、经由正式任命的个人担任，其可能同时在其他机构任职	<ul style="list-style-type: none">– 实施持续培训– 加强行政和财务管理技能

5.6. 公共关系、市场营销和筹款经理

最低标准	改进目标
	<ul style="list-style-type: none">- 该角色必须由具有特定专业技能的个人来担任- 持续提供员工培训

5.7. 传播经理

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">- 该角色必须由具有特定专业技能（包括 IT 技能）的个人来担任	<ul style="list-style-type: none">- 持续提供员工培训

5.8. 保安和接待人员

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">- 保安和接待人员需至少佩戴身份识别卡，并于博物馆运营时间内经常巡逻	<ul style="list-style-type: none">- 指定安全和接待经理- 持续提供员工培训- 应具备使用英语和/或其他外语工作的能力- 应能够为残障人士提供帮助，或使用特殊专业技能满足特定要求

5.9. 内外部人力资源经理

最低标准	改进目标
	- 定期进行员工审核和员工满意度评估

II 藏品

每个博物馆的最重要任务是管理和维护其藏品，这是该机构本身的构成要素和存在的理由。依据博物馆的使命，以其管理机构根据适用法律定义的途径和方式为基础，添加文物作为藏品。除法律规定的特殊情况外，上述藏品不可转让，博物馆必须确保对藏品进行馆藏、管理和维护：

- 确保将藏品适当地放置在宽敞、妥当和安全的空间中；
- 就所馆藏的文物规格和类型，征聘足够数量的合格工作人员；
- 维护其完整性，采取明确措施预防其可能面临的风险，并采取恰当手段干预紧急情况；
- 永久保存文物的清单、目录和文件；
- 对文物的相关知识、获取来源及其释意进行推广；
- 对藏品和博物馆自身的使命及委托任命进行深入研究和探索。

博物馆还必须让公众获得欣赏藏品的机会，确保人们可以对其进行实物及智慧知识体验，尤其是通过举办常设或临时公共展览展出藏品，并确保公众可做相关咨询和了解。

所有博物馆必须正式采取可确保永久馆藏其藏品的操作措施和程序。

遵照法律地位、财务、人员，馆址和安全标准，是妥当管理和维护藏品的基本前提。

博物馆必须协调如何做好藏品的馆藏及将其对公众开放以供欣赏的这两大主要需求。在此方面，ICOM的《博物馆职业道德守则》在其2001年成立声明中提供了一般性方法，其中标题为“藏品获取”、“藏品移除”、“藏品维护”、“原始资料”、“博物馆收藏与研究”的几个部分尤为重要。

1. 定期监视文物的馆藏状态

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">– 定期监测微气候条件（温度、相对湿度、光照水平）– 监测和预防有机体（昆虫和啮齿动物）微生物（细菌和真菌）的侵蚀– 定期维护文物、展区和绿化区域	<ul style="list-style-type: none">– 执行年度和跨年度维护计划– 执行年度修复计划– 评估并记录馆藏状态（馆藏记录）

2. 关于文物移动，应有正规管理和控制程序

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">– 在馆内外移动文物应实施正规程序– 应指定个人负责文物移动	

3. 新增藏品

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">– 应提供与博物馆机构使命相符的政策文件，指导文物获取和实施	<ul style="list-style-type: none">– 定期编制有关文物获取和实施的报告

4. 藏品记录、存档和分类

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 文物的收藏/库存记录应保持连贯性且明确无误 - 维护文物数据表，提供适当的图像记录，以便每件文物的识别 - 做好文物进出博物馆本身或其他文化场所的档案记录 	<ul style="list-style-type: none"> - 对藏品价值做持续最新评估 - 维护文物资产清单 - 维护符合区域和国家编目标准的计算机化目录，并为每件文物提供身份文档和合格图片存档

5. 常设展览

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 以科学项目为基础，择选、征集和展示文物，突显其标准及基本原理 - 以图片形式记录文物陈列历史（更新文物陈列时） 	<ul style="list-style-type: none"> - 为库藏的文物做好轮流陈列的规划

6. 临时展览

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 将临时展览政策载于计划档案中 	<ul style="list-style-type: none"> - 定期编制临时展览报告，其中包括参观者人数数据

7. 学习研究计划与活动

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">- 充分记录藏品和馆址的学习活动	<ul style="list-style-type: none">- 采用跨年度计划来记载学习研究活动- 与其他研究实体和机构形成正式关系- 编制完整的博物馆科学目录- 为藏品的相关科学和流行出版物做好计划- 采用 IT 化的策略来进行研究交流活动

8. 文物的库藏

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">- 根据功能和安全性标准，做好未陈列出的文物的分类和保存工作	<ul style="list-style-type: none">- 确保文物库藏仅可在明确目的下进行咨询，并且只在特定情况下才对公众开放



与行政区域的交流和关系

1. 与公众的关系和交流

博物馆的机构目标是为公众提供文化服务，该服务实质上是基于对藏品保护的和完善。交流藏品的有关知识并加以推广是达成其委任命令的基本工具。交流可以是非正式的，例如某个信息点；也可以通过标牌进行正式交流，其中应包括所陈列的每件文物的标识信息；还可以是印刷资料或在线信息材料。博物馆必须谨慎对待，始终确保信息的完整性和最新状态，还应在必要时提供英语和其他语言版本。

所有博物馆都必须具有高质量的标牌，以不同的方式让包括感官或认知障碍人士在内的参观者，能够轻松地找到方向并享受展览空间；实际上，较大规模的博物馆建筑物会使参观者迷失方向，让他们感到身心疲惫。帮助参观者轻松找到定位必不可少的工具包括建筑物和馆址的总体规划、每个空间的标识以及一个协调标牌系统，该系统使用标牌、图画文字和短语指示出入口位置、服务和路线。除了为参观者提供入场指南外，博物馆还必须确保提供一般信息（开放日期和时间、门票价格和活动等）、所提供服务和不可用服务、藏品信息以及所有未开放空间的信息。协调标牌系统应与博物馆空间的维度和幅度成比例。空间规划是一个极具重要意义的工具，恰当地附以上述信息，应作为所有博物馆的信息辅助工具。

还应为技术使用留出足够的空间。人们经常强调互联网作为用户/参观者与博物馆之间交流的首要途径之重要性。因此，通过社交网络和应用程序等提供在线信息尤为重要，有助于人们访问博物馆及其服务、藏品和其他活动，且能够有效保证信息的完整性和时效性。上述内容尤为重要，因为有助于满足远近参观者所需的信息需求，为特定类型的用户（如希望查看博物馆建筑和展览是否开放的残障人士）提供便利，以及促进尽可能多地向不经常参观博物馆的人群开放参观，尤其是年轻一代越来越少到访博物馆，因为博物馆对他们没有吸引力。应该为参观者提供可与传统信息系统集成一体化的多媒体工具，采用可下载到最新平板电脑和移动电话上的应用程序来提供文本信息、图像、音频和视频，且应具有寓教于乐的性质，即通过有趣、轻松的方式提供各种活动信息，激发人们对知识的渴望。

这包括博物馆的公众形象宣传活动，例如展览和活动的公告或为公众利益倡议目的可使用的空间等；此举常是鼓励公众直接与文化机构建立联系的首选。展览和活动尤其应与博物馆的使命和政策保持一致，并应始终保证所陈列的内容/材料的质量和保护状态。在临时展览中，还应考虑到国际公认的文物借用和交换的一般管理原则。

这一方面包括博物馆为参观者提供的调解方法和活动，以解码其文物的文化价值并传播文物相关知识（例如简要指南和目录）；另一方面包括某些使公众更亲近博物馆的活动和举措，例如公开活动、工作室、参观者调查等。

尤其重要的是，应有可用的方法来提供信息并传达文物所蕴涵的意义。对知识的渴望是参观者参观博物馆的主要原因。面向不同参观者的方法所提供的适用内容必须与交流协调系统相适应，以便参观者与文物产生关联。在这方面，必须考虑诸多因素：文物的类型以及这些文物之间是否存在关系，关于其如何陈列的决策考量，适用陈列的物理空间等等。尤其重要的是，博物馆和类似机构必须竭尽所能，满足社会在族裔、社交、文化、性别、年龄等方面日益多样化的需求。在这方面，所有以公众认知为目的且适应政策及倡议的活动均特别实用。多样化的方法如问卷、焦点小组、在线调查、参观者登记、观察员调查等可以引发兴趣和需求。实际上，通过使用专门针对不同目标受众的服务和建议，机构可以借助激发每个个体多样化的学习过程，刺激各种各样的学习类型来“调解”其信息内容。

透明度是一个应特别引起重视的主题，要求博物馆机构作为公共服务提供者对此作出回应。其中一个关键方面是需要制定与博物馆的特定使命相关的服务质量章程。该文件对所有为公众提供服务的机构/办公室作出强制要求，规定了其提供服务应满足的最低质量标准。该文件不仅是一种“会计”形式和对用户的承诺，也是供机构本身使用的一种自我评估方法。

关于这方面的详情，请参阅 ICOM《博物馆职业道德守则》的“展览”和“其他资源”部分。



与行政区域的交流和关系

1.1. 标牌

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> 应在建筑物外部清晰醒目地标明机构全名及其营业时间 博物馆或场地内提供必要的信息资料和方向引导工具（信息化、可引导方向和具有标识作用的标牌） 	<ul style="list-style-type: none"> 进场路线路标 将机构收录于搜索工具（例如 Google Maps 等）中

1.2. 信息工具

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> 在组织内的特定网站或板块提供有关博物馆、其机构文件、藏品、服务和活动的基本及最新信息 提供有关博物馆、其藏品和服务以及所在行政区域的信息材料 提供博物馆或场址的目录和/或简短指南 为残障人士提供相关的援助、工具和活动信息 	<ul style="list-style-type: none"> 以多种语言在线提供有关博物馆、其藏品和服务以及所在行政区域的信息，至少要提供英语版本 在博物馆内提供信息材料，包括外语版本 提供博物馆目录和/或简短指南，包括外语版本 提供音频指南，包括外语版本 提供多媒体指南，包括外语版本 为感官或认知障碍人士提供特定的信息工具

1.3. 展品陈列的一体化信息传播

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 字幕和信息面板或可移动卡片，提供清晰易读的信息 	<ul style="list-style-type: none"> - 提供字幕和信息面板或可移动卡片，包括外语版本，优先采用英语版本 - 采用多媒体工具展示与博物馆、其藏品和所在行政区域相关的信息 - 提供可通过移动设备下载、与藏品和临时展览相关的软件和应用程序 - 提供方便残障人士参观藏品的工具

1.4. 提升藏品可欣赏度及促进其推广的教育活动与活动

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 面向不同参观群体的教育活动 - 导游和主题路线 	<ul style="list-style-type: none"> - 面向不同参观群体的工作室 - 促进藏品、博物馆和行政区域发展的活动 - 与行政区域的藏品和文化价值直接相关的临时展览 - 面向非参观者或潜在参观者的特定推广活动 - 文化和社会调解 - 以其他语言提供导游和主题路线 - 面向教师、教育人员或其他用户的培训课程 - 与学校达成双向认可的项目，包括可转成教育学分的学校-工作轮换计划 - 与行政区域教育/学校办公室和/或各种类型和级别的学校



与行政区域的交流和关系

	的所属教育部共同制定双向认可的教育计划和教育培训方案 - 专题研讨会
--	---------------------------------------

1.5. 与公众的关系

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 在网站上提供主要联系人和电子邮件地址 - 设立正规投诉程序，并提供作出响应的时间和应联系的人员姓名 - 已通过并发布服务章程 	<ul style="list-style-type: none"> - 每月至少发布一次新闻通讯更新 - 至少每周在博客或社交网络上更新博物馆状态 - 维护和监督参观者的观察和建议记录（书面或在线） - 每年至少采用指定工具进行一次客户满意度调查和分析 - 对非参观者进行调研，特别求证用户的需求和期望 - 问责程序：发布与年度计划预期结果和已实现目标相关的报告

2. 与行政区域和利益相关者的关系

由于意大利的文化机构在全国范围分布如此广泛且数量众多，所以其与行政区域和利益相关者的关系对于提升可欣赏度的规范水平定义具有特别重要的意义。另外，社会和经济原因使得有必要抓住适当的机会发展博物馆、文化场所、历史遗迹和行政区域当地不同文化表现形式之间的网络关系文化，并建立跨博物馆的文化活动体系和服务，以便在同一行政区域当地运营的不同机构之间建立相互有利的联盟。这种定位方针与国家博物馆体系框架内的区域博物馆体系的发展相一致，可以通过采用融合不同机构或实体的一体化完善计划来实现，并可以在这些组织内部以及其他行业，例如旅游业、基础设施和制造业产生普遍积极影响。

关于这方面的详情，请参阅 ICOM《博物馆职业道德守则》的“藏品来源”和“尊重所服务的社区”部分。

欧洲委员会《关于文化遗产的社会价值框架公约》（俗称《法罗公约》）对这方面也具有重要意义。该文件的第三部分，特别提请注意分担文化遗产和社区参与责任的重要性，以便在管理文化遗产时，尤为可能通过公共机构、专家、所有者、投资者、公司、非政府组织和民间协会联合行动促成其在法律、财务和专业方面的发展，同时尊重和鼓励自愿性举措，以协助公共机构发挥作用。

该领域可分为三大方向：（i）不仅在规划文件中正式巩固博物馆的区域性功能，也通过借助参观者协助让文物融合于其行政区域背景中；（ii）鼓励地方和行政区域实体参与博物馆的活动，并提高博物馆的可欣赏水平。例如，通过共同策划和举办展览、共享文物馆藏地点、规划和推广旅游及文化路线以及采用共享定价方式；（iii）通过在每家机构传播其他博物馆在这方面相关的印刷或多媒体信息来促进推广行政区域。

近年来，公共行政部门的创新特别关注透明度和问责制这一主题。实际上，正如 ICOM《博物馆职业道德守则》所强调的那样，作为向公众提供服务的公共行政部门，必须与利益相关者共享其文化项目，并让他们尽可能多地参与其中，尤其是“博物馆之友”团体和类似组织协会，从而为获得对其计划活动的支持创造有利条件。此外，不可忽视理解参观者和服务用户以及所有其他不同利益相关者需求的重要性。

与行政区域的交流和关系

他们的需求咨询有助于使博物馆的活动更有效地适应不同类型用户的需求。利益相关者随着行政管理部门提供的服务和活动的变化而变化，因此其权重和重要性是可变的。已确定的利益相关者的类别为：志愿协会、文化协会、代表当地社区和经济经营者的各种组织、活跃在行政区域当地的大学和文化机构，以及文化财产的私人所有者。出于同质化的考虑，地方和行政区域实体也作为利益相关者被纳入“与行政区域的关系”的版块。

2.1. 在行政区域中的任务和角色

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">在规划文件中，指示机构参照行政区域情况执行任务和行使职能	<ul style="list-style-type: none">行使共同职能时，应制定合作协议

25

2.2. 将藏品/博物馆/考古遗址融于行政区域环境背景中

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none">体现藏品与其历史、文化和环境相关联的元素	<ul style="list-style-type: none">与其他机构和利益相关者合作，在行政区域背景下指导计划和学习与研究

2.3. 将行政区域实体或机构纳入对话交流

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 对行政区域的背景以及在该环境中开展活动的个体或集体行动者进行分析 	<ul style="list-style-type: none"> - 对相关行政区域的物质和非物质藏品进行学习和研究 - 与文化服务和博物馆网络进行整合 - 规划和推广旅游及文化路线 - 实施共同举办或共同编制的倡议 - 为残障人士提供服务，并与协会、设施、学校和运营者共享服务 - 与酒店业和交通运输公司（重点对象）一起申报关税补贴类型 - 对协同活动的有效性和影响力进行核验 - 激活与培训、手工和工业部门的系统化关联，并提倡将该机构列为所在行政区域的文化和历史重点对象（包括在创造力、设计和专门知识方面的发展） - 参与网络项目

2.4. 将利益相关者纳入对话交流

最低标准	改进目标
<ul style="list-style-type: none"> - 在该机构的政策文件中，确定利益相关者和可行的对话交流工具 	<ul style="list-style-type: none"> - 与利益相关者共同制定协议和倡议，同时应将为残障人士提供服务的部门协会纳入考量范围 - 通过定期报告和公众共享倡议，与利益相关者一同对与文化、经济和



与行政区域的交流和关系

	社会政策有关的活动进行有效性和影响力核验
--	----------------------