# المرفق I

# مستويات الجودة الموحدة للمتاحف

إن صياغة مستويات الجودة الموحدة للمتاحف، والتي تأتي تنفيذًا للمادة رقم 114 من قانون التراث الثقافي والمناظر الطبيعية الواردة في المرسوم التشريعي رقم 42 الصادر بتاريخ 22 يناير 2004 والتعديلات اللاحقة عليه والخاص بالمتاحف والآثار والمناطق الأثرية، هي نتاج عمل مشترك بين الوزارة والأقاليم والهيئات المحلية والذي ساهم فيه أساتذة جامعيون ومسؤولون عموميون وخبراء في قطاع المتاحف وإدارة التراث الثقافي وتعزيزه.

لقد جاءت صياغة هذه الوثيقة من مرسوم وزير التراث والأنشطة الثقافية الصادر بتاريخ 10 مايو 2001 الذي يتضمن "الوثيقة التوجيهية حول المعايير الفنية والعلمية وحول المعايير القياسية لتشغيل المتاحف" التي تقسم أنشطة إدارة المؤسسات المتحفية والمحافظة عليها وتعزيزها إلى ثمانية قطاعات والتي أخذت بعين الاعتبار أعمال ومقترحات اللجنة الوزارية لتحديد الحدود الدنيا لمستويات جودة أنشطة تعزيز المؤسسات المتحفية وتحسينها والتي يرأسها السيد/ ماسيمو مونتيلا والتي تشكلت في الأول من ديسمبر عام 2006 وحددت بعض الحدود الدنيا لمتطلبات كل قطاع من هذه القطاعات. كما أخذت الوثيقة بعين الاعتبار أيضًا الخبرات المُعترف بها أو اعتمادات المتاحف غير الحكومية التي تديرها العديد من الأقاليم الإيطالية بدءًا مما يُطلق عليه "الوثيقة التوجيهية" المذكورة أعلاه.

كما أخذت الوثيقة بعين الاعتبار أيضًا الخبرات المُعترف بها أو اعتمادات المتاحف غير الحكومية التي تديرها العديد من الأقاليم الإيطالية بدءًا مما يُطلق عليه "الوثيقة التوجيهية" المذكورة أعلاه. وتحرص هذه الوثيقة أيضًا وبشكل خاص على ما يتعلق بالمعايير القياسية

للمتاحف ومدونة الأخلاقيات والقواعد المهنية للمتاحف الصادرة عن المجلس الدولي للمتاحف (ICOM) وبتوصية منظمة اليونيسكو بشأن حماية وتعزيز المتاح ومجموعات التحف الصادرة بتاريخ 17 نوفمبر 2015؛ وبالإشارة إلى نظام المعاهد والأماكن الثقافية الحكومية ومرسوم وزير التراث والأنشطة الثقافية والسياحة الصادر بتاريخ 23 ديسمبر 2014 الخاص بشؤون "تنظيم وتشغيل المتاحف الحكومية"؛ وفيما يتعلق بمراقبة المتاحف وأمنها بموجب مرسوم وزير التراث والأنشطة الثقافية والسياحة الصادر بتاريخ 30 يونيو 2016 والخاص بمسألة "معايير فتح المتاحف والمواقع الثقافية الحكومية أمام الجمهور ومراقبتها وأمنها وسلامتها"؛ وفي النهاية فيما يتعلق بخصوصية تحديد المواقع الأثرية و"الخطوط التوجيهية لإنشاء المتنزهات الأثرية وتعزيزها وتحسينها" التي صاغتها مجموعة العمل المتساوية الأطراف المشاركة والتي تم تأسيسها بمرسوم وزير التراث والأنشطة الثقافية والسياحة بتاريخ 18 مايو 2010 والمُعتمدة التشكيل بموجب مرسوم وزير التراث والأنشطة الثقافية والسياحة بتاريخ 18 أبريل 2012.

وكثمرة ختامية لأعمال لجنة تفعيل النظام الوطني للمتاحف (2015-2017) والمستوحى من أفضل الإجراءات الدولية ذات الصِلة، حددت الوثيقة ثلاثة قطاعات إجمالية بارزة في هذا الشأن وهي على النحو التالي:

I التنظيم

II مجموعات التحف

III التواصل والعلاقات مع الإقليم

وقد تم تقسيم هذه القطاعات بدورها إلى العديد من الأقسام والعناصر التي تعكس عملية تنظيم المتاحف وأنشطتها وتمثل مصفوفة التحقق من احترام الحدود الدنيا من المعايير القياسية ذات الصلة وتحديد أهداف عملية التحسين.

# I التنظيم

## 1. الوضع القانوني

يحدد النظام الأساسي أو اللائحة التنظيمية بوضوح، وبالتوافق مع التعريف العام للمتاحف الذي قدمه المجلس الدولي للمتاحف وبالتناسق مع ما حدده مرسوم وزير التراث والأنشطة الثقافية والسياحة الصادر بتاريخ 23 ديسمبر 2014، في النقاط التالية للمتاحف:

- طبيعة المتحف باعتباره هيئة دائمة غير ربحية؛
- مهمة المتحف وأهدافه؛
- الأشكال الحكومية والإدارية؛
- الهيكل المالي والنظام المحاسبي؛
- القواعد المتعلقة بالموظفين وطاقم العمل؛
- الملحقات الهيكلية ومعايير الامان والسلامة؛
- الموروثات؛
- المبادئ العامة لإدارة المقتنيات المتحفية؛
- المبادئ العامة لتقديم الخدمات للجمهور؛
- طرق جمع البيانات الخاصة بأنشطة المتاحف وكيفية إدارتها لأغراض الإحصاء والبرمجة؛
- الواجبات والمهام التي ينبغي على المتاحف تأديتها في إطار السياق الإقليمي وكذلك في إطار سياق أية تنظيمات أخرى ذات علاقة.

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - ملحقات النظام الأساسي/اللائحة التنظيمية مع الإشارة كحد أدنى إلى النواحي التالية:<br>- الاسم<br>- المقر<br>- الطبيعة القانونية<br>- المهمة<br>- الموروثات<br>- المهام والواجبات المؤداة<br>- النظام<br>- الهيكل المالي | |

## 2. المحاسبة والماليات

يجب أن تتم عملية إدارة الموارد المالية للمتاحف في إطار الالتزام الكامل بالقوانين واللوائح المعمول بها في هذا الشأن والقواعد المحاسبية المستمدة من هذه القوانين واللوائح. تشير المادة رقم 3 من مرسوم وزير التراث والأنشطة الثقافية والسياحة الصادر بتاريخ 23 ديسمبر 2014 إلى ميزانية المتاحف باعتبارها "وثيقة البيانات والتقارير المحاسبية التي تظهر تخطيط ونتائج الإدارة المالية والمحاسبية للموارد الاقتصادية المتاحة للمتحف. ويتم إعداد هذه الوثيقة وفقًا لمبادئ الإفصاح والشفافية مع تحديد جميع العناصر المختلفة للدخل والنفقات وذلك أيضًا بغرض السماح بتقييم مدى ملائمة الهيكل الاقتصادي وكفايته وانتظام إدارته وقابلية المقارنة بين المؤسسات المتحفية على المستوى الدولي".

# I التنظيم

ويرتبط الهيكل المالي للمتاحف بالنواحي التنظيمية والإدارية وبالسياق التشغيلي للمؤسسة. ينبغي أن يكون لدى المؤسسات المتحفية موارد اقتصادية ملائمة لحجمها ومواصفاتها بحيث تضمن هذه الموارد الالتزام بالحدود الدنيا للمعايير القياسية المقررة للمرافق وطاقم العمل وأمور الأمان والسلامة والإدارة والعناية بالمقتنيات المتحفية والخدمات المقدمة للجمهور.

ولكن وعلى الرغم من كل ذلك، لا يمكن وضع نموذج لميزانية مقسمة إلى فصول وحصص مسبقة التحديد، بحيث يمكن استخدامها مع جميع الكيانات المتحفية كما لا يمكن خلق نقطة مرجعية ملموسة وغير نظرية في هذا الشأن.

هناك فقط عدد قليل من المتاحف الحكومية، على سبيل المثال، تتمتع باستقلالية علمية ومالية ومحاسبية وتنظيمية. وفي هذه الحالات، يحدد المرسوم المذكور أعلاه والصادر بتاريخ 23 ديسمبر 2014 أن الميزانية "يتم إعدادها واعتمادها وفقًا لقواعد ومتطلبات التشغيل الإداري والمحاسبي ونظام خدمات الدخل والخزانة المنصوص عليها في مرسوم رئيس الجمهورية رقم 240 الصادر بتاريخ 29 مايو 2003، بالإضافة إلى المرسوم اللاحق المكمل له رقم 97 والصادر عن رئيس الجمهورية بتاريخ 27 فبراير 2003".

إن غالبية المتاحف العامة المملوكة ملكية عامة ليس لها ميزانية مستقلة. وهذا الأمر لا يعني أنها لا ينبغي أن يكون لديها وثائق محاسبية تكشف - في مجملها - المصروفات والإيرادات (كما هو مطلوب في المرسوم المذكور الصادر بتاريخ 23 ديسمبر 2014).

يتيح الفحص الدائم للمصروفات والواردات ومراقبتها بالتالي التحقق من مدى كفاية الميزانيات للأهداف والخطوط التوجيهية والتخطيطية لهذه المتاحف أيضًا.

ولذا ينبغي أن تكون الوثائق المحاسبية قادرة على إظهار المصروفات والعوائد عبر استخدام طرق التصنيف والوصف الشائعة لبنود المصروفات والدخل.

وفي ما يخص بند العوائد يجب كحد أدنى تمييز الإيرادات الناتجة عن:

- التمويل الذاتي؛
- الموارد الخارجية: التحويلات والمساهمات والرعاية وصناديق الهبات.

وفي ما يخص بند المصروفات يجب كحد أدنى تمييز المصروفات الناتجة عن:

- التشغيل العادي؛
- إدارة الهياكل والعناية بها؛
- ادارة المقتنيات المتحفية والعناية بها؛
- الخدمات المقدمة للجمهور والأنشطة الثقافية؛
- من الاستثمار والتنمية.

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - إعداد وثيقة اقتصادية-مالية تحتوي على عناصر الدخل (المقسمة بين التمويل الذاتي والموارد الخارجية) وعناصر المصروفات (عبر تمييز المصروفات الناتجة عن التشغيل العادي والموظفين وإدارة الهياكل والعناية بها وإدارة المقتنيات المتحفية والعناية بها والخدمات المقدمة للجمهور والأنشطة الثقافية والاستثمارات والتطوير). | - تبني طرق تقديم البيانات والتقارير المالية للمعنيين حول الأنشطة المتحفية مثل التقارير الثانوية والميزانية السنوية وتقييم التأثير<br>- تفعيل استراتيجيات تمويل إدارة المتاحف والمقتنيات المتحفية وتعزيزها (الاتفاقيات مع الممولين والتمويل الجماعي وما إلى ذلك) |

## 3. الهياكل

يتعلق هذا القطاع بمسائل الدخول إلى المرافق المتحفية بما في ذلك أيضًا إمكانية دخول الأشخاص المعاقين وتنظيم المساحات الداخلية وكيفية الاستفادة منها ومسائل الأمن والسلامة.

وكتمهيد عام لهذا القطاع وفيما يتعلق بالهياكل المتحفية ومع مراعاة الاستثناءات المقررة للمتاحف الموجودة في المباني التاريخية فإن المبنى المخصص للمنفعة العامة يجب أن يكون ملبيًا لمتطلبات القواعد ذات الصلة من حيث البنية الهيكلية والتجهيزات والنواحي الصحية وتوافر المتطلبات المعمارية والخاصة بأمن وسلامة الأشخاص والأشياء.

وبهدف تحفيز أنشطة المتاحف وضمان فتحها لأكبر عدد من الجمهور والاستفادة منها بشكل واسع فقد تم إيلاء أهمية خاصة لتمكين العديد من الفئات المحرومة والأقل حظًا ويأتي في المقام الأول من هذه الفئات الأشخاص الذين يعانون من إعاقات حركية أو حسية أو إدراكية. إن عدم وجود حواجز ومعيقات معمارية، بالطرق التي ينص عليها القانون، يُعتبر من بين متطلبات الحدود الدنيا للمتطلبات أيضًا في وثائق الاعتراف بالمتاحف المحلية للأقاليم واعتمادها كما توجد أيضًا بعض المعايير الضرورية الأخرى في هذا الشأن مثل تحديد الغرض من استخدام المساحات المتحفية وقرار تحديد مسؤوليات الأمان والسلامة والالتزام بالقواعد والتوجيهات المتعلقة بأعمال صيانة وسلامة المرافق (الداخلية والخارجية) وشبكات التشغيل والأجهزة والمعدات والتجهيزات.

ومن أجل تحسين عملية الوصول إلى هذه الأماكن والسماح بأكبر قدر من الاستمتاع بهذا التراث فإنه هناك العديد من الأمثلة التي تم فيها ضمان تسهيل الدخول إلى المتاحف عبر توفير طرق الزيارة الافتراضية التي يمكن استخدامها في موقع المتحف أو عن بُعد بحيث يُسمح بالاستفادة من الأماكن المتاحة والمقتنيات المتحفية في المناطق التي لا يمكن الوصول إليها جسديًا بفضل التقنيات الرقمية.

هناك بنود وقواعد أخرى بارزة في هذا القطاع مستمدة من المرسوم التشريعي رقم 2008/81 تحت عنوان "القانون الموحد للأمن والسلامة في مواقع العمل" والذي يتم تطبيقه أيضًا في المتاحف باعتبارها أماكن عمل بالإضافة إلى مرسوم وزير التراث والأنشطة الثقافية والسياحة الصادر بتاريخ 30 يونيو 2016 تحت عنوان "معايير فتح المتاحف والأماكن الثقافية الحكومية أمام الجمهور وحراستها وأمنها وسلامتها".

وبالإضافة إلى التدخلات ذات الطبيعة الهيكلية من أجل تجاوز الحواجز والمعيقات المعمارية فإن مسألة إعداد بروتوكولات خاصة باستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة، وهو الأمر الذي يُعد الآن هدف أساسي للجودة، يجب أن يصبح أمرًا إلزاميًا بالتدريج. سيُسمح بهذه الطريقة لمشغلي المتاحف بتلبية الاحتياجات المحددة لاستقبال هذا النوع من الجمهور مع ما يترتب على ذلك من تحسين ملحوظ للخدمة.

وفيما يتعلق بعملية تنظيم المساحات الداخلية فإنه يتم قبل كل شيء إبراز المساحات التي تضمن أداء الوظائف والأنشطة الأساسية للمتاحف. كما اعتُبرت بعض الخدمات المرتبطة بالطبيعة الثقافية والعلمية لهذه المؤسسات موضوعًا مهمًا للبحث مثل أرشيفات الحفظ والمكتبات والمعامل أو تلك التي تندرج تحت إطار الخدمات الإضافية مثل محال بيع الكتب و الكافتيريات وخزانات المحفوظات.

يُقصد بمسألة الأمن والسلامة تلك الأمور المتعلقة بحفظ المرافق والأصول والأشخاص (طاقم العمل والجمهور).يوجد هناك تجانس جوهري بالفعل في تطبيق الحدود الدنيا للمعايير القياسية الخاصة بمسألة الأمن والسلامة حيث أنها مستمدة من هياكل تقعيدية وتنظيمية وطنية تشير على وجه التحديد إلى المتاحف (على سبيل المثال، بالنسبة للمتاحف والمعارض الموجودة في المباني التاريخية، مرسوم وزير التراث الثقافي والبيئي رقم 569 الصادر بتاريخ 20 مايو 1992).

كما ينبغي أن يُولى اهتمامًا مطلوبًا إلى سلامة الأعمال المعروضة - إضافةً إلى الأشخاص في إطار خطة السلامة والطوارئ للمؤسسة المتحفية وعند إجراء عمليات الصيانة والحفظ الدوري المبرمج للموروث التراثي وشبكات التشغيل.

ومن منظور تحسين جودة الهياكل المتحفية الذي يتحقق من خلال التجهيزات والخدمات التي تزيد من الأغراض التشغيلية للمتاحف ومن راحة الزائرين، يُمكن أن نذكر أيضًا عمليات إنشاء مساحات مفيدة لإقامة معارض مؤقتة وإعداد تقرير المؤسسة الذي يصف الظروف المادية والبيئية لتلك المساحات من أجل ضمان الاستمرارية الكافية للأعمال خلال فترة المعرض.

انظر، في هذا الشأن، قسم "المرافق" في مدونة الأخلاقيات والقواعد المهنية الصادرة عن المجلس الدولي للمتاحف.

# I التنظيم

## 1.3. الغرض من استخدام المساحات

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - يجب أن يحتوي المتحف والأماكن الثقافية الأخرى على مساحات ملائمة وكافية لأداء الوظائف المرجوة من هذه المؤسسات وهي:<br>- الحفظ، في حالة المتاحف<br>- العرض الدائم، في حالة المتاحف<br>- الاستقبال/الاستعلام/منفذ بيع التذاكر<br>- تقديم الخدمات أيضًا للأشخاص ذوي الإعاقة | - يحتوي المتحف على المساحات والخدمات التالية التي يقدمها للجمهور:<br>- المعارض المؤقتة<br>- مكاتب الموظفين وطاقم العمل<br>- مكاتب الموظفين وطاقم العمل<br>- أرشيف الحفظ *<br>- المكتبة *<br>- أرشيف حفظ الصور*<br>- مساحات الأنشطة التعليمية<br>- معمل التصوير الفوتوغرافي<br>- معمل الترميم<br>- معامل أخرى<br>- الصالات/ والمكاتب<br>- قاعة مؤتمرات / قاعات عرض<br>- منفذ بيع التذاكر<br>- المساحات المجهزة لتوقف الجمهور<br>- المساحات المجهزة للكافتيريات / المطاعم<br>- منافذ توزيع مياه الشرب (في حالة المناطق الأثرية)<br>- خزانات المحفوظات / إيداع الأشياء الشخصية<br>- محال بيع الكتب<br>- المساحات الخارجية<br>- خدمات / مساحات للبالغين بصحبة أطفالهم (مثل منضدة تغيير حفاضات الأطفال ومساحات الإرضاع وتسخين زجاجات الرضاعة وعربات الأطفال)<br>- الاتصال بالإنترنت عبر شبكات الواي فاي<br>- المساحات المخصصة للمبادرات التي تهم المجتمع<br>- مواقف السيارات القريبة (بما في ذلك المساحات المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة)<br><br>*بنظام دخول منتظم لفئات معينة من المستخدمين |

## 2.3. الراحة في مساحات العرض

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - توافر أنظمة إضاءة ملائمة<br>- النظافة الملائمة والثابتة للهياكل وشبكات التشغيل | - وجود شبكات التشغيل التي تضمن توافر الظروف البيئية الملائمة |

## 3.3. دخول الأشخاص ذوي الإعاقة

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - الوصول إلى المرافق<br>- تحديد الحد الأدنى للمسار التنظيمي | - إعداد أشكال بديلة تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من الاستمتاع بالمعروضات داخل المؤسسات المتحفية (مثل الزيارة الافتراضية والمسارات الخاصة) |

## 4.3. الأمان والسلامة

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - الالتزام بمجموعة القوانين والتشريعات الخاصة بأمن وسلامة المرافق والأشخاص والأعمال المحفوظة. يجب أن يكون المرفق مطابق للمواصفات والمعايير ذات الصلة من ناحية الشكل الثابت أو الأمور المتعلقة بشبكات التشغيل أو الأمور الصحية والتغلب على الحواجز والمعيقات المعمارية | - وثيقة تحليل المخاطر من حيث فترات التقييم وإجراءات التعويض والتخفيف إضافةً إلى تخطيط إدارة الطوارئ<br>- إعداد خطة لإخلاء المتحف من مقتنياته التراثية عند الضرورة<br>- التأهيل والتدريب المستمرين للموظفين وطاقم العمل حول كافة جوانب الأمان والسلامة<br>- الغطاءات التأمينية الملائمة<br>- تقرير المؤسسة |

## 4. الأنشطة

جرى تقسيم قطاع الأنشطة بشكل مثالي إلى مجالين يختصان على التوالي بطرق الدخول إلى المتحف من ناحية وبالوثائق التخطيطية التي أعدتها مسبقًا كل مؤسسة معنية.

وفي إطار تنظيم أنشطة المتاحف هناك قطاع بارز تمثله في المقام الأول الحاجة إلى ضمان استمرارية الخدمات، بدءًا من ساعات وأيام الافتتاح، التي ينبغي بالضرورة أن تأخذ في الاعتبار موقع المرافق وحجمها، فضلًا عن عدد الموظفين المتاحين للحراسة والاستقبال. وفيما يتعلق بهذه العوامل لتلبية أفضل لطلبات المستفيدين المحتملين من هذه الخدمات فإنه سيكون من الممكن في بعض الحالات التفكير في تركيز عمليات فتح المتاحف أمام الجمهور في فترات معينة من السنة (على سبيل المثال في الصيف) أو خلال بعض أيام الأسبوع (ربما أيام السبت والأحد) على أن يتم التخطيط لذلك على الأقل بشكل سنوي بحيث يتم الإعلان عنه بشكل كافٍ ويُلتزم بذلك بالضرورة.

كما أنه هناك أمر لا يقل أهمية وهو الحاجة إلى وجود تخطيط سنوي فعال للأنشطة والمبادرات التعليمية التي حققها كل مرفق مع ما يلي ذلك من إعداد تقرير للنتائج التي تم تحقيقها.

إن الأمر يتعلق هنا بالوثائق التخطيطية الأساسية لتحديد مشروع المرفق المعني وتبليغها إلى جميع الجهات المعنية مع تفعيل الشراكات ولحظات الحوار مع الإقليم المعني وضمان الاعتراف الثقافي الضروري بالمرفق الموجود.

## 1.4. الفتح أمام الجمهور

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - فتح المرفق أمام الجمهور لفترة لا تقل عن 24 ساعة في الأسبوع (بما في ذلك إما يوم السبت أو يوم الأحد) وفي حالة الفتح الموسمي لفترة لا تقل عن 100 يوم في العام دون المساس بأي قوانين وتشريعات تنظيمية مختلفة | - زيادة ساعات الفتح أمام الجمهور في إطار الالتزام بالحدود الدنيا للمعايير القياسية<br>- التنسيق مع المتاحف الأخرى في الإقليم لتحديد أيام وأوقات الفتح |

## 2.4. تسجيل الدخول

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - التسجيل المنتظم لعمليات الدخول حتى ولو كانت مجانية | - استخدام الطرق الإلكترونية في تسجيل عمليات الدخول<br>- إمكانية الدفع الإلكتروني<br>- إمكانية الحجز / البيع المسبق عبر شبكة الإنترنت للتذاكر والزيارات المصحوبة بمرشدين والأنشطة المعملية سواء للأفراد أو المجموعات<br>- توفر التسهيلات الممكنة من خلال التخفيضات والتعريفات العائلية والاتفاقيات والتذاكر الشاملة والبطاقات والاشتراكات السنوية والتذاكر المجانية |

## 3.4. الخطة السنوية للأنشطة

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - خطة سنوية للأنشطة المقدمة للجمهور مع الإشارة إلى المبادرات والمعارض والمنشورات الموجهة إليهم وكذلك فترات إعادة التجهيز والترتيب المزمع القيام بها | - المشاركة في المشروعات الشبكية أيضًا من خلال المشاركة مع "المجتمعات التراثية" على النحو المحدد في اتفاقية فارو.<br>- توثيق الأنشطة وتقييمها |

## 4.4. الخطة السنوية للأنشطة التعليمية

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - خطة سنوية للأنشطة التعليمية مع الإشارة إلى المشروعات والشراكات والجمهور الموجهة إليه | - المشاركة في المشروعات الشبكية<br>- توثيق الأنشطة التعليمية وتقييمها |

## 5. الموظفون وطاقم العمل

إن قطاع الموظفين وطاقم العمل مهم للغاية أيضًا فيما يتعلق بتحديد الحدود الدنيا لمستويات جودة التعزيز والتقدير لا سيما بالنسبة للمتاحف الصغيرة. كما أن وجود موظفين محترفين على المستوى المهني في إطار الهيكل التنظيمي للمرفق أو في الهيئة المالكة يمثل جانبًا أساسيًا للإدارة الصحيحة للمتحف والقدرة على خلق مشروع ثقافي فعال يتوافق مع المهمة المحددة للمتحف ويؤتي ثماره أيضًا من الناحية الربحية والتعزيزية.

إن في وثائق الاعتراف بالمتاحف غير الحكومية التي تنشئها الأقاليم وتعتمدها يُعتبر من الضروري أن يضمن كل متحف تحديد شخصيات محترفة على المستوى المهني و/أو وظائف احترافية (أو داخل شبكة المتحف) وهذا شرط أساسي لا غنى عنه.

تكون المرجعية في هذا الأمر متمثلة في شخصيات مدير المتحف وأمين حفظ المقتنيات المتحفية والمسؤول عن الخدمات التعليمية والمسؤول عن الإجراءات الإدارية والاقتصادية والمالية والمسؤول عن العلاقات العامة والتسويق و جمع الأموال والموظفين المسؤولين عن خدمات المراقبة والاستقبال. وهناك شخصيات أخرى مثل مسؤول الأمن والسلامة نابعة من ضرورة تطبيق اللوائح والتشريعات الوطنية والتي يتعين على جميع المؤسسات المفتوحة للجمهور الامتثال لها. وفي بعض الحالات، إذا ما دعت الضرورة، يمكن تنفيذ هذه المهام والوظائف من خلال مدير المتحف. كما أنه في المتاحف غير الحكومية يمكن ممارسة هذه الوظائف والمهام أيضًا بالمشاركة.

بالنظر في هذا الصدد، قسم "الموظفون وطاقم العمل" في مدونة الأخلاقيات والقواعد المهنية الصادرة عن المجلس الدولي للمتاحف.

## 1.5. المدير

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - التحديد الرسمي لشخصية المدير ذي الكفاءة المهنية المحددة والخبرات الاحترافية ربما أيضًا بالمشاركة مع مرافق أخرى | - التدريب المستمر |

## 2.5. المسؤول عن المقتنيات المتحفية و/أو التراث المحفوظ

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - وظيفة يؤديها موظفون يتمتعون بكفاءات احترافية محددة ربما أيضًا بالمشاركة مع مرافق أخرى، مع الإسناد الرسمي لهذه المهمة | - التدريب المستمر<br>- تحديد شخصيات أخرى مخصصة لذلك إذا ما تم تنظيم المتحف شبكيًا عبر الإنترنت |

## 3.5. مسؤول الأمان والسلامة

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - التحديد الرسمي لشخصية مسؤول الأمان والسلامة (RSA و RSSP) ربما أيضًا بالمشاركة مع مرافق أخرى، مع الإسناد الرسمي لهذه المهمة | - التدريب المستمر |

## 4.5. المسؤول عن الخدمات التعليمية

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - وظيفة يؤديها موظفون يتمتعون بكفاءات احترافية محددة ربما أيضًا بالمشاركة مع مرافق أخرى، مع الإسناد الرسمي لهذه المهمة | - التدريب المستمر<br>- تحديد شخصيات أخرى مخصصة لذلك إذا ما تم تنظيم المتحف شبكيًا عبر الإنترنت |

## 5.5. المسؤول عن الإجراءات الإدارية والاقتصادية والمالية

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - وظيفة يؤديها موظفون يتمتعون بكفاءات احترافية محددة ربما أيضًا بالمشاركة مع مرافق أخرى، مع الإسناد الرسمي لهذه المهمة | - التدريب المستمر<br>- تعزيز كفاءات وجدارات التعامل والإدارة التوجيهية والاقتصادية والمالية |

# I التنظيم

## 6.5. المسؤول عن العلاقات العامة والتسويق وجمع الأموال

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| | - وظيفة يؤديها موظفون يتمتعون بكفاءات احترافية محددة<br>- التدريب المستمر لطاقم العمل المكلف |

## 7.5. المسؤول عن التواصل

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - وظيفة يؤديها موظفون يتمتعون بكفاءات احترافية محددة ربما أيضًا في السياقات الرقمية | - التدريب المستمر لطاقم العمل المكلف |

## 8.5. طاقم العمل الموكل بخدمات الحراسة والاستقبال

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - التواجد المستمر لطاقم العمل الموكل بخدمات الحراسة والاستقبال أثناء ساعات فتح المتحف أمام الجمهور على أن يكون طاقم العمل هذا مزودًا على الأقل ببطاقات تعريفية | - تحديد المسؤول عن خدمات الحراسة والاستقبال<br>- التدريب المستمر لطاقم العمل المكلف<br>- القدرة على التواصل باللغة الإنجليزية و/أو بلغة أجنبية أخرى<br>- مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة أو ذوي الاحتياجات الخاصة على أن تتم هذه المساعدة بكفاءة احترافية محددة |

## 9.5. المسؤول عن إدارة الموارد البشرية الداخلية والخارجية

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| | - تدقيق دوري في أفراد طاقم العمل وتقييم لمدى ملائمتهم للعمل |

# II مجموعات التحف

إن إدارة المقتنيات المتحفية والعناية بها تمثلان الواجب الأساسي لكل متحف حيث أن هذه المقتنيات هي العنصر التأسيسي لسبب وجود هذا المرفق. ولذا يجب زيادة هذه المقتنيات المتحفية وفقًا لمهمة المتحف واستنادًا على المبادئ والخطوط التوجيهية والطرق التي تحددها الهيئة الحكومية المختصة في إطار احترام ومراعاة القوانين والتشريعات المعمول بها في هذا الشأن.
باستثناء الحالات الحصرية التي ينص عليها القانون فإن هذه المقتنيات المتحفية غير قابلة للتصرف فيها ويجب على المتحف أن يضمن الحفاظ عليها وحسن إدارتها والعناية بها ويكون ذلك:

- من خلال ضمان وضعها في أمكان مناسبة داخل مساحات حفظ كافية وملائمة وآمنة؛
- من خلال توفير طاقم عمل مؤهل احترافيًا وكافٍ من حيث عدد المقتنيات المحفوظة وحجمها ونوعيتها؛
- من خلال المحافظة على سلامة هذه المقتنيات المتحفية عن طريق تبني إجراءات وقائية محددة ضد الأخطار التي قد تتعرض لها هذه المقتنيات واستخدام طرق التدخل الملائمة في حالات الطوارئ؛
- من خلال الحرص على إجراء عمليات الجرد والإحصاء الدائم والفهرسة والتوثيق لهذه المقتنيات؛
- من خلال تعزيز عملية التعريف بهذه المقتنيات وترتيبها وتوضيح مغزاها ومدلولاتها؛
- من خلال تطوير عمليات الدراسة والبحث بدءًا من هذه المقتنيات المتحفية والغرض منها ورسالة المتحف نفسه.

كما أن المتحف بالإضافة إلى ذلك يجب أن يضمن إمكانية الوصول المادي والرقمي الكامل إلى المقتنيات المتحفية وذلك من خلال إتاحة الاستفادة منها للجمهور من خلال عرضها بشكل عام سواء بشكل دائم أو مؤقت مع ضمان الاطلاع عليها والتعريف بها.

يجب أن يتبنى كل متحف رسميًا إجراءات وتدابير عملية تهدف إلى ضمان الحفاظ على المقتنيات المتحفية بشكل دائم.

وفي هذا الإطار يُعد الالتزام بالمعايير القياسية المتعلقة بالوضع القانوني والمالي وطاقم العمل والهياكل والأمان والسلامة شرطًا أساسيًا للحصول على إدارة ملائمة للمقتنيات المتحفية والعناية بها.

يجب في إدارة المقتنيات المتحفية إيجاد توائم بين الحاجتين الأوليتين لعملية حفظ هذه المقتنيات وكيفية الاستفادة منها.
ومن خلال هذا المنظور فإن الخطوط المرجعية التي تمليها "الوثيقة التوجيهية" لسنة 2001 وأقسام "الحصول على المقتنيات المتحفية" و"تحويل ملكية المقتنيات المتحفية" و"العناية بالمقتنيات المتحفية" و"الشهادات الأولية" و"الاقتناء والبحث" في مدونة الأخلاقيات والقواعد المهنية الصادرة عن المجلس الدولي للمتاحف تكتسب أهمية كبيرة وخاصة.

## 1. المراقبة الدورية لحالة حفظ المقتنيات المتحفية وفهرستها

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - الكشف والمراقبة الدورية للظروف المناخية الدقيقة لمكان الحفظ (درجة الحرارة ومستوى الرطوبة النسبية وشدة الإضاءة)<br>- مراقبة ومنع هجمات الكائنات الحية (الحشرات والقوارض) والكائنات الحية الدقيقة (البكتيريا والفطريات)<br>الصيانة الدورية للموروثات وهياكل التجهيز والمساحات الخضراء | - خطط الصيانة المسبقة الإعداد السنوية والمتعددة السنوات<br>- جدولة أنشطة الترميم على أساس سنوي<br>- كشف وتوثيق حالة الحفظ (بطاقة بيانات الحفظ) |

# II مجموعات التحف

## 2. الإدارة الرسمية للإجراءات النقل والتحريك

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - الإجراءات الرسمية للنقل الداخلي والخارجي<br>- تحديد المسؤول عن عمليات النقل والتحريك | |

## 3. زيادة المقتنيات التراثية

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - الوثيقة التخطيطية لسياسة الاستحواذات وضم المقتنيات التراثية المنسجمة مع رسالة المتحف | - التقرير الدوري عن الاستحواذ على المقتنيات التراثية وضمها |

## 4. تسجيل المقتنيات المتحفية وتوثيقها وفهرستها

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - التسجيل المتوالي والموحد للمقتنيات التراثية عند دخولها للمتحف / أو جرد المقتنيات التراثية<br>- البطاقات التعريفية للأعمال المعروضة المصحوبة بوثائق أيقونية<br>- تسجيل المقتنيات التراثية الداخلة والخارجة لأسباب مختلفة الموجودة في المتحف وفي الأماكن الثقافية الأخرى | - تقدير قيمة المقتنيات التراثية وتحديث قيمة المقتنيات المتحفية<br>- جرد الموجودات<br>- الفهرسة الحاسوبية للمقتنيات التراثية الموجودة في المتحف عبر بطاقات تعريفية مصحوبة بوثائق فوتوغرافية مناسبة وفقًا لمعايير الفهرسة الإقليمية والوطنية |

## 5. العرض الدائم

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - انتقاء الأعمال وترتيبها وتقديمها على أساس مشروع علمي قادر على إبراز معايير اختيار الأعمال ودوافع هذا الاختيار<br>- التوثيق الفوتوغرافي للأنظمة التاريخية (في حالة التجهيزات الجديدة) | - جدولة العرض الدوري للمقتنيات الموجودة في المخازن |

## 6. العرض المؤقت

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - الوثيقة التخطيطية لسياسة المعارض المؤقتة | - التقرير الدوري عن المعارض المؤقتة المصحوب ببيانات الاستفادة من هذه المعارض |

## 7. برامج وأنشطة الدراسة والبحث

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - أنشطة دراسة المقتنيات المتحفية ومواقعها وتوثيقها بشكل مناسب | - التخطيط المتعدد السنوات لأنشطة الدراسة والبحث<br>- العلاقات الرسمية مع الهيئات والمرافق البحثية الأخرى؛<br>- إنشاء كتيب عرض علمي كامل للمتحف<br>- مخطط للمنشورات العلمية والتعليمية عن المجموعات المتحفية<br>- استراتيجية توصيل الأنشطة البحثية من خلال طرق النشر الرقمية |

## 8. تنظيم المخازن

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - ترتيب المقتنيات المتحفية غير المعروضة وحفظها وفقًا لمعايير حُسن الأداء التشغيلي والأمان والسلامة | - تخزين المقتنيات التراثية غير المعروضة بشكل مرتب بحيث يمكن الرجوع إليها عند الطلب المبرر ويمكن عرضها للجمهور في المناسبات الخاصة |

# III التواصل والعلاقات مع الإقليم

## 1. العلاقات مع الجمهور وطرق التواصل

يتمثل الغرض المؤسسي للمتاحف في خدمة ثقافية للجمهور قائمة في أساسها على حفظ المقتنيات المتحفية وتعزيزها. ومن بين الأدوات الأساسية للقيام بهذه المهمة تبرز مدى القدرة على توصيل هذه المقتنيات التراثية وعرضها والترويج لها. ومن حيث التوصيل فإنه يجب أن يتم سواء بطريقة غير رسمية، على سبيل المثال من خلال إنشاء المنافذ الإرشادية، أو بطريقة رسمية، من خلال اللافتات التنبيهية الدعائية، بما في ذلك لافتات التعريف بالمواد المعروضة وتوفير المواد الإرشادية والإعلامية سواء الورقية أو عبر الإنترنت. كما يجب على هذه المؤسسات أن تحرص أيضًا على أن تكون المعلومات التي تقدمها محدثة دائمًا ووافية وشاملة وأن يتم تقديمها أيضًا باللغة الإنجليزية وبأي لغة أخرى إذا لزم الأمر.

ومن الضروري في هذه المؤسسات أن يتم توفير لافتات تنبيهية ودعائية جيدة باستخدام طرق متنوعة قادرة على توجيه الزائرين حتى أولئك الذين يعانون من إعاقات جسدية أو حسية أو معرفية وذلك بغرض الاستفادة من المساحات المتوفرة؛ وفي المتاحف الأكبر حجمًا

يمكن أن تتسبب مساحتها الكبيرة في إرباك الزائرين مما يسبب لهم التعب الجسدي والنفسي. إن وجود مخطط شامل للمبني والمنطقة، مع تحديد المساحات التي يحتوي عليها هذا المبنى، ونظام إشارات وعلامات تنبيه منسقة، وصور توضيحية وكلمات قصيرة قادرة على الإشارة إلى المداخل والمخارج والخدمات والمسارات هي كلها أدوات لا غنى عنها لتيسير عملية التوجيه. وبالإضافة إلى توجيه الزائرين فإنه يجب على هذه المرافق أن تهتم بتوفير المعلومات الخاصة بالبيانات الأساسية والتعريفية للمتحف (مواعيد وايام الفتح وتكلفة التذاكر والأنشطة وما إلى ذلك) والخدمات المتوفرة بما في ذلك حالات الإبلاغ عن إلغائها أو تعزر توفيرها ومجموعة المقتنيات المتحفية وحالات غلق صالات العرض. سيتم قياس مدى تناسب نظام الإشارات التنبيهية المتناسقة وفقًا لحجم وأبعاد اتساع مساحات المتحف. إن مخطط المساحات الموجودة والمرتبط بالبيانات المذكورة أعلاه هو أداة إرشادية أساسية ويجب أن يكون موجودًا في جميع المتاحف.

كما يجب إعطاء مساحة كافية لاستخدام التقنيات ذات الصلة. تم تسليط الضوء أيضًا لعدة مرات على أهمية شبكة التنظيم كأول أسلوب تعريفي بين المستخدم / الزائر والمرافق المتحفية. لذلك فإن إتاحة المعلومات عبر شبكة الإنترنت حول كيفية الدخول إلى المتحف والحصول على خدماته ورؤية المقتنيات المتحفية والمشاركة في الأنشطة الإضافية - بما في ذلك شبكات التواصل الاجتماعي والتطبيقات وما إلى ذلك - وكفاءتها وكفايتها من حيث التحديث وشمولية المعلومات الواردة فيها أصبحت ذات أهمية أساسية. وهذه الاعتبارات جميعها تستند أيضًا على تلبية الاحتياجات المعلوماتية للتدفقات السياحية المتمايزة إلى حد ما والفئات الخاصة من المستخدمين (على سبيل المثال الأشخاص ذوي الإعاقة الذين ينوون التحقق من إمكانية الدخول إلى المتاحف والاستفادة منها) والانفتاح قدر الإمكان على ذلك الجزء من المجتمع المدني الذي يمثل حاليًا الجزء الذي بالأحرى لا يُعتبر من بين الجمهور المعتاد الزائر للمتاحف وخاصة الأجيال الشابة الذين يقل حضورهم للمتاحف بشكل متزايد ولذلك يجب أن يتم تزويد الزوار بأدوات الوسائط المتعددة التي من شأنها أن تنشر المحتويات العلمية من خلال الدمج بين النصوص والصور والمقاطع الصوتية ومقاطع الفيديو مع الاستعانة أيضًا بالأنشطة التعليمية والتوجيهية التقليدية. وتجدر الإشارة هنا في هذا الصدد إلى التطبيقات التي يمكن تنزيلها على الكومبيوترات اللوحية وأحدث أجيال الهواتف المحمولة وبشكل عام أدوات التعليم الترفيهية أي مجموعة كبيرة ومتنوعة من الأنشطة التي تنقل المعرفة من خلال وسائل التسلية والترفيه.

يشير هذا القطاع أيضًا إلى الأنشطة الترويجية مثل المعارض والفعاليات وتوفير المساحات للمبادرات المعنية بالمجتمع وما إلى ذلك التي تشكل الوجه العام للمتاحف وكثيرًا ما تمثل الدفعة الاولى من قِبل الجمهور للتواصل المباشرة مع المؤسسات الثقافية. وعلى وجه الخصوص يجب أن تكون المعارض والفعاليات متماشية مع رسالة المتحف والسياسات التي يقوم بتنفيذها كما يجب أن تضمن دائمًا جودة المحتويات / المواد المعروضة وحفظ الأعمال. وفي حالة المعارض المؤقتة يجب الحرص أيضًا على مراعاة المبادئ العامة لإدارة عمليات إعارة الأعمال الفنية وتبادلها بين المؤسسات كما يجب أن تكون هذه العمليات ثابتة في إطار دولي معتمد.

يشتمل هذا القطاع من ناحية على أدوات الوساطة والأنشطة التي يوفرها المتحف لزواره من أجل توصيل وتوضيح القيمة الثقافية للمقتنيات التراثية التي يمتلكها إضافةً إلى نشر المعرفة (على سبيل المثال الخطوط الإرشادية المختصرة وكتيبات العرض) ومن ناحية أخرى الأنشطة والمبادرات الرامية إلى تقريب الجمهور من المتحف مثل الفعاليات وورش العمل والاستقصاءات الجماهرية وغير ذلك من أنشطة ذات صلة.

هناك أهمية خاصة تولى لإنشاء أدوات تعريفية وتثقيفية وتوصيلية للمدلولات والأهميات ذات الصلة.إن الحاجة إلى المعرفة تمثل الدافع الرئيسي الذي يدفع الأشخاص لزيارة المتاحف.

وبالتالي فإن المحتويات الموجودة في الأدوات المختلفة والمتنوعة

المحفزة على زيارة المتاحف يجب إدخالها في نظام اتصال متناسق بفضله يمكن إقامة علاقة وثيقة بين الجمهور والأعمال التراثية المعروضة. إن العوامل التي يجب أن تُؤخذ في الاعتبار في هذا الشأن متعددة: منها نوعية الأعمال المعروضة ووجود/غياب علاقة تربط بين الأعمال نفسها، والخيارات المتخذة خلال مرحلة الإعداد والتجهيز، والبيئة المكانية التي سيتم فيها وضع هذه الأعمال وما إلى ذلك. يظهر بارزًا في هذا الإطار أن المؤسسات المتحفية وما شابهها تلبي قدر الإمكان متطلبات الاختلافات المتنامية لفئات المجتمع من وجهة النظر العرقية والاجتماعية والنوعية والثقافية والعُمرية وما إلى ذلك. كما أنه في هذا الصدد تكون هناك أهمية خاصة للأنشطة الموجهة إلى التعرف على طبيعة الجماهير للتمكن من توجيه السياسات والمبادرات. يمكن أن تختلف وتتنوع الأدوات القادرة على تتبع اهتمامات الجماهير واحتياجاتها ومن بين هذه الأدوات يمكن أن نذكر الاستبيانات الاستقصائية و مجموعات التركيز واستطلاعات الرأي عبر الإنترنت وسجل الزائرين واستقصاءات المراقبة وما إلى ذلك. يتم ذلك أيضًا من خلال الخدمات والعروض الموجهة تحديدًا إلى فئات معينة من الجماهير التي "تستهدفها" المتاحف من خلال المحتويات المعلوماتية عبر تفعيل العديد من العمليات الإرشادية المتنوعة وتحفيز الأشكال التعليمية المتنوعة.

كما يجب في هذا السياق إيلاء أهمية خاصة إلى مسألة الشفافية التي يجب على جميع المتاحف أن تلتزم بها باعتبارها كيانات مقدمة لخدمات عامة للجمهور. ومن هذا المنظور هناك نقطة محورية تتمثل في وجود ميثاق لجودة الخدمات تم وضعه بناءً على الرسالة المحددة للمتحف.هذا الميثاق، الذي يُعد إلزاميًا لجميع المؤسسات/المكاتب التي تقدم خدمات عامة للجمهور مع تحديد الحدود الدنيا لمعايير جودة توفير هذه الخدمات وتقديمها، لا يمثل فقط شكلًا من أشكال "تقديم البيانات والتقارير" والالتزام تجاه المستخدمين ولكنه يمثل أيضًا أداة للتقييم الذاتي لهذه المؤسسات نفسها.

انظر، في هذا الصدد، قسم "المعارض" و"الموارد الأخرى" في مدونة الأخلاقيات والقواعد المهنية الصادرة عن المجلس الدولي للمتاحف.

## 1.1. اللافتات التنبيهية والإرشادية

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - الإشارة بشكل واضح وظاهر إلى الاسم الكامل للمؤسسة المتحفية وإلى ساعات الفتح أمام الجمهور خارج مقر المتحف<br>- وجود الأدوات الأساسية للإرشادات والتوجيه داخل المتحف أو الموقع (لافتات تنبيهية وإرشادية وتعريفية) | - وجود لافتات تنبيهية وإرشادية على الطرق القريبة<br>- إدراج المتحف على وسائل البحث (مثل خرائط جوجل وما إلى ذلك...) |

# III التواصل والعلاقات مع الإقليم

## 2.1. الأدوات الإرشادية

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت أو قسم داخل الهيئة التابع لها المتحف يحتوي على المعلومات والبيانات الأساسية والمحدثة لهذا المتحف والوثائق المؤسسية والتراث والخدمات والأنشطة<br>- وجود مواد إرشادية وإعلامية عن المتحف وعن المقتنيات التراثية وعن الخدمات والإقليم<br>- توفير كتيبات عرض و/أو دليل إرشادي مختصر للمتحف أو الموقع<br>- معلومات عن مدى توافر المساعدة والأدوات والأنشطة الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة | - وجود مواد إعلامية عن المتحف والمقتنيات التراثية والخدمات والإقليم المتوفرة على شبكة الإنترنت، بأكثر من لغة أو على الأقل باللغة الإنجليزية<br>- وجود مواد إرشادية وإعلامية داخل المتحف، أيضًا بلغات أجنبية<br>- توفير كتيبات عرض و/أو دليل إرشادي مختصر للمتحف، أيضًا بلغات أجنبية<br>- دليل إرشادي بالصوت، أيضًا بلغات أجنبية<br>- دليل إرشادي متعدد الوسائط، أيضًا بلغات أجنبية<br>- أدوات خاصة للأشخاص ذوي الإعاقة الحسية أو المعرفية |

## 3.1. التواصل المتكامل أثناء التجهيز

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - كتابات توضيحية ولوحات توعية إرشادية أو بطاقات متحركة بمعلومات وبيانات واضحة ومقروءة | - كتابات توضيحية ولوحات توعية إرشادية أو بطاقات متحركة، أيضًا بلغات أجنبية ويُفضل أن تكون باللغة الإنجليزية<br>- أدوات متعددة الوسائط تخص المتحف والمقتنيات التراثية والإقليم<br>- برامج وتطبيقات يمكن تنزيلها على الأجهزة المحمولة المتعلقة بالمقتنيات التراثية والمعارض المؤقتة<br>- أدوات تسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المتحف |

## 4.1. الأنشطة التعليمية وتعزيز قيمة التراث والترويج له

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - الأنشطة التعليمية لفئات الجماهير المختلفة<br>- الزيارات المصحوبة بمرشدين والمسارات الموضوعية | - ورش عمل لفئات الجماهير المختلفة<br>- الفعاليات الرامية إلى تعزيز المقتنيات التراثية والمتحف والإقليم والترويج لها<br>- المعارض المؤقتة المرتبطة مباشرةً بالمقتنيات التراثية والقيم الثقافية للإقليم<br>- الأنشطة الدعائية والترويجية المحددة لغير الجمهور المعتاد أو للجمهور المحتمل<br>- أنشطة الوساطة الثقافية والوساطة الاجتماعية<br>- الزيارات المصحوبة بمرشدين والمسارات الموضوعية بلغات أجنبية<br>- اللقاءات التأهيلية للمعلمين والعاملين في قطاع التعليم والمستخدمين الآخرين<br>المشروعات المشتركة مع المدارس أيضًا في قطاع التناوب بين المدرسة والعمل وتحقيق الاعتمادات التدريبية<br>- الصياغة المشتركة مع الوزارة المختصة بشؤون التعليم / المكاتب المدرسية الإقليمية و/أو المدارس بمختلف أنواعها ودرجاتها وبرامجها التعليمية المتفق عليها وعروض التدريب التعليمي<br>- الندوات حول المحتويات المتخصصة |

## 5.1. العلاقات مع الجمهور

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - التواجد على شبكة الإنترنت عبر جهات الاتصال الأساسية وامتلاك عنوان للبريد الإلكتروني<br>- إيجاد إجراء رسمي للشكاوى مع تحديد أوقات الرد على هذه الشكاوى ومسؤول الاتصال<br>- اعتماد ونشر وثيقة الخدمات | - إنشاء خدمة الرسائل الإخبارية المحدثة بوتيرة شهرية على الأقل<br>- تواجد المتحف على المدونات أو مواقع التواصل الاجتماعي مع تحديث أسبوعي للمحتويات على الأقل<br>- وجود سجل (ورقي أو عبر الإنترنت) يجمع آراء الزائرين أو اقتراحاتهم ومراقبته<br>- إعداد نشاط لكشف وتحليل طبيعة استخدام المتحف والاستفادة منه بوتيرة سنوية على الأقل (مدى رضا العملاء) مع الإشارة تحديدًا إلى الأدوات المعتمدة لتنفيذ هذا النشاط<br>- إجراء تحقيقات عن الجمهور غير المعتاد أيضًا بهدف التحقق من احتياجات المستخدم وتطلعاته<br>- إجراءات المساءلة الإحصائية/ نشر تقارير عن النتائج المرجوة في البرنامج السنوي للمتحف والأهداف المحققة |

# III التواصل والعلاقات مع الإقليم

## 2. العلاقات مع الإقليم وأصحاب المصلحة

إن طبيعة المرافق الثقافية الإيطالية المنتشرة على نطاق واسع ومتشعب في جميع أنحاء الإقليم تجعل من هذا القطاع قطاعًا متفردًا ذا أهمية خاصة من أجل تحديد مستويات موحدة للتعزيز والتحسين. وبالإضافة إلى ذلك فإن الأسباب الاجتماعية والاقتصادية تجعل من الضروري والملائم تطوير ثقافة ربط شبكي بين المتاحف والأماكن الثقافية والمواقع الأثرية وأشكال التعبير التراثي المختلفة للإقليم مع إنشاء نظام ربط للأنشطة والخدمات الثقافية بين المتاحف وذلك بهدف الوصول إلى تحالفات مثمرة بين الكيانات والأطراف العاملة المختلفة في الإقليم. يمكن تنفيذ هذا التوجه المنسجم مع عملية تطوير أنظمة المتاحف الإقليمية في إطار النظام الوطني للمتاحف وذلك من خلال برامج وخطط تعزيز متكاملة بين مختلف المرافق أو الهيئات، كما يمكن أن يوجد ذلك آثارًا إيجابية في نفس هذه المنظمات التراثية والقطاعات الأخرى ذات العلاقة مثل السياحة والبنى التحتية والإنتاجية بشكل عام.

راجع، في هذا الصدد، قسمي "أصل المقتنيات المتحفية" و"الاحترام الواجب تجاه المجتمعات المرجعية " في مدونة الأخلاقيات والقواعد المهنية الصادرة عن المجلس الدولي للمتاحف.

ومن هذا المنظور يُعتبر من المهم أيضًا ما عبرت عنه الاتفاقية الإطارية للمجلس الأوروبي حول قيمة

التراث الثقافي للمجتمع (المعروفة أكثر باسم "اتفاقية فارو").ينبه هذا النص، وتحديدًا في الجزء الثالث منه، إلى المسؤولية المشتركة تجاه التراث الثقافي وإلى المشاركة المجتمعية في هذا الشأن حتى يصبح من الممكن في إدارة الموروثات الثقافية، من بين أمور أخرى، تطوير السياق القانوني والمالي والمهني الذي يتيح العمل المشترك بين السلطات العامة المعنية والخبراء والمالكين والمستثمرين والشركات والمنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني بالإضافة إلى مراعاة وتشجيع المبادرات الطوعية التي تدمج بين أدوار السلطات العامة.

ينقسم هذا القطاع إلى ثلاثة اتجاهات عامة: ترسيخ الاهتمام الإقليمي بالمتحف الثقافي سواء من خلال إضفاء الطابع الرسمي على الوثائق التخطيطية أو من خلال تحديد سياق تنظيمي للمقتنيات والأصول التراثية في الإقليم عبر أدوات مساعدة وداعمة للزيارة؛ إشراك الهيئات الإقليمية في الأنشطة المؤسسية والتعزيزية على سبيل المثال من خلال مبادرات المعارض المشتركة الإنتاج والتنظيم وتقاسم تخزين المقتنيات التراثية وإعداد المسارات السياحية والثقافية أو الترويج لها وتنفيذ أشكال التكامل والتعاون الخاص بالتعريفات وعمليات التسعير؛ تعزيز الإقليم من خلال المعلومات، سواء بأشكال ورقية أو متعددة الوسائط، لدى المؤسسات الثقافية الفردية في الإقليم بالإضافة إلى الكيانات الأخرى الموجودة في الإقليم.

لقد أدت عمليات الابتكار والتطوير هذه في السنوات الأخيرة إلى إشراك العديد من الإدارات العامة التي قامت بدورها بالتركيز بشكل خاص على مسائل الشفافية والمساءلة الإحصائية. وفي الحقيقة يجب على هذه الإدارات العامة، باعتبارها جهات مزودة لخدمات عامة، أن تقوم بتفعيل وتنفيذ الإجراءات الرامية إلى مشاركة المشروع الثقافي مع الجهات المعنية أصحاب المصلحة و، كما هو مبين في مدونة الأخلاقيات والقواعد المهنية الصادرة عن المجلس الدولي للمتاحف، وإشراك هذه الجهات بأكبر قدر ممكن خاصة الهيئات "الصديقة للمتاحف" وما شابهها وذلك لخلق ظروف مواتية للحصول على الدعم اللازم للقيام بالأنشطة المخطط لها. وعلاوة على ذلك ينبغي عدم إغفال أهمية فهم واستيعاب احتياجات الزائرين ومستخدمي الخدمات وجميع أنواع المنتفعين الآخرين. إن هذه التشاورات تساهم في توجيه أنشطة المتحف بطريقة أكثر فاعلية نحو ضروريات واحتياجات النوعيات المختلفة من المستفيدين. يتغير المنتفعون من هذا الأمر بتغير الخدمات والأنشطة التي توفرها الإدارات المعنية وبالتالي يختلف وزنهم وأهميتهم. إن فئات المنتفعين أصحاب المصلحة يمكن تصنيفها كالتالي: الجمعيات التطوعية وجمعيات القطاع الثقافي والمنظمات ذات الطبيعة المختلفة التي تمثل المجتمعات المحلية والمشغلين الاقتصاديين والجامعات والمعاهد الثقافية العاملة في الإقليم ومالكي التراث الثقافي من القطاع الخاص. كما أن الهيئات الإقليمية، أيضًا باعتبارها هي الأخرى من المعنيين أصحاب المصلحة، تم ضمها إلى هذه الفئات لدواعي التجانس والتناغم في إطار العلاقات مع الإقليم.

### 1.2. الواجبات والمهام في إطار السياق الإقليمي

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - الإشارة في الوثائق التخطيطية إلى الواجبات والمهام التي يجب على المتحف القيام بها في إطار السياق الإقليمي | - إبرام اتفاقيات التعاون المتبادل في أداء المهام والوظائف المشتركة |

## 2.2. تحديد سياق الموروث التراثي / المتحف / الموقع في داخل الإقليم

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - إيجاد عناصر تربط الموروث التراثي بالسياقات التاريخية والثقافية والبيئية للإقليم الذي تنتمي إليه | - تحديد برامج وأنشطة الدراسة والبحث التي ينبغي القيام بها في السياق الإقليمي بالتعاون مع المؤسسات والكيانات المعنية الأخرى صاحبة المصلحة |

## 3.2. إشراك الهيئات أو المؤسسات الإقليمية

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - تحليل السياق الإقليمي والكيانات الفردية أو الجماعية العاملة في هذا الإقليم | - أنشطة الدراسة والبحث في التراث الملموس وغير الملموس للإقليم المعني<br>- تكامل الخدمات الثقافية وشبكات المتاحف<br>- تجهيز المسارات السياحية والثقافية والترويج لها<br>- تنفيذ المبادرات المشتركة الإنتاج أو المشتركة التخطيط<br>- صياغة وتطوير العروض الموجهة للأشخاص ذوي الإعاقة بالاشتراك مع الجمعيات والمرافق والمدارس والمشغلين<br>- إعداد وتجهيز أشكال التكامل الخاص بالتعريفات والأسعار أيضًا مع مرافق الإعاشة وشركات النقل والمواصلات<br>- التحقق من كفاءة وفاعلية تأثير الأنشطة المشتركة التي تتم بالتعاون مع الهيئات الأخرى<br>- إرساء علاقات منهجية منتظمة مع أنظمة التدريب وأنشطة الحرف اليدوية والصناعة عبر تقديم المتحف<br>باعتباره منشأة ثقافية وتاريخية للإقليم (أيضًا لغرض تطوير الإبداع والتصميم و"الدراية العملية")<br>- المشاركة في المشروعات الشبكية |

## 4.2. إشراك المعنيين أصحاب المصلحة

| الحدود الدنيا للمعايير القياسية | أغراض التحسين |
|---|---|
| - تحديد الفئات المعنية أصحاب المصلحة والأدوات الممكنة للحوار في الوثائق التخطيطية التي يصيغها المتحف | - صياغة الاتفاقات والمبادرات مع المعنيين أصحاب المصلحة أيضًا المتعلقة بجمعيات القطاع المعني وفقًا للعروض المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة<br>- التحقق مع المعنيين أصحاب المصلحة من كفاءة وفاعلية تأثير الأنشطة المشتركة الخاصة بالسياسات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية من خلال تقارير دورية ومبادرات المشاركة العامة |