

Γνωσιακή Βάση Ελληνικού Συστήματος Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων

Ο Δ Η Γ Ο Σ



ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ
ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ
ΣΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ
ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΜΟΥΣΕΙΩΝ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΡΧΑΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΝΕΟΤΕΡΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ

ΠΡΑΞΗ: «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΟΥΣΕΙΩΝ»

«Μεταρρύθμιση Δημόσιου 2014-2020»

«Ψηφιακός Μετασχηματισμός 2021-2027»

Συνολικός Προϋπολογισμός: 1.295.895,62€

Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Ανάδοχος ΥΕ3: **RADIANT TECHNOLOGIES ΑΕΒΕ**

Παραδοτέα Υποέργου 3:

Γνωσιακή Βάση αποτελούμενη από 11 Οδηγούς για όλα τα θέματα λειτουργίας & οργάνωσης μουσείων

ΟΔΗΓΟΣ 8

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: ΜΑΡΙΑ ΦΛΩΡΟΥ

ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΓΝΩΣΗ: ΑΝΝΑ ΚΑΛΛΙΝΙΚΙΔΟΥ,
ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΜΑΡΚΑΚΗ ΚΑΙ ΟΜΑΔΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΩΝ

ΟΜΑΔΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ:

ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ-ΒΙΛΛΥ ΦΩΤΟΠΟΥΛΟΥ

Διευθύντρια Νεότερης Πολιτιστικής Κληρονομιάς
Επικεφαλής Ομάδας Έργου

ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΛΑΖΑΡΙΔΟΥ

Διευθύντρια Αρχαιολογικών Μουσείων, Εκθέσεων
και Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων, έως 12.2022

ΝΙΚΟΛΕΤΤΑ ΣΑΡΑΓΑ

Αναπλ. Διευθύντρια Αρχαιολογικών Μουσείων,
Εκθέσεων και Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων, 7.2023 κ.ε.

ΑΝΤΩΝΗΣ ΣΚΛΕΠΑΡΗΣ

Διευθυντής Εικαστικών, Αρχιτεκτονικής,
Φωτογραφίας και Μουσείων Σύγχρονου Πολιτισμού

ΜΑΡΙΑ ΜΕΡΤΖΑΝΗ

Διευθύντρια Συντήρησης Αρχαίων και Νεότερων Μνημείων

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΦΡΙΣΗΡΑΣ

Διευθυντής Μελετών και Εκτέλεσης Έργων Μουσείων
και Πολιτιστικών Κτιρίων

ΜΑΡΙΑ-ΞΕΝΗ ΓΑΡΕΖΟΥ

Αναπλ. Διευθύντρια Διαχείρισης Εθνικού Αρχείου Μνημείων

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΗ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ:

ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

ΣΩΤΗΡΙΑ ΔΗΜΟΠΟΥΛΟΥ - ΔΙΝΕΠΟΚ

ΦΩΤΕΙΝΗ ΠΑΠΑΣΩΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΝΕΠΟΚ

ΔΕΣΠΟΙΝΑ-ΘΕΟΔΩΡΑ ΜΟΣΧΟΥ - ΔΕΑΦΜΣΠ

ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΟΙ ΜΟΥΣΕΙΟΛΟΓΟΙ

ΑΝΝΑ ΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΥ - ΔΑΜΕΕΠ

ΞΑΝΘΗ ΤΣΙΦΤΣΗ - ΔΑΜΕΕΠ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

ΕΛΕΝΗ ΧΡΥΣΟΣΤΟΜΙΔΟΥ - ΔΙΝΕΠΟΚ

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ-ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΓΝΩΣΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ:

ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ-ΒΙΛΛΥ ΦΩΤΟΠΟΥΛΟΥ,
ΜΑΡΙΑ-ΞΕΝΗ ΓΑΡΕΖΟΥ

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ:

ΕΛΙΑ ΒΛΑΧΟΥ

ΟΜΑΔΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΩΝ:

ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ-ΒΙΛΛΥ ΦΩΤΟΠΟΥΛΟΥ

Διευθύντρια Νεότερης Πολιτιστικής Κληρονομιάς
Επικεφαλής Ομάδας Έργου

ΜΑΡΙΑ-ΞΕΝΗ ΓΑΡΕΖΟΥ

Αναπλ. Διευθύντρια Διαχείρισης Εθνικού Αρχείου Μνημείων

ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΔΟΥΜΑ

Τμηματάρχη Αρχαιολογικών Μουσείων
και Συλλογών, ΔΑΜΕΕΠ

ΑΝΔΡΟΜΑΧΗ ΚΑΤΣΕΛΑΚΗ

Τμηματάρχη Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων
και Επικοινωνίας, ΔΑΜΕΕΠ

ΜΑΡΙΑ ΜΕΡΤΖΑΝΗ

Διευθύντρια Συντήρησης Αρχαίων και Νεότερων Μνημείων

ΜΑΡΙΑ ΚΡΙΝΗ

Στέλεχος Διεύθυνσης Συντήρησης Αρχαίων και
Νεότερων Μνημείων

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΣΩΤΗΡΙΟΥ

Τμηματάρχη Μουσείων Νεότερου Πολιτισμού, ΔΙΝΕΠΟΚ

ΕΛΕΝΗ ΣΠΥΡΑΚΗ

Τμηματάρχη Υποστήριξης Λειτουργίας, ΔΙΝΕΠΟΚ

ΣΠΥΡΙΔΩΝ ΜΑΚΚΑΣ

Τμηματάρχη Μουσείων Σύγχρονου Πολιτισμού, ΔΕΑΦΜΣΠ

ΝΙΚΟΣ ΒΡΑΝΙΚΑΣ

Τμηματάρχη Αρχιτεκτονικών Μελετών Μουσείων και
Πολιτιστικών Κτιρίων

ΕΛΕΝΗ ΓΛΥΤΣΗ

Στέλεχος Τμήματος Αρχαιολογικών Μουσείων
και Συλλογών, ΔΑΜΕΕΠ

ΜΑΡΙΑ ΖΑΧΑΡΑΚΗ

Στέλεχος Τμήματος Μουσείων Νεότερου Πολιτισμού,
ΔΙΝΕΠΟΚ

ΣΟΦΙΑ ΜΠΑΣΙΟΥΚΑ

Στέλεχος Τμήματος Μουσείων Νεότερου Πολιτισμού,
ΔΙΝΕΠΟΚ

ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΑΚΡΙΒΟΠΟΥΛΟΥ

Στέλεχος Τμήματος Μουσείων Νεότερου Πολιτισμού,
ΔΙΝΕΠΟΚ

ΜΑΡΙΑ-ΑΘΗΝΑ ΣΚΟΡΔΑΡΑ

Στέλεχος Τμήματος Διαχείρισης Εθνικού Αρχείου
Μνημείων και Αρχαιολογικού Κτηματολογίου, ΔΔΕΑΜ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΣΥΡΡΗΣ

Στέλεχος Τμήματος Διαχείρισης Εθνικού Αρχείου
Μνημείων και Αρχαιολογικού Κτηματολογίου, ΔΔΕΑΜ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ:

ΜΑΡΙΝΑ ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΥ

ΓΡΑΦΙΣΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ:

ΓΙΩΡΓΟΣ ΣΚΑΡΜΟΥΤΣΟΣ

Γνωσιακή Βάση Ελληνικού Συστήματος Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων



ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης
2014-2020 / 2021-2027



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Πολιτισμού



Διεύθυνση Νεότερης
Πολιτιστικής Κληρονομιάς

ISBN: 9789603867647

©2025, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΗΝΑ

ΟΔΗΓΟΣ 8
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ-ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΓΝΩΣΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ:
ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ-ΒΙΛΛΥ ΦΩΤΟΠΟΥΛΟΥ, ΜΑΡΙΑ-ΞΕΝΗ ΓΑΡΕΖΟΥ
ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: ΕΛΙΑ ΒΛΑΧΟΥ
ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: ΜΑΡΙΑ ΦΛΩΡΟΥ
ΓΡΑΦΙΣΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ: ΓΙΩΡΓΟΣ ΣΚΑΡΜΟΥΤΣΟΣ
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ: ΜΑΡΙΝΑ ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΥ

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

Καθώς εισερχόμαστε στο δεύτερο τέταρτο του 21ου αιώνα, καθίσταται σαφές ότι τα Μουσεία, σήμερα, διαφέρουν σημαντικά από εκείνα του παρελθόντος. Δεν αποτελούν απλά κτηριακά κελύφη με στατικές συλλογές, αλλά ζωντανούς και δυναμικούς οργανισμούς με σύνθετους κοινωνικούς ρόλους, που προσαρμόζονται στο ιδεολογικό, κοινωνικοοικονομικό και πολιτισμικό πλαίσιο των κοινοτήτων στις οποίες ανήκουν, εξελισσόμενα μαζί με αυτές. Η σημαντική αυτή αλλαγή στην αντίληψη περί της φύσης και του ρόλου των Μουσείων αντικατοπτρίζεται και στον διευρυμένο και πιο συμπεριληπτικό ορισμό του τι εστί Μουσείον που υιοθετήθηκε πρόσφατα από το Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων (ICOM).

Σε αυτό το νέο και σύνθετο περιβάλλον, τα σύγχρονα μουσεία οφείλουν να είναι ανοιχτά, προσβάσιμα και ελκυστικά, να εκπαιδεύουν και να εμπνέουν προσφέροντας ολοκληρωμένες και ουσιαστικές εμπειρίες γνώσης και συναισθήματος. Για να παραμείνουν επίκαιρα, πρέπει να συμμετέχουν στην καθημερινή ζωή και στον δημόσιο διάλογο, να συνδυάζουν την έμπνευση με την ενσυναίσθηση και την κοινωνική ευθύνη. Αυτό απαιτεί στρατηγική σκέψη και όραμα, αλλά και επιχειρησιακή βιωσιμότητα, ανθεκτικότητα και ευελιξία, βασισμένη σε ορθή ανάλυση και κατανόηση των συνθηκών και των προκλήσεων του περιβάλλοντος, μέσω μιας αξιόπιστης και λειτουργικής διαδικασίας εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης.

Το θεσμικό και λειτουργικό πλαίσιο αυτής ακριβώς της διαδικασίας θέτει το Ελληνικό Σύστημα Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων του Υπουργείου Πολιτισμού, που αναπτύσσεται και εφαρμόζεται, τα τελευταία χρόνια, με χρηματοδότηση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης μέσω των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων «Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα 2014-2020» και «Ψηφιακός Μετασχηματισμός 2021-2027». Απώτερος στόχος του έργου είναι η συνολική αναβάθμιση της δομής, της λειτουργίας και των υπηρεσιών, φυσικών και ψηφιακών, που παρέχουν τα Μουσεία της χώρας μας, μέσω ενός συστήματος ενιαίων και συνεκτικών διαδικασιών αξιολόγησης με βάση τα διεθνή πρότυπα μουσειακής πολιτικής και τους κανόνες δεοντολογίας του Διεθνούς Συμβουλίου Μουσείων.

Με το Ελληνικό Σύστημα Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων, το Υπουργείο Πολιτισμού ασκεί τον θεσμικό εποπτικό του ρόλο και επικουρεί στην πράξη τα Δημόσια και τα Ιδιωτικά μουσεία, παρέχοντας τεχνογνωσία στην αντιμετώπιση αδυναμιών, στην εμπέδωση καλών πρακτικών και στην εφαρμογή δράσεων με

ταρρύθμισης και εκσυγχρονισμού. Με την ολοκλήρωση των σχετικών διαδικασιών αξιολόγησης και προσαρμογής, τα μουσεία τα οποία ανήκουν στο Υπουργείο Πολιτισμού, αλλά και εκείνα οργανισμών και φορέων που αποδεδειγμένα πληρούν συγκεκριμένες προδιαγραφές οργάνωσης και λειτουργίας και παρέχουν εγγυημένες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας προς τους επισκέπτες, αποκτούν τον τίτλο του «Πιστοποιημένου» και του «Αναγνωρισμένου» Μουσείου αντίστοιχα. Η διαδικασία αυτή δεν συνιστά απλώς ηθική επιβράβευση. Παρέχει πρόσβαση και σε μια σειρά σημαντικών προνομίων.

Το Σύστημα, από τα πρώτα χρόνια της πιλοτικής εφαρμογής του, έχει αποδείξει ότι αποδίδει απτά αποτελέσματα στους μουσειακούς οργανισμούς στους οποίους εφαρμόζεται. Η διαδικασία «Πιστοποίησης» των Μουσείων του Υπουργείου Πολιτισμού έχει ήδη εφαρμοστεί με επιτυχία στην Περιφέρεια Ηπείρου και εξελίσσεται στις Περιφέρειες Δυτικής Μακεδονίας και Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης. Στην αντίστοιχη διαδικασία «Αναγνώρισης» έχουν παράλληλα εισαχθεί περισσότερα από 40 Μουσεία τρίτων φορέων, εκτός του Υπουργείου Πολιτισμού. Ένας σημαντικός αριθμός από αυτά την έχει ήδη ολοκληρώσει επιτυχώς. Το μεγάλο ενδιαφέρον συμμετοχής επιβεβαιώνει επί της αρχής, αλλά και στην πράξη, την ορθότητα των στρατηγικών επιλογών και της ασκούμενης πολιτικής εκ μέρους του Υπουργείου Πολιτισμού.

Οι διαδικασίες Πιστοποίησης και Αναγνώρισης των Μουσείων, που αρχικά πραγματοποιούνταν με συμβατικό τρόπο, τώρα πλέον υποστηρίζονται από ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα. Το ΟΠΣ συμβάλλει ήδη σημαντικά στην προτυποποίηση, στον συντονισμό, στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των διαδικασιών, στην εξοικονόμηση πόρων, στη διάχυση και εμπέδωση των καλών πρακτικών, καθώς και στην εδραίωση της διαφάνειας, της εμπιστοσύνης και της λογοδοσίας, που απαιτεί η αρχή της χρηστής διοίκησης.

Προς τη συγκεκριμένη κατεύθυνση, καθοριστικός είναι ο ρόλος του ψηφιακού αποθετηρίου του Συστήματος, το οποίο λειτουργεί ως Γνωσιακή Βάση δεδομένων αναφοράς για το σύνολο των επιμέρους διαδικασιών. Το αποθετήριο αυτό εμπλουτίζεται διαρκώς με νέο περιεχόμενο και υποστηρικτικό υλικό, το οποίο συγκεντρώνεται ή δημιουργείται πρωτογενώς από τις συναρμόδιες Υπηρεσίες του Υπουργείου Πολιτισμού, προκειμένου να είναι ελεύθερα και μόνιμα διαθέσιμο στους μουσειακούς οργανισμούς, στους ειδικούς, στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας και σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Ο παρών Οδηγός αποτελεί έναν από τους ένδεκα της Γνωσιακής Βάσης, που δημιουργήθηκαν από την Ομάδα Έργου σε συνεργασία με εγνωσμένου κύρους επαγγελματίες της μουσειακής διαχείρισης, με σκοπό να συνδράμουν τους επαγγελματίες και τους φορείς του μουσειακού τομέα στο πλαίσιο των επιμέρους διαδικασιών Αναγνώρισης και Πιστοποίησης. Οι συγκεκριμένοι Οδηγοί προορίζονται να λειτουργήσουν ως εύληπτα εγχειρίδια και εύχρηστα βοηθήματα εφαρμογής καλών μουσειολογικών πρακτικών για ένα ευρύ και ετερογενές –ως προς την επιστημονική κατάρτιση, την εξειδίκευση και την εμπειρία– κοινό, γεγονός που επηρεάζει τη διαμόρφωση της δομής και του περιεχομένου τους.

Υπό αυτό το πρίσμα, η στόχευση των Οδηγών είναι συγκεκριμένη και δεν επέχουν θέση γενικών εγχειριδίων μουσειολογίας, χωρίς αυτό να μειώνει στο ελάχιστο την υψηλή επιστημονική και βιβλιογραφική τους αξία. Οι Οδηγοί είναι απολύτως συμβατοί με τις βασικές αρχές μουσειακής οργάνωσης και λειτουργίας που προβλέπονται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του ICOM (2009) και το σχετικό θεσμικό πλαίσιο. Περιλαμβάνουν πλούσιο εποπτικό υλικό, παραδείγματα και καλές πρακτικές από την ελληνική και διεθνή εμπειρία, παραπομπές και αναφορές στη σύγχρονη σχετική βιβλιογραφία.

Για το εξαιρετικά σημαντικό και απαιτητικό έργο της παραγωγής των Οδηγών της Γνωσιακής Βάσης, τη συγκρότηση και τον εμπλουτισμό του ψηφιακού αποθετηρίου, καθώς και για την ανάπτυξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος εφαρμογής και υποστήριξης του Ελληνικού Συστήματος Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων, ευχαριστώ και συγχαίρω όλους τους συντελεστές: Τα στελέχη των συναρμόδιων Υπηρεσιών του Υπουργείου Πολιτισμού, της Κοινωνίας της Πληροφορίας ΜΑΕ και των αναδόχων εταιρειών, καθώς και τους εξειδικευμένους επαγγελματίες και ερευνητές. Η συνδρομή τους στην έγκαιρη και επιτυχή ολοκλήρωση αυτού του εξαιρετικά σημαντικού για το παρόν και το μέλλον του ελληνικού μουσειακού τομέα έργου υπήρξε πολύτιμη.

Δρ Λίνα Μενδώνη

Υπουργός Πολιτισμού

ΠΡΟΛΟΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο παγκόσμιο περιβάλλον, όπου κυριαρχούν σύνθετες και αλληλένδετες κοινωνικές, τεχνολογικές, πολιτικές και οικονομικές προκλήσεις, τα Μουσεία του 21ου αιώνα καλούνται να επαναπροσδιορίσουν τον θεσμικό τους ρόλο και να αναστοχαστούν την αποστολή, τις αξίες και τις λειτουργίες τους. Η επιβίωσή τους, αλλά πρωτίστως η ουσιαστική τους συμβολή στις σύγχρονες κοινωνίες, εξαρτώνται πλέον από την ικανότητά τους να ενσωματώνουν καινοτόμες στρατηγικές, προσεγγίσεις και μοντέλα διαχείρισης που ανταποκρίνονται στις ανάγκες ενός ποικιλόμορφου, απαιτητικού και ενίοτε ρευστού κοινού. Εντός αυτού του πλαισίου, χαρακτηριστικά όπως η εξωστρέφεια, η συμπερίληψη, η διαπολιτισμική ευαισθησία, η προσβασιμότητα, και ιδίως η ενεργός συμμετοχή των πολιτών στην πολιτισμική πρακτική και στον δημόσιο διάλογο, αναδεικνύονται σε κρίσιμους παράγοντες για την ενίσχυση της βιωσιμότητας, της αξιοπιστίας και της διαχρονικής αξίας των μουσειακών οργανισμών ως δυναμικών και κοινωνικά εμπλεκόμενων πολιτιστικών θεσμών.

Αντιλαμβανόμενο την ανάγκη ανταπόκρισης στους σύγχρονους και πολυεπίπεδους μετασχηματισμούς, το Υπουργείο Πολιτισμού διαδραματίζει καίριο ρόλο, λειτουργώντας ως θεσμικός αρωγός των μουσειακών φορέων. Μέσα από την παροχή τεχνολογίας και υποστήριξης και –όπου είναι εφικτό– την αξιοποίηση διαθέσιμων πόρων, επιδιώκει τον λειτουργικό εκσυγχρονισμό του μουσειακού τοπίου της χώρας. Ιδιαίτερης σημασίας προς αυτή την κατεύθυνση κρίνεται η συμβολή του Ελληνικού Συστήματος Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων, το οποίο, ως διοικητική διαδικασία του ΥΠΠΟ, στοχεύει στην αναβάθμιση του συνόλου των μουσειακών οργανισμών της ελληνικής επικράτειας. Το σύστημα αυτό προάγει τη διαδικασία αυτοαξιολόγησης των Μουσείων, βάσει διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων, ενώ ταυτόχρονα ενθαρρύνει την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών σε όλους τους τομείς της οργάνωσης και της λειτουργίας τους.

Η διαδικασία υποστηρίζεται πλέον από ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, που υπερβαίνει τους περιορισμούς της παραδοσιακής λειτουργίας, συμβάλλοντας στην εξοικονόμηση χρόνου, καθώς και στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας. Κεντρικό στοιχείο αυτού του συστήματος αποτελεί η διαδικτυακή πύλη του Ελληνικού Συστήματος Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων, εντός της οποίας λειτουργεί η Γνωσιακή Βάση – ένα ψηφιακό αποθετήριο που φιλοξενεί, μεταξύ άλλων, έντεκα Οδηγούς Καλών Μουσειολογικών Πρακτικών. Οι εν λόγω Οδηγοί καλύπτουν επιμέρους θεματικές λειτουργίας και οργάνωσης των Μουσείων στους τομείς της διοίκησης, της διαχείρισης των συλλογών, της επικοινωνίας, του μάρκετινγκ, της εκπαίδευσης, της ψηφιακής προβολής, πάντα με βάση τις διεθνείς πρακτικές.

Ελπίζουμε ότι στο σύνολό τους οι Οδηγοί αυτοί θα αποδειχθούν πολύτιμο εργαλείο για τους επαγγελματίες και τους εθελοντές των Μουσείων, αλλά και για κάθε ενδιαφερόμενο. Ως μια εύχρηστη και αξιόπιστη πηγή πληροφοριών και γνώσεων, έχουν τη δυνατότητα να λειτουργήσουν ως θεμέλιο για τη συστηματική ενδυνάμωση της μουσειακής κοινότητας, ενώ παράλληλα μπορεί να αποτελέσουν το έναυσμα για την ενεργοποίηση ενός γόνιμου, δημιουργικού και ουσιαστικού διαλόγου, απαραίτητου για την προώθηση καινοτόμων πρακτικών και την ανανέωση του σύγχρονου μουσειακού σκηνικού. Ταυτόχρονα, αναμένεται να αποτελέσουν έναν αξιόπιστο αρωγό και για τα στελέχη του ΥΠΠΟ, προσφέροντας συμπληρωματική γνώση και πληροφόρηση με απώτερο στόχο τη διαρκή βελτίωση και την ενίσχυση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Δρ Ολυμπία Βικάτου

Γενική Διευθύντρια
Αρχαιοτήτων και Πολιτιστικής Κληρονομιάς

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΝΩΣΙΑΚΗ ΒΑΣΗ

Ο Οδηγός που διαβάζετε αποτελεί μέρος της Γνωσιακής Βάσης του «Ελληνικού Συστήματος Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων», <https://accreditation.culture.gov.gr>. Δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «Ελληνικό Σύστημα Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων» και αποτελεί το απαραίτητο συμπλήρωμά της.

Η Γνωσιακή Βάση είναι ένα συλλογικό εγχείρημα, στο οποίο έχουν συμβάλει εξίσου στελέχη του ΥΠΠΟ και έγκριτοι επαγγελματίες από τον χώρο των μουσείων.

Απευθύνεται σε επαγγελματίες ή εθελοντές των μουσείων, με στόχο να τους βοηθήσει να αντιληφθούν τις ανάγκες του μουσείου τους και να επιλέξουν τα μέτρα (μελέτες, έργα κ.ά.) με τα οποία θα τις εξυπηρετήσουν. Έτσι, η Γνωσιακή Βάση δεν αποτελείται από εγχειρίδια διδασκαλίας, αλλά εγχειρίδια προς επαγγελματίες των μουσείων. Πέρα από τις πληροφορίες και τις καλές πρακτικές που προσφέρει, λειτουργεί πολύ καλά και στο μεταγνωστικό επίπεδο: να γνωρίζουμε τι γνωρίζουμε, τι δεν γνωρίζουμε και πώς μπορούμε να καλύψουμε τις ανάγκες μας στα θέματα που δεν γνωρίζουμε.

Οι Οδηγοί της Γνωσιακής Βάσης απευθύνονται σε ετερογενές κοινό, που δεν διαθέτει ομοιογενή εκπαιδευτικά προσόντα, αλλά διαθέτει επαγγελματική εμπειρία στον χώρο του μουσείου (επ' αμοιβή ή στο πλαίσιο εθελοντικής προσφοράς). Ο στόχος τους είναι να βοηθήσουν τους επαγγελματίες των μουσείων να εντοπίσουν σημεία στα οποία ο οργανισμός στον οποίο εργάζονται χρειάζεται να βελτιωθεί και, στη συνέχεια, με εφόδιο τις γνώσεις και πρακτικές που περιλαμβάνονται στη Γνωσιακή Βάση, να μπορούν:

- Να αποτυπώσουν με σαφήνεια την υφιστάμενη κατάσταση και να διατυπώσουν την προσδοκώμενη βελτίωση, σε οποιαδήποτε πτυχή της λειτουργίας των μουσείων τους.
- Να επιλέξουν τους κατάλληλους φορείς ή/και επαγγελματίες στους οποίους θα απευθυνθούν για να βελτιώσουν το μουσείο τους.

Είναι συμβατοί με τις βασικές αρχές μουσειακής οργάνωσης και λειτουργίας, ακολουθούν τον Κώδικα Δεοντολογίας του ICOM και το θεσμικό πλαίσιο που έχει διαμορφωθεί με το άρθρο 45 του ν. 4858/2021 «Για την Προστασία των Αρχαιοτήτων και της Πολιτιστικής Κληρονομιάς», αλλά και σχετικές ρυθμίσεις για την καθολική προσβασιμότητα και άλλες πτυχές της μουσειακής λειτουργίας.

Η Γνωσιακή Βάση προσφέρει εφόδια για όλα τα μουσεία της χώρας, διότι το «Ελληνικό Σύστημα Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων» αντιμετωπίζει το μουσειακό τοπίο συνολικά, με βάση την παραδοχή ότι τα μουσεία συνιστούν τα ίδια

ένα σύστημα, λειτουργούν ως ένα δίκτυο, είτε αυτό έχει κάποια θεσμική έκφραση είτε (στην πλειονότητα των περιπτώσεων) δεν έχει καμιά εξωτερική έκφραση. Μπορούμε εντούτοις να μιλάμε για μουσειακό σύστημα, καθώς όλα τα μουσεία επηρεάζονται τόσο από τις εξελίξεις στη θεωρία και την πρακτική της μουσειολογίας (αν και τις υιοθετούν σε κυμαινόμενο βαθμό και ταχύτητα) όσο και από την απλή χωρική συνύπαρξή τους ή τη θεματική συνάφεια μεταξύ τους ή, τέλος, σε ό,τι αφορά στα αρχαιολογικά μουσεία του ΥΠΠΟ, από το κοινό οργανωσιακό σχήμα και διοικητικό πλαίσιο.

Το «Ελληνικό Σύστημα Αναγνώρισης και Πιστοποίησης Μουσείων» αποτελεί μια δημόσια πολιτική, βασισμένη στο σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και προσαρμοσμένη για τους μουσειακούς οργανισμούς, με στόχο να καταστήσει τα μουσεία:

- Ελκυστικά για πολλές και διαφορετικές ομάδες κοινού και ιδιαίτερα τους νέους.
- Συμπεριληπτικά και προσβάσιμα, ώστε να εξυπηρετούν τις ανάγκες των σύγχρονων κοινωνιών.
- Ανθεκτικά και βιώσιμα, έτσι ώστε να προσαρμόζονται γρηγορότερα και να ανταποκρίνονται καλύτερα στις πολλαπλές προκλήσεις –περιβαλλοντικές, οικονομικές, κοινωνικές– του 21ου αιώνα.

Σταυρούλα-Βίλλυ Φωτοπούλου

Διευθύντρια Νεότερης Πολιτιστικής Κληρονομιάς
Γενική Διεύθυνση Αρχαιοτήτων και Πολιτιστικής Κληρονομιάς
Υπουργείο Πολιτισμού

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	13
8.i ΣΚΟΠΟΣ	13
8.ii ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	13
8.iii ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ	14
8.1 ΓΙΑΤΙ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ;	16
8.1.1 Ο ορισμός του εθελοντισμού και η διαφορά από την πρακτική άσκηση	16
8.1.2 Πλεονεκτήματα και οφέλη	16
8.1.2.1 Πλεονεκτήματα για τον/την εθελοντή/εθελόντρια	16
8.1.2.2 Πλεονεκτήματα για το μουσείο	17
8.1.2.3 Πλεονεκτήματα για το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο	18
8.1.3 Ο εθελοντισμός στη μετα-Covid εποχή	19
8.1.4 Σύγχρονες τάσεις, αντιλήψεις και προκλήσεις	20
8.2 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	22
8.2.1 Ανάπτυξη και κατοχύρωση μιας συνεργασίας συμβατής με τη νομοθεσία	22
8.2.2 Υποχρεώσεις του μουσείου έναντι των εθελοντών/εθελοντριών που απασχολεί	22
8.2.3 Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις/αρμοδιότητες των εθελοντών/εθελοντριών	23
8.2.4 Επαγγελματική δεοντολογία	25
8.3 ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ	27
8.3.1 Προσελκύοντας τον/την κατάλληλο/κατάλληλη εθελοντή/εθελόντρια	27
8.3.1.1 Ορίζοντας τον/την κατάλληλο/κατάλληλη εθελοντή/εθελόντρια	28
8.3.1.2 Θέσεις εθελοντικής εργασίας στο μουσείο	29
8.3.1.3 Κατηγορίες εθελοντών/εθελοντριών	29
8.3.1.4 Σχεδιάζοντας την κατάλληλη εκστρατεία προσέλκυσης εθελοντών/εθελοντριών	31
8.3.1.5 Εύρος δυνατοτήτων του εθελοντισμού στο μουσείο	32
8.3.2 Οδηγός καλής συνεργασίας εθελοντή/εθελόντριας-μουσείου	33
8.3.2.1 Ισότιμη μεταχείριση και διαφορετικότητα	33
8.3.2.2 Θέτοντας τους όρους της συνεργασίας	35
8.3.2.2 Κατά τη διάρκεια της συνεργασίας	36

8.3.2.3	Εκπαιδύοντας τον/την υπεύθυνο/υπεύθυνη εθελοντισμού	36
8.3.3	Εκπαιδύοντας τους/τις εθελοντές/εθελόντριες	37
8.3.3.1	Αρχική εκπαίδευση	37
8.3.3.2	Συνεχής επανεκπαίδευση	38
8.3.3.3	Αξιολόγηση	38

8.4 ΣΥΝΟΨΗ **40**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ _____ **41**

Π.8.i	ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	41
Π.8.ii	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	42
Π.8.iii	ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ	43
Π.8.iv	ΠΡΟΤΥΠΑ	44

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο θεσμός του εθελοντισμού σε μουσεία και πολιτιστικούς χώρους εν γένει χρειάζεται σήμερα, περισσότερο από ποτέ, να ενδυναμωθεί και να αναπτυχθεί, καθώς οι έννοιες «άνθρωπος» και «αξία της ζωής» ταυτίζονται με τις αξίες του. Στον εθελοντισμό, ο άνθρωπος με τη θέλησή του προσφέρει τον διαθέσιμο χρόνο του, με σκοπό να ανυψώσει τον ίδιο και να αποδείξει πως η ζωή όλων μας μπορεί να βελτιωθεί και να αποκτήσει την επιθυμητή ποιότητα.

8.i ΣΚΟΠΟΣ

Στο μουσείο, ο/η εθελοντής/εθελόντρια συμμετέχει ενεργά στη λειτουργία του, αποκτά δεξιότητες και γνώσεις, κάνει νέες γνωριμίες, διασκεδάζει και αξιοποιεί τον χρόνο του/της όπως κρίνει καλύτερα. Από την άλλη, τόσο το προσωπικό του μουσείου όσο και το μουσείο ως οργανισμός κερδίζουν από αυτή τη σχέση, καθώς διατηρούν την επαφή με τον «έξω κόσμο» και συλλέγουν πληροφορίες και εμπειρίες που συμβάλλουν στη βελτίωση των ίδιων.

Στον Οδηγό 8, όλα τα παραπάνω στοιχεία αναπτύσσονται σε επιμέρους θεματικές, υπό το πρίσμα του γενικού θεσμικού πλαισίου της χώρας μας, προσφέροντας εξειδίκευση στην εφαρμογή του εθελοντισμού στον χώρο των μουσείων, με απώτερο στόχο την ανάπτυξη ενός ενεργού δικτύου εθελοντών/εθελοντριών.

8.ii ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ο Οδηγός θα εισαγάγει τους επαγγελματίες των μουσείων σε βασικές πτυχές της ανάπτυξης του εθελοντισμού στα μουσεία και θα αναλύσει διαφορετικά θέματα. Οι αναγνώστες/αναγνώστριες του Οδηγού θα μπορέσουν να κατανοήσουν και να αναζητήσουν:

- Πώς ο εθελοντισμός αποτελεί κοινωνικό έργο των μουσείων και ποια είναι τα πλεονεκτήματά του.
- Ποιο μπορεί να είναι το προφίλ και ο ρόλος του ατόμου που εργάζεται εθελοντικά.
- Ποιες είναι οι υποχρεώσεις των μουσείων προς τους/τις εθελοντές/εθελόντριες και ποιοι είναι οι όροι συνεργασίας.

- Πώς γίνεται η προσέλκυση εθελοντών/εθελοντριών.
- Τι περιλαμβάνει η εκπαίδευση και κατάρτισή τους.
- Ποιες είναι οι αρμοδιότητες και οι υποχρεώσεις των εθελοντών/εθελοντριών.
- Πώς αναπτύσσονται οι σχέσεις των εθελοντών/εθελοντριών με το προσωπικό του μουσείου.
- Ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος διαχείρισης των εθελοντών/εθελοντριών εν γένει και ποια τα αντισταθμιστικά οφέλη για εκείνους/εκείνες.
- Καλές πρακτικές δράσεων/προγραμμάτων που σχεδιάζονται ή/και πραγματοποιούνται από εθελοντές/εθελόντριες.

8.iii ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

Εθελοντισμός

Σύμφωνα με τον Νόμο 4873/2021 «Προστασία του εθελοντισμού, ενίσχυση της δράσης της Κοινωνίας των Πολιτών, φορολογικά κίνητρα για την ενίσχυση της κοινωφελούς δράσης των Ο.Κοι.Π. και λοιπές διατάξεις» (Α' 248), εθελοντισμός είναι «η οικειοθελής δέσμευση του εθελοντή για προσφορά εργασίας και υπηρεσιών προς όφελος του κοινωνικού συνόλου άνευ αμοιβής ή άλλου υλικού ανταλλάγματος» και εθελοντής είναι «το φυσικό πρόσωπο που κατοικεί ή διαμένει στην Ελλάδα και παρέχει εθελοντική απασχόληση σε ατομική βάση ή συλλογικά στο πλαίσιο δράσης ενός Φορέα Παροχής Εθελοντικής Απασχόλησης».

Αντιστοίχως, σύμφωνα με την Ελληνική Ομοσπονδία Μη Κυβερνητικών Οργανισμών (Μάγκου, 2012, σ. 18), «εθελοντισμός είναι η πρόθυμη δέσμευση ενός ατόμου να εργαστεί χωρίς αμοιβή για ένα καθορισμένο ή αόριστο χρονικό διάστημα για το γενικό καλό της κοινωνίας».

Πολιτική εθελοντισμού

Η πολιτική εθελοντισμού ενός μουσείου περιγράφει με σαφήνεια τις αρχές εθελοντισμού, τι περιλαμβάνει το πρόγραμμα εθελοντισμού, τα καθήκοντα των εθελοντών/εθελοντριών, τη διαδικασία επιλογής τους, την πολιτική ίσων ευκαιριών, την εκπαίδευση και την υποστήριξη/εποπτεία τους, τη διαχείριση προβλημάτων, έξοδα και παροχές, θέματα υγείας και ασφάλειας, τη δέσμευση του φορέα για διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων κ.ά.

Η πολιτική εθελοντισμού αποτυπώνεται σε ένα έγγραφο το οποίο εγκρίνεται αρμοδίως, κοινοποιείται στους εργαζόμενους και στις εργαζόμενες του μουσείου και είναι προσβάσιμο στο κοινό.

Αξιόλογα παραδείγματα πολιτικής εθελοντισμού είναι του Βρετανικού Μουσείου στο Λονδίνο και των μουσείων που διαχειρίζεται το Leeds Museums and Galleries στο Λιντς.

«Φίλοι του Μουσείου»

Οι «Φίλοι του Μουσείου» παραδοσιακά, και σύμφωνα με το World Federation of Friends of Museums,¹ είναι άτομα που στηρίζουν το έργο ενός μουσείου, συνεισφέρουν στην ανάπτυξή του, αναγνωρίζουν την αξία του και επηρεάζουν την κοινή γνώμη προς όφελός του, ενώ βοηθούν στη λειτουργία του ποικιλοτρόπως. Μπορεί, δηλαδή, να προσφέρουν υλική (π.χ. δωρεές) και οικονομική υποστήριξη, να παρέχουν την εμπειρία τους και τις συμβουλές τους ή, τέλος, να εργαστούν σε αυτό σε εθελοντική βάση. Είτε ανήκουν σε κάποιο σύλλογο ή σωματείο ή άλλη μορφή οργανωμένης ομάδας, θεσμοθετημένης ή μη, πρέπει να είναι αποδεκτοί από τη διοίκηση του μουσείου και να μην ενεργούν ενάντια στους σκοπούς του. Οι «Φίλοι του Μουσείου» είναι οι πιο αφοσιωμένοι εθελοντές του. Στην Ελλάδα, ο εθελοντισμός στον χώρο των μουσείων είναι στενά συνυφασμένος με τον θεσμό των «Φίλων». «Η Εταιρεία των Φίλων του Εθνικού Αρχαιολογικού Μουσείου» είναι η πρώτη τέτοια εταιρεία που συστάθηκε, με έτος ίδρυσης το 1933.

Πρακτική άσκηση

Η πρακτική άσκηση αποτελεί ένα σημαντικό μέρος της Ανώτατης Εκπαίδευσης, καθώς φέρνει σε επαφή τους φοιτητές και τις φοιτήτριες με τον εργασιακό χώρο στον οποίο θα ήθελαν ενδεχομένως να ενταχθούν μελλοντικά. Είναι ένας τρόπος ώστε να συνδεθεί εποικοδομητικά η θεωρία που λαμβάνουν εντός της σχολής τους με την πράξη. Στην Ελλάδα, τα άτομα που απασχολούνται στο πλαίσιο της πρακτικής άσκησης, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, σε πολιτιστικούς φορείς που συνδέονται με τα Γραφεία Διασύνδεσης των σχολών τους αμείβονται μέσω επιδοτούμενων προγραμμάτων ή εντάσσονται στη μισθοδοσία συνεργαζόμενων εταιρειών, φορέων κ.λπ. Στο εξωτερικό, η πρακτική άσκηση (γνωστή ως internship), έμμισθη ή άμισθη, μπορεί να απευθύνεται όχι μόνο σε φοιτητές αλλά και σε νέους επαγγελματίες του χώρου.

1 <https://thewffm.org/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

8.1 ΓΙΑΤΙ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ;

Εντός του μουσείου, ο εθελοντής ή η εθελόντρια μπορεί να ασχοληθεί με κοινωνικά ζητήματα, όπως η προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς, του περιβάλλοντος, του αστικού τοπίου κ.λπ. (Μάγκου, 2012). Από την άλλη μεριά, το ίδιο το μουσείο, ως ζωντανός οργανισμός, ανοίγει τις πόρτες του και δέχεται ανθρώπους με διαφορετικές αντιλήψεις και ιδέες.

8.1.1 Ο ορισμός του εθελοντισμού και η διαφορά από την πρακτική άσκηση

Όπως ήδη αναφέρθηκε, εθελοντής/εθελόντρια είναι το άτομο εκείνο που προσφέρει μη αμειβόμενη εργασία και ενεργεί αυτοβούλως, μεμονωμένα ή σε ομάδες. Αυτά τα δύο στοιχεία είναι οι βασικές διαφορές από την πρακτική άσκηση, όπου, π.χ. στην Ελλάδα, ο/η φοιτητής/φοιτήτρια αμειβεται και ασφαλίζεται (από τον εκπαιδευτικό φορέα, τον φορέα υποδοχής ή κάποιο χρηματοδοτούμενο πρόγραμμα) και ενεργεί κατόπιν σχετικής εντολής και εντός καθορισμένου πλαισίου για συγκεκριμένη εργασία. Παραδείγματος χάριν, στο πλαίσιο πρακτικής άσκησης στο Τμήμα Ιστορίας και Αρχαιολογίας του ΕΚΠΑ ή του ΑΠΘ, οι φοιτητές/φοιτήτριες μπορούν να επιλέξουν μια πρακτική άσκηση σε πανεπιστημιακή ανασκαφή, σε ιστορικά αρχεία, σε μουσεία ή αλλού, για ορισμένο χρονικό διάστημα και πάντα σε ένα πεδίο σχετικό με το γνωστικό τους αντικείμενο. Αντιθέτως, σε ένα μουσείο εθελοντής/εθελόντρια μπορεί να γίνει οποιοδήποτε άτομο, ανεξαρτήτως σπουδών.

8.1.2 Πλεονεκτήματα και οφέλη

Τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη για κάθε εμπλεκόμενο μέρος, δηλαδή το άτομο που προσφέρει εθελοντική εργασία και το μουσείο που τη δέχεται, είναι σημαντικά. Παρακάτω σημειώνονται ενδεικτικά, σε μια προσπάθεια να αναδειχθεί η αξία της κοινωνικής προσφοράς και οι τρόποι με τους οποίους επηρεάζει το κοινωνικό σύνολο.

8.1.2.1 Πλεονεκτήματα για τον/την εθελοντή/εθελόντρια

Ποια είναι τα σημαντικότερα οφέλη για τον/την εθελοντή/εθελόντρια, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, προέλευσης, μορφωτικού επιπέδου κ.λπ.; Ενδεικτικά αναφέρονται:

1. Θα αποκτήσει νέες δεξιότητες (Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς, 2005). Μαθαίνει συνεχώς και αναπτύσσει χρήσιμες δεξιότητες, μαθησιακές, κοινωνικές ή και εργασιακές, που μπορεί να σχετίζονται με θέματα που ξεκινούν από τη σύνταξη κειμένων και την προώθηση νέων ιδεών μέχρι τη διαχείριση χρόνου, την ανάληψη ευθυνών, την ικανότητα ολοκλήρωσης ενός έργου, τη λήψη

αποφάσεων και την επίλυση προβλημάτων. Η προσωπική, τελικά, ανάπτυξη μπορεί να αποτελέσει ένα σημαντικό κίνητρο συμμετοχής σε προγράμματα εθελοντισμού.

2. Θα αναπτύξει το αίσθημα της προσφοράς προς το κοινωνικό σύνολο. Αρχικά, προσφέρεται στον/στην ίδιο/ίδια μια ευκαιρία να στηρίξει την κληρονομιά της τοπικής κοινότητας και να γίνει ενεργό μέλος αυτής. Επιπλέον, μέσα από την ενασχόληση με τις δραστηριότητες του μουσείου, θα συνδέσει τα αγαθά του πολιτισμού με το κοινωνικό σύνολο και θα θελήσει να προσφέρει σε αυτό, αποκτώντας ταυτόχρονα αυτοπεποίθηση για τη δική του/της συνεισφορά.
3. Θα αποκτήσει νέες εμπειρίες και θα γνωριστεί με άλλους ανθρώπους. Οι εμπειρίες αυτές είναι σημαντικές για την προσωπική του/της ανάπτυξη, ενώ μπορεί να φανούν χρήσιμες στον εμπλουτισμό του βιογραφικού του/της, εφόσον βρίσκεται σε περίοδο εύρεσης εργασίας. Μπορεί, ακόμη, στον βαθμό που το επιθυμεί, να αναπτύξει ένα δίκτυο επαγγελματικών επαφών, χρήσιμων για το μέλλον.²
4. Ίσως το σημαντικότερο από τα οφέλη του εθελοντισμού, και ένα από τα ισχυρότερα κίνητρα για εθελοντισμό, είναι η αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου. Μαζί με την ικανοποίηση για την αξιοποίηση του χρόνου, έρχεται και η πρόθεση συμμετοχής στα κοινά, ιδίως μάλιστα για ανθρώπους που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες ή για ανθρώπους μεγαλύτερης ηλικίας που δεν εργάζονται πλέον αλλά νιώθουν ενεργοί. Στο ιστολόγιο του Victoria and Albert Museum στο Λονδίνο,³ ο Alexander μιλάει για την εμπειρία του ως εθελοντής μέσα από τη συμμετοχή του στο ετήσιο πάρτι των εθελοντών του μουσείου. Το παράδειγμα αυτό επιλέγεται ως έμμεση αναφορά στα οφέλη του εθελοντισμού για ένα άτομο που ανήκει στο φάσμα του αυτισμού.

8.1.2.2 Πλεονεκτήματα για το μουσείο

Ποια είναι τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα για το μουσείο και το προσωπικό του; Οι εθελοντές/εθελόντριες αποτελούν μια ομάδα κοινού που δεν επισκέπτεται απλά ένα μουσείο, αλλά μετέχει στη λειτουργία του και την ανάπτυξή του. Οι σημαντικότεροι λόγοι για να αναζητήσει ένα μουσείο τη σύνδεσή του με αυτό το κοινό είναι:

1. Η εκπλήρωση της ανάγκης κάθε μουσείου να συνδεθεί με την τοπική κοινό-

2 <https://www.museumsassociation.org/careers/courses-guide/lend-a-helping-hand/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

3 https://www.vam.ac.uk/blog/museum-life/volunteers-summer-party?doing_wp_cron=1715447448.4251799583435058593750 (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

τητα, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της, τους ανθρώπους της, την ειδική τους κουλτούρα. Οι εθελοντές/εθελόντριες είναι φορείς των παραπάνω και το γεγονός αυτό δίνει ιδιαίτερη αξία στη συμμετοχή τους στην καθημερινότητα του μουσείου.

2. Η εκπλήρωση της ανάγκης κάθε μουσείου να εδραιωθεί στην τοπική κοινότητα ως φορέας που προστατεύει την πολιτιστική κληρονομιά και δίνει συνέχεια σε αυτή, μέσα από δράσεις και εκδηλώσεις για όλους και όλες.
3. Η εκπλήρωση του στόχου του μουσείου –ως φορέα ανοιχτού και προσβάσιμου σε όλους/όλες– να δώσει ευκαιρίες σε διαφορετικούς ανθρώπους να συμμετάσχουν σε δραστηριότητες κοινής ωφέλειας, να αναπτύξουν τα δικά τους ταλέντα και κλίσεις, να κοινωνικοποιηθούν.⁴
4. Η επαφή του προσωπικού ενός μουσείου με ανθρώπους που δρουν μαζί τους, στον ίδιο χώρο, αλλά ωθούνται από διαφορετικά κίνητρα συμβάλλει στη δημιουργία μιας ομάδας όπου όλοι εργάζονται για το γενικό καλό, καταθέτοντας ο καθένας εντελώς διαφορετικές εμπειρίες και δημιουργώντας νέες (Fryar, Jackson και Dyer, 2007).

8.1.2.3 Πλεονεκτήματα για το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο

Τα οφέλη του εθελοντισμού στο ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο ενδεικτικά μπορεί να είναι:

1. Ξεκινώντας από το πλαίσιο ενός μουσειακού περιβάλλοντος, οι εθελοντές/εθελόντριες μπορεί να είναι άνθρωποι που θα γεφυρώσουν το διαγενεακό χάσμα. Νεότεροι ή μεγαλύτεροι σε ηλικία, εθελοντές και εθελόντριες θα φέρουν στο μουσείο τις δικές τους ιδέες και αντιλήψεις. Διαφορετικές φωνές ακούγονται και απόψεις ανταλλάσσονται και από τις δύο πλευρές, του σώματος των εθελοντών και του μουσείου. Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εθελοντές περνούν τις γνώσεις τους σε νεότερους, κρατώντας ζωντανή τη μνήμη της περιοχής τους. Αυτό το αποτέλεσμα συνεργασίας ωφελεί το γενικότερο σύνολο, με επίκεντρο την περιοχή όπου εδρεύει το μουσείο.
2. Άνθρωποι που συμμετέχουν σε εθελοντικές πολιτιστικές δράσεις αποκτούν νέα ενδιαφέροντα, εμπειρίες, ερεθίσματα για όσα συμβαίνουν γύρω τους και ταυτόχρονα αναπτύσσουν νέες ικανότητες. Η εμπειρία που θα κερδίσει κάποιος ή κάποια κατά την εθελοντική εργασία δεν είναι μόνο πολύτιμη για την

4 Για τη συμπερίληψη και την ισότητα στον εθελοντισμό, βλ. <https://www.aam-us.org/2021/12/03/museums-and-equity-volunteers-2/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

προσωπική του/της ανάπτυξη, αλλά και για το κοινωνικό πλαίσιο στο οποίο εντάσσεται (Μάγκου, 2012).

3. Τα μουσεία ανήκουν στην πόλη/στο χωριό/στην περιφέρεια και στους ανθρώπους τους, οι οποίοι, μέσα από τον εθελοντισμό, έρχονται κοντά τους και νιώθουν κομμάτι του κοινωνικού συνόλου. Μέσα από την αίσθηση του «ανήκειν», ο/η εθελοντής/εθελόντρια θα προσελκύσει φίλους και φίλες σε εκδηλώσεις του μουσείου. Δημιουργεί μια προσωπική σχέση με τον οργανισμό, τον οποίο θέλει να παρουσιάσει περήφανα και σε άλλους.
4. Ο εθελοντισμός μπορεί να αποτελεί πηγή έμπνευσης για όλους/όλες ως στάση ζωής. Μπορεί να προάγει ιδιαίτερα την ενεργό συμμετοχή σε κοινωνικά ζητήματα και προβλήματα που χρήζουν άμεσης επίλυσης. Ο ενθουσιασμός, οι φρέσκιες ιδέες και οι διαφορετικές δεξιότητες μπορούν να συμβάλουν θετικά στην υποστήριξη και την οργάνωση μιας κοινωνικής/πολιτιστικής δράσης που θα ήταν δύσκολο να οργανωθεί μόνο με την υποστήριξη ενός ή και περισσότερων μουσείων με ανεπαρκείς οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους.
5. Τέλος, ο εθελοντισμός ενισχύει τις δημοκρατικές αξίες, όπως τη συμμετοχή σε δίκτυα, ενθαρρύνει συνέργειες πολιτών και Κράτους, ενώ ενισχύει τη σημασία της ιδιότητας του πολίτη.

8.1.3 Ο εθελοντισμός στη μετα-Covid εποχή

Δύο βασικά ζητήματα προκύπτουν στη μετα-Covid εποχή σχετικά με τον εθελοντισμό σε πολιτιστικούς χώρους και μουσεία:

1. Αρχικά, λόγω του «εγκλεισμού» δύο σχεδόν χρόνων, ανανεώθηκε και ενισχύθηκε η επιθυμία των ατόμων να εργαστούν και να προσφέρουν, ακόμα και χωρίς να αμείβονται. Μετά την περίοδο αποχής από τα κοινά, η συμμετοχή, η ένταξη σε ομάδες και η κοινωνικοποίηση έγιναν επιτακτικές ανάγκες. Στο πλαίσιο αυτό, ελληνικά μουσεία ενεργοποίησαν εκ νέου την «ανοιχτή πρόσκληση» σε νέους/νέες εθελοντές/εθελόντριες. Ενδεικτικά αναφέρεται το Βιομηχανικό Μουσείο Φωταερίου, το οποίο είδε τον αριθμό των εθελοντών/εθελοντριών του να αυξάνεται σημαντικά μετά το 2022.
2. Οι νέες τεχνολογίες, με τις οποίες πολλοί εξοικειώθηκαν περισσότερο την περίοδο της πανδημίας, επιτρέπουν τη συνεργασία από απόσταση, την παραγωγή ιδεών, τη χρήση υπηρεσιών και τη διάδοση πληροφοριών χωρίς τη φυσική παρουσία, όπου και αν βρισκόμαστε. Ο εθελοντισμός σε ένα μουσείο μπορεί να γίνει πλέον και από απόσταση, περιλαμβάνοντας διάφορες εργασίες που δεν απαιτούν την παρουσία του/της εθελοντή/εθελόντριας στον χώρο του μουσείου. Ενδεικτικά πεδία στα οποία ο/η εθελοντής/εθελόντρια μπορεί να προσφέρει είναι:
 - Συγγραφή κειμένων.

- Δημιουργία μικρών βίντεο για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- Επεξεργασία φωτογραφιών.
- Διαχείριση ψηφιακής συλλογής.
- Έρευνα για ένα συγκεκριμένο project εθελοντών/εθελοντριών.

8.1.4 Σύγχρονες τάσεις, αντιλήψεις και προκλήσεις

Υπάρχουν χώρες, όπως η Αυστραλία και το Ηνωμένο Βασίλειο, που έχουν μακρά παράδοση στην εθελοντική συμμετοχή πολιτών σε δράσεις πολιτισμού και σε πολιτιστικούς φορείς, μεγάλα αθλητικά γεγονότα, όπως οι Ολυμπιακοί Αγώνες, ή φιλανθρωπικές δραστηριότητες. Στην Ελλάδα, αντίθετα, δεν είναι τόσο διαδεδομένη αυτή η κουλτούρα στο ευρύτερο κοινό. Σύμφωνα με σχετική έρευνα που διεξήχθη το 2019 σε δείγμα 2.000 ατόμων,⁵ μόλις το 10% είχε προσφέρει εθελοντική εργασία, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό όσων δήλωσαν ότι θα ενδιαφέρονταν να προσφέρουν εθελοντική εργασία ήταν γυναίκες.

Συνεπώς, πρόκληση για το μουσείο αποτελεί η κατανόηση των παραγόντων που διαμορφώνουν την επιλογή του/της εθελοντή/εθελόντριας να προσφέρει και τους τρόπους με τους οποίους αυτοί συσχετίζονται με την πολιτική εθελοντισμού του φορέα. Για παράδειγμα: Ποια είναι τα κίνητρα του/της εθελοντή/εθελόντριας; Είναι όλα τα κίνητρα αποδεκτά από τον φορέα; Με ποιον τρόπο η χαρτογράφηση/κατανόηση του προφίλ των εθελοντών/εθελοντριών επιδρά στη διαδικασία απασχόλησης εθελοντών/εθελοντριών; Ποιες είναι οι αντιλήψεις των εθελοντών/εθελοντριών για τη φύση της αμειβόμενης και μη εργασίας;

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, το κάθε μουσείο είναι καλό να σχεδιάζει μια ολοκληρωμένη στρατηγική προσέλκυσης εθελοντών/εθελοντριών, προκειμένου να δηλώσει με σαφήνεια ότι ενδιαφέρεται και ότι υπάρχει η δυνατότητα να τους/τις υποδεχτεί για να αναλάβουν συγκεκριμένα καθήκοντα.

Προτείνεται να διατυπώνονται με σαφήνεια οι παράγοντες εκείνοι που ωθούν ένα μουσείο να αναζητήσει εθελοντές/εθελόντριες και απολύτως ξεκάθαρα να δηλώνεται η διαφορά μεταξύ του έμμισθου προσωπικού και του σώματος εθελοντών/εθελοντριών ως προς το ζήτημα της αμοιβής. Χρειάζεται το μουσείο να δηλώσει εξαρχής κάποιες σημαντικές παραμέτρους και δεδομένα, όπως τους τομείς δραστηριότητας στους οποίους θα απασχοληθούν οι εθελοντές/εθελόντριες, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους (αναλυτικά στο @Ο.8.3.3). Επιπλέον, χρειάζεται εκπαίδευση όλου του έμμισθου προσωπικού για να αναδειχθούν τα οφέλη αυτής της πρακτικής για τον οργανισμό και να βρεθούν οι καλύτεροι τρόποι συνεργασίας με τους/τις εθελοντές/εθελόντριες, ανάλογα με τις δεξιότητες και ικανότητες των τελευταίων.



5 <http://www.bgs.gr/main.php?l1=78&l2=257> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

Η σχέση που θα αναπτυχθεί ανάμεσα στα άτομα που αμείβονται και σε αυτά που βρίσκονται εκεί σε εθελοντική βάση δεν πρέπει να είναι ανταγωνιστική, ούτε και να ενέχει στοιχεία εκμετάλλευσης της εργασίας των δευτέρων (American Alliance of Museums, 2019). Επιπλέον, θα πρέπει να είναι σαφές και στις δύο πλευρές ότι οι εθελοντές/εθελόντριες δεν μπορούν σε καμία περίπτωση να αναλάβουν την εργασία του έμμισθου προσωπικού. Και οι δύο πλευρές, όμως, μπορούν να κερδίσουν από τη συνεργασία εξίσου.

Στις μέρες μας, πέρα από την ευρύτερη αναγνώριση της σημασίας του εθελοντισμού, η επιπλέον πρόκληση που δέχονται τα μουσεία είναι να διευρύνουν τους ορίζοντές τους υποδεχόμενα εθελοντές και εθελόντριες που δεν ανήκουν αποκλειστικά στις συνηθείς, αναμενόμενες κατηγορίες εθελοντών, όπως οι φοιτητές/φοιτήτριες και τα άτομα τρίτης ηλικίας. Υπηρετώντας την κοινωνική πολιτική του, ένα μουσείο μπορεί να επιδιώξει να προσελκύσει εθελοντές και εθελόντριες από μειονότητες, ΑμεΑ ή άλλες ειδικές κατηγορίες, και, εφόσον αυτό επιτευχθεί, οφείλει στη συνέχεια να εξασφαλίσει τις κατάλληλες συνθήκες υποδοχής και ένταξής τους στον μουσειακό εργασιακό χώρο, χωρίς προκαταλήψεις και εμπόδια.

8.2 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Ο εθελοντής ή η εθελόντρια, προκειμένου να αισθάνεται ασφάλεια, αποδοχή και σεβασμό, πρέπει να εργάζεται και να προσφέρει εντός ενός πλαισίου που διέπεται από νόμους και κανόνες. Αντιστοίχως, για ένα μουσείο, ένα τέτοιο πλαίσιο αποσαφηνίζει τον ρόλο του/της εθελοντή/εθελόντριας και τις υποχρεώσεις του/της προς το μουσείο, αλλά και εξασφαλίζει την προστασία των επισκεπτών και του μουσείου (ως χώρου, συλλογής και συνόλου ανθρώπων). Επομένως, στο πρόγραμμα εθελοντισμού που θα σχεδιαστεί από το μουσείο θα πρέπει να εντάσσονται οι κανόνες και οι όροι του ισχύοντος νομικού πλαισίου. Στην Ελλάδα, το πλαίσιο αυτό καθορίζεται από τον Νόμο 4873/2021 «Προστασία του εθελοντισμού, ενίσχυση της δράσης της Κοινωνίας των Πολιτών, φορολογικά κίνητρα για την ενίσχυση της κοινωνικού δράσης των Ο.Κοι.Π. και λοιπές διατάξεις» (Α' 248). Με τις διατάξεις του ν. 4873/2021 δημιουργήθηκε ενιαίο και σαφές νομοθετικό πλαίσιο ρύθμισης των Οργανώσεων της Κοινωνίας των Πολιτών, με στόχο τη διασφάλιση της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της χρηστής δημοσιονομικής διαχείρισης και της λογοδοσίας αναφορικά με τον εθελοντισμό και τις προϋποθέσεις παροχής εθελοντικής απασχόλησης, απώτερος στόχος του οποίου είναι να ενισχύει την ανάπτυξη του εθελοντισμού στη χώρα, η οποία, με βάση τα στοιχεία του 2021, κατατασσόταν στις χώρες με τα χαμηλότερα ποσοστά εθελοντισμού στην Ευρώπη (<10%).⁶

8.2.1 Ανάπτυξη και κατοχύρωση μιας συνεργασίας συμβατής με τη νομοθεσία

Το νομοθετικό πλαίσιο που εισήγαγε ο ν. 4873/2021 για τη ρύθμιση των σχέσεων Κράτους και Κοινωνίας των Πολιτών προβλέπει την ελάχιστη δυνατή κρατική παρέμβαση, προκειμένου να υπάρξει ο αναγκαίος χώρος για την ελεύθερη και αυτόνομη ανάπτυξη των οργανώσεων της Κοινωνίας των Πολιτών. Προς την κατεύθυνση αυτή, στον νόμο ρυθμίζονται οι ελάχιστες υποχρεώσεις του φορέα που απασχολεί εθελοντές/εθελόντριες, καθώς και τα βασικά δικαιώματά τους.

8.2.2 Υποχρεώσεις του μουσείου έναντι των εθελοντών/εθελοντριών που απασχολεί

Στο άρθρο 14 του ν. 4873/2021, καθορίζονται οι ελάχιστες υποχρεώσεις κάθε φορέα που απασχολεί εθελοντές/εθελόντριες ως εξής:

- Όσον αφορά την εργατική νομοθεσία και τις διατάξεις για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζόμενων στους χώρους εργασίας, ο φορέας λαμβάνει

6 Βλ. «Ανάλυση Συνεπειών Ρύθμισης» του νόμου: <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/11807383.pdf> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των απασχολούμενων εθελοντικά και τηρεί αναλόγως τις διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας σχετικά με την παροχή μέσωσν ατομικής προστασίας, ανάλογα με τη φύση της εθελοντικής απασχόλησης, την τήρηση ωραρίου και τα μέτρα υγειονομικής ασφάλειας.

- Ο φορέας οφείλει να αναγγέλλει στην ΕΡΓΑΝΗ, στο ειδικό σύστημα καταγραφής εργαζόμενων του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, το άτομο που απασχολεί εθελοντικά, εκτός από τις έκτακτες περιπτώσεις προσφοράς εθελοντικής εργασίας.
- Ο φορέας είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για ζημίες που προξενεί ο εθελοντής σε τρίτους από αμέλεια κατά την παροχή της εθελοντικής απασχόλησης στον φορέα, εξαιρουμένων των περιπτώσεων που ο εθελοντής ενεργεί αυτοβούλως και κατά παράβαση των εντολών του φορέα. Για τους εθελοντές που απασχολεί κατ' ελάχιστον δέκα (10) ώρες μηνιαίως, ο φορέας υποχρεούται να καλύπτει ιατροφαρμακευτικές και νοσοκομειακές δαπάνες έως του ποσού των τριών χιλιάδων (3.000) ευρώ ετησίως για ατύχημα ή ασθένεια του εθελοντή, το οποίο τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με την εθελοντική απασχόλησή του στον φορέα, αν ο εθελοντής στερείται άλλου τύπου δημόσιας ή ιδιωτικής ασφαλιστικής κάλυψης.
- Για τους εθελοντές που απασχολεί στο εξωτερικό για χρονικό διάστημα έως εννέα (9) μηνών, ο φορέας αναλαμβάνει πλήρως τα έξοδα ταξιδιού, διαβίωσης, καταλύματος, επαναπατρισμού και ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης του εθελοντή στο εξωτερικό, εκτός αν υπάρχει αντίθετη έγγραφη συμφωνία μεταξύ φορέα και εθελοντή.

Τέλος, στην παρ. 3 του άρθρου 14 παρέχεται φορολογικό κίνητρο για εθελοντική απασχόληση, καθώς προβλέπεται ότι οι δαπάνες διαμονής, μετακίνησης, διατροφής ή άλλες, οι οποίες σχετίζονται με την εθελοντική απασχόληση του εθελοντή και οι οποίες δύνανται να καλύπτονται από τον φορέα παροχής εθελοντικής απασχόλησης, εκπίπτουν από τα ακαθάριστα φορολογητέα έσοδά του. Οι εκπιπόμενες και μη δαπάνες καθορίζονται σύμφωνα με τα άρθρα 22, 22Α, 22Β και 23 του ν. 4172/2013 (Α' 167).

8.2.3 Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις/αρμοδιότητες των εθελοντών/εθελοντριών

Το μουσείο που υποδέχεται εθελοντές/εθελόντριες οφείλει να διασφαλίζει τα δικαιώματα των ατόμων αυτών, καθώς και να διευκρινίζει ποιες είναι οι αρμοδιότητές τους, ώστε η συνεργασία μεταξύ τους να είναι σαφής και αποδοτική. Αν και αυτές οι παράμετροι δεν ορίζονται στην Ελλάδα από τη σχετική νομοθεσία, πέραν της πρόβλεψης πως ο εθελοντής ή η εθελόντρια δεν έχει τη δυνατότητα να ζητήσει αμοιβή, καθώς η εργασία αυτή παρέχεται χωρίς οικονομικό ή άλλο υλικό αντάλλαγμα, από παραδείγματα λειτουργίας μουσείων ανά τον κόσμο προκύπτει

ένα πλαίσιο συνεργασίας το οποίο μπορεί να υιοθετηθεί από το εκάστοτε ελληνικό μουσείο. Το πλαίσιο αυτό θα πρέπει να επικυρώνεται από τα δύο μέρη, το μουσείο και τον/την εθελοντή/εθελόντρια.

Όσον αφορά τα **δικαιώματα** των εθελοντών/εθελοντριών, αυτά στηρίζονται καταρχάς στις προβλεπόμενες στο άρθρο 14 του ν. 4873/2021 υποχρεώσεις του φορέα απασχόλησής τους: Κάθε υποχρέωση του φορέα γεννά και αντίστοιχο δικαίωμα του εθελοντή (δικαιώματα που πηγάζουν από την εργατική νομοθεσία για την υγιεινή και ασφάλεια κατά την παροχή της εθελοντικής προσφοράς εργασίας και υπηρεσιών, δικαίωμα κάλυψης ιατροφαρμακευτικών δαπανών κ.λπ.).

Καλές πρακτικές

Σύμφωνα με εγχειρίδιο που έχει εκδοθεί από μουσεία στη Νέα Νότια Ουαλία της Αυστραλίας,⁷ ο εθελοντής ή η εθελόντρια έχει δικαίωμα, μεταξύ άλλων:

- Να ζητήσει να αναλάβει συγκεκριμένο έργο και να έχει αντίστοιχο τίτλο.
- Να του/της φέρονται ισότιμα και χωρίς διάκριση έναντι των υπόλοιπων εργαζόμενων.
- Να έχει συγκεκριμένες ώρες και ημέρες απασχόλησης.
- Να έχει πρόσβαση σε αρχεία και πληροφορίες που διευκολύνουν την εργασία του/της.
- Να λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση.

Αντιστοίχως, οφείλει προς το μουσείο, ενδεικτικά:

- Να ακολουθεί τους κανονισμούς του μουσείου.
- Να σέβεται την ιεραρχία και να συνεργάζεται με τους/τις συναδέλφους.
- Να υπακούει και να ακολουθεί την επαγγελματική δεοντολογία που ορίζει κάθε μουσείο και να φέρεται με επαγγελματισμό.
- Να προσφέρει στους/στις επισκέπτες/επισκέπτριες την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση.
- Να μην δημοσιοποιεί προσωπικά δεδομένα ατόμων που υποδέχεται ή με τα οποία συνεργάζεται στο μουσείο, καθώς και να μην ασκεί δημόσια κριτική στον φορέα στον οποίο απασχολείται.

Επίσης, ο/η εθελοντής/εθελόντρια οφείλει να είναι ειλικρινής προς τη διοίκηση ως προς την πρότερη δραστηριότητά του/της, την εκπαίδευση που έχει λάβει και την επαγγελματική εμπειρία που έχει αποκτήσει. Η διαδικασία επιλογής προσομοιάζει σε αυτή της πρόσληψης και για αυτό θα πρέπει να έχει προσκομίσει ο εθελοντής

7 <https://mgns.org.au/sector/resources/online-resources/volunteers/develop-volunteer-policy/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

ή η εθελόντρια το βιογραφικό του/της και, εφόσον ζητηθεί, συνοδευτικά έγγραφα πιστοποίησης γνώσεων και εμπειρίας, όπως:

- Πτυχίο/δίπλωμα.
- Πιστοποιητικά γλωσσομάθειας.
- Βεβαιώσεις συμμετοχής σε σεμινάρια ή συνέδρια.
- Βεβαιώσεις παλαιότερης εθελοντικής εργασίας ή πρακτικής άσκησης.
- Συστατικές επιστολές από επαγγελματίες του χώρου, που είτε βεβαιώνουν την κατάρτιση του/της υποψήφιου/υποψήφιας είτε πιστοποιούν πως το εν λόγω άτομο διαθέτει κάποια χαρακτηριστικά που το καθιστούν κατάλληλο για να προσφέρει εθελοντική εργασία.

Τέλος, σε ειδικές περιπτώσεις μπορεί να ζητηθεί και η προσκόμιση άλλων εγγράφων, όπως το ποινικό μητρώο.

8.2.4 Επαγγελματική δεοντολογία

Όπως ορίζει ο Κώδικας Δεοντολογίας του ICOM (2009, σ. 19), οι αρμόδιες Αρχές του μουσείου θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι εθελοντές/εθελόντριες έχουν γνώση και κατανοούν τόσο τον ίδιο τον Κώδικα Δεοντολογίας του ICOM για τα Μουσεία όσο και τους άλλους σχετικούς κώδικες και νόμους. Ομοίως, η Ένωση Μουσείων στο Ηνωμένο Βασίλειο (Museums Association, 2008, σ. 4) αναφέρει στον δικό της Κώδικα πως τα μουσεία δεσμεύονται από διεθνείς νόμους και σχετικές με τα μουσεία συμβάσεις και πως ο Κώδικας Δεοντολογίας (που ισχύει εξίσου για εργαζόμενους/εργαζόμενες, εξωτερικούς/εξωτερικές συνεργάτες/συνεργάτιδες και εθελοντές/εθελόντριες) ορίζει τη βάση για όλους τους τομείς της μουσειακής πρακτικής.

Η Αμερικανική Ένωση Μουσείων (American Association of Museums, 1993) στον δικό της Κώδικα Δεοντολογίας εξισώνει τον ρόλο και την ευθύνη των εργαζόμενων και των εθελοντών/εθελοντριών ενός μουσείου στην εξυπηρέτηση των αναγκών των επισκεπτών/επισκεπτριών και στον σεβασμό του δημόσιου ρόλου του μουσείου. Επιπλέον, σύμφωνα με τον Κώδικα, το μουσείο θεωρείται υπεύθυνο για τις πράξεις όλων των συνεργατών/συνεργατιδών του, είτε αυτοί/αυτές είναι εργαζόμενοι/εργαζόμενες είτε εθελοντές/εθελόντριες.

Τέλος, η Παγκόσμια Ομοσπονδία Φίλων Μουσείων (World Federation of Friends of Museums, 1996) έχει συντάξει τον δικό της Κώδικα Δεοντολογίας για τους «φίλους» και τους εθελοντές μουσείων, στον οποίο προτάσσεται ως προτεραιότητα, εκτός της δημιουργίας ενός αμοιβαία επωφελούς πλαισίου συνεργασίας, ο σαφής προσδιορισμός των καθηκόντων των εργαζόμενων και των «φίλων» και εθελοντών/εθελοντριών αντίστοιχα, ώστε να είναι σαφές τι αναμένεται από τον καθένα και την καθεμία και να μην συμπίπτουν οι αρμοδιότητες.

Πέρα από το κοινά αποδεκτό επαγγελματικό πλαίσιο που ορίζουν τα πρότυπα δεοντολογίας που προαναφέρθηκαν, είναι σκόπιμο το κάθε μουσείο να καταρτίζει τον δικό του Κώδικα Δεοντολογίας, με ειδική αναφορά στον εθελοντισμό, τον οποίο θα πρέπει να σέβεται τόσο το αμειβόμενο προσωπικό όσο και όσοι/όσες προσφέρουν εθελοντική εργασία.

Επιπλέον, στην περίπτωση των ελληνικών μουσείων, παρότι οι εθελοντές/εθελόντριες δεν ανήκουν στους δημοσίους υπαλλήλους, θα πρέπει να ακολουθούν τις βασικές αρχές του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων Δημόσιου Τομέα: να έχουν κάποιες βασικές ευθύνες, να τηρούν το ωράριο, να διεκπεραιώνουν τις εργασίες που τους ανατίθενται, να μην βλάπτουν τις συλλογές, να μην χρησιμοποιούν ακατάλληλη γλώσσα, ούτε να επιδεικνύουν απρεπή συμπεριφορά προς το κοινό του μουσείου.

8.3 ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ

8.3.1 Προσελκύοντας τον/την κατάλληλο/κατάλληλη εθελοντή/εθελόντρια

Τα βασικά βήματα που μπορείτε να ακολουθήσετε για να προσελκύσετε εθελοντές/εθελόντριες, υπηρετώντας την αρχική στόχευση του μουσείου και την Πολιτική Εθελοντισμού, είναι (ενδεικτικά):

1. Ανάπτυξη ενός στρατηγικού πλάνου ένταξης εθελοντών/εθελοντριών. Το παραπάνω πλάνο είναι απαραίτητο για δύο κυρίως λόγους:
 - Προκειμένου να είναι ξεκάθαρος στο μουσείο και το προσωπικό του ο λόγος για τον οποίο αναζητούνται εθελοντές/εθελόντριες τη δεδομένη χρονική στιγμή. Στο πλάνο θα πρέπει να αποτυπώνονται με σαφήνεια τα καθήκοντα των εθελοντών/εθελοντριών.
 - Ωστε να ενημερώνονται τα άτομα που θα προσφέρουν εθελοντική εργασία για τον τρόπο λειτουργίας του μουσείου. Η αμοιβαία κατανόηση του πλαισίου συνεργασίας μουσείου-εθελοντή/εθελόντριας πρέπει να αποτυπώνεται σε κάποιου είδους συμφωνητικό (@O.8.iv Πρότυπο Α).
2. Καταγραφή των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων των εθελοντών/εθελοντριών ανάλογα με το νομικό πλαίσιο στο οποίο εμπίπτει ο φορέας. Ειδική αναφορά θα πρέπει να γίνεται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (@O.1.7), και πιο συγκεκριμένα στον τρόπο με τον οποίο θα τηρεί ο φορέας αρχείο εθελοντών/εθελοντριών.
3. Εφόσον ο εθελοντής ή η εθελόντρια έρχεται σε επαφή με ομάδες κοινού, καλό είναι να διευκρινίζεται ποιες είναι αυτές.
4. Επικοινωνιακός σχεδιασμός για την προσέλκυση εθελοντών/εθελοντριών (Arnoldi, 2010, σ. 15-21).

Εξαιρετικά μοντέλα πολιτικής εθελοντισμού ακολουθούν τα μουσεία που διαχειρίζεται το Leeds Museums and Galleries⁸ στο Λιντς και το Βρετανικό Μουσείο στο Λονδίνο.⁹

8 <https://museumsandgalleries.leeds.gov.uk/about-us/policies-and-practice/volunteer-policy/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

9 https://www.britishmuseum.org/sites/default/files/2021-01/volunteer_policy_2020.pdf (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

8.3.1.1

Ορίζοντας τον/την κατάλληλο/κατάλληλη εθελοντή/εθελόντρια

Όπως ειπώθηκε πιο πάνω, είναι απαραίτητο να αποσαφηνιστεί από τη διοίκηση του μουσείου ποια θα είναι η απασχόληση του/της εθελοντή/εθελόντριας και ποιες οι αρμοδιότητές του/της (Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς, 2005, σ. 50). Οφείλει, δηλαδή, η διοίκηση του μουσείου να έχει ορίσει τα παρακάτω, προτού προβεί στην ανακοίνωση για την κάλυψη συγκεκριμένης θέσης εθελοντικής εργασίας:

- Τον περιγραφικό τίτλο των καθηκόντων των εθελοντών/εθελοντριών, π.χ. διαχείριση σχολικών ομάδων.
- Τον σκοπό και τους στόχους των καθηκόντων, με συνοπτική περιγραφή τους.
- Τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την πείρα που απαιτούνται για τη συγκεκριμένη θέση.
- Τις ανταμοιβές και τα οφέλη που παρέχονται.
- Την παρεχόμενη εκπαίδευση.
- Το ωράριο.
- Το ελάχιστο χρονικό διάστημα της δέσμευσης στην εργασία.
- Τις συνθήκες εργασίας.
- Τις διαδικασίες αξιολόγησης.

Με τα παραπάνω στοιχεία, θα απαντηθούν βασικά ερωτήματα σχετικά με το είδος της απασχόλησης (π.χ. εργασία γραφείου ή πεδίου) και, ίσως το κυριότερο, με τις ομάδες με τις οποίες θα συνεργαστεί ο/η εθελοντής/εθελόντρια (π.χ. μόνο με το προσωπικό του μουσείου ή/και με τις διαφορετικές ομάδες κοινού που το μουσείο υποδέχεται). Καλλιεργείται, έτσι, μια κουλτούρα αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ του μουσειακού φορέα και του ατόμου που προσφέρει την εργασία του, ενώ οι ανάγκες και οι δυνατότητες αποτυπώνονται με σαφήνεια και η συμμετοχή του/της εθελοντή/εθελόντριας διευκολύνεται.

Την επιλογή των εθελοντών/εθελοντριών είναι προτιμητέο να αναλάβει μια επιτροπή ή η/ο διευθύντρια/διευθυντής ή ένα έμπειρο μέλος του προσωπικού (ανάλογα με το είδος εργασίας που προσφέρεται), πρόσωπα δηλαδή που γνωρίζουν καλά το μουσείο και τις ανάγκες του. Η προσφορότερη διαδικασία είναι η συνέντευξη όσων προκρίθηκαν βάσει του φακέλου εκδήλωσης ενδιαφέροντος που υπέβαλαν. Σε αυτή την περίπτωση, ο αρμόδιος ή η αρμόδια θα είναι σε θέση να αναγνωρίσει τα ταλέντα, τα προσόντα ή και ενδεχόμενους περιορισμούς των υποψηφίων, π.χ. στο ωράριο ή στις μετακινήσεις, ώστε να τοποθετηθεί ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση και να αξιοποιηθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο (Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς, 2005, σ. 50).

8.3.1.2 Θέσεις εθελοντικής εργασίας στο μουσείο

Σε τι είδους θέσεις μπορείτε να αξιοποιήσετε έναν/μία εθελοντή/εθελόντρια;

Το άτομο που προσφέρει εθελοντική εργασία μπορεί να απασχολείται σε περισσότερες από μία εργασίες εφόσον το επιθυμεί(τε).

Ο εθελοντής ή η εθελόντρια μπορεί να επιλέξει ένα από τα δύο:

1. Συμμετοχή σε κάποιο project, όπως είναι μια περιοδική έκθεση ή μια συνεργασία του μουσείου με έναν άλλο φορέα για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
2. Ανάλυση καθηκόντων σε συγκεκριμένη θέση. Ενδεικτικά:
 - Καταγραφή, καταλογογράφηση και γενικότερα εργασίες που σχετίζονται με τη συλλογή και την αρχειοθέτηση.
 - Απομαγνητοφώνηση προφορικών μαρτυριών.
 - Καθήκοντα υποδοχής ή/και ξενάγησης του κοινού που υποδέχεται το μουσείο.
 - Έρευνα και μελέτη για ζητήματα που αφορούν τον σχεδιασμό δράσεων του μουσείου.
 - Συμμετοχή και διεκπεραίωση έρευνας κοινού.
 - Σύνταξη κειμένων για επικοινωνιακούς σκοπούς.
 - Υποστήριξη στις εκπαιδευτικές δράσεις του μουσείου και στη διαχείριση σχολικών ομάδων κ.λπ.

8.3.1.3 Κατηγορίες εθελοντών/εθελοντριών

Υπάρχουν διαφορετικές κατηγορίες εθελοντών/εθελοντριών, που διαμορφώνονται ανάλογα με την ηλικία και τα ενδιαφέροντά τους. Παραδείγματος χάριν, μπορεί να είναι άνθρωποι άνω των 65 με διαφορετικά ενδιαφέροντα ή άνθρωποι άνω των 65 που δραστηριοποιούνταν παλαιότερα στον χώρο των εικαστικών τεχνών και θέλουν να προσφέρουν εθελοντικά σε μουσεία και πινακοθήκες. Εντούτοις, στην Ελλάδα συναντώνται κυρίως εθελοντές και εθελόντριες που προέρχονται από τις παρακάτω κατηγορίες:

- **Οι νέοι/νέες**, από έφηβοι/έφηβες ως φοιτητές/φοιτήτριες, που δεν έχουν ακόμη εισχωρήσει συστηματικά στον κόσμο της εργασίας και απασχολούνται κυρίως ευκαιριακά, επεκτείνοντας τις γνώσεις τους και συλλέγοντας εμπειρίες.
- **Οι 67+**, που έχουν συνταξιοδοτηθεί και επιθυμούν να συνεχίσουν να απασχολούνται με τους δικούς τους όρους και ταυτόχρονα να περνούν τον ελεύθερο χρόνο τους δημιουργικά.

Η πρώτη ομάδα διαθέτει έντονο ενθουσιασμό. Οι νέοι και νέες ανταποκρίνονται γρήγορα σε οποιαδήποτε πρόκληση και μπορούν να συνεισφέρουν απεριόριστα συνήθως αποθέματα ενέργειας και ιδεών. Ενημερώνονται συνέχεια και είναι πρόθυμοι/πρόθυμες να χρησιμοποιήσουν τις γνώσεις τους και να τις εφαρμόσουν σε έργα και προγράμματα που θα τεθούν υπόψη τους. Θέλουν να συμμετέχουν σε διαφορετικά projects και να γνωρίσουν όσο γίνεται περισσότερους ανθρώπους που να σχετίζονται με τα μουσεία, ενώ πολύ συχνά, καθώς είναι ένα βήμα πριν την επαγγελματική τους ζωή, αναζητούν εργασιακή εμπειρία που θα τους φανεί χρήσιμη στο μέλλον (Μάγκου, 2012, σ. 47).

Καλές πρακτικές

Στο Ντέβον του Ηνωμένου Βασιλείου υλοποιήθηκε το πρόγραμμα Young Devon Museum Volunteers,¹⁰ που απασχόλησε εθελοντικά νέους και νέες ηλικίας 16 ως 18 ετών, σε τρία μουσεία της κομητείας. Ο στόχος ήταν να έρθουν σε επαφή οι νέοι/νέες με διαφορετικές ειδικότητες επαγγελματιών σε ένα μουσείο και να προωθήσουν τον εθελοντισμό. Στα αποτελέσματα του προγράμματος σημειωνόταν ότι οι εθελοντές/εθελόντριες που συμμετείχαν ανέπτυξαν δεξιότητες, ήρθαν σε επαφή με τον πολιτισμό και την ιστορία του τόπου τους και έμαθαν πώς διοικείται και λειτουργεί ένας μουσειακός χώρος.

Η δεύτερη ομάδα είναι αυτή που φέρνει την εμπειρία στο μουσείο, όχι μόνο ενός επαγγέλματος αλλά μιας ζωής. Οι εθελοντές/εθελόντριες άνω των 67 ετών αντιμετωπίζουν τις καταστάσεις με ψυχραιμία και νηφαλιότητα. Αν και πιο διστακτικοί/διστακτικές ως προς την ανταπόκρισή τους σε νέες προκλήσεις, μπορούν να φέρουν εις πέρας τα καθήκοντα που θα τους ανατεθούν χωρίς επιτήρηση. Τις περισσότερες φορές, τα κίνητρά τους για εθελοντισμό σε ένα μουσείο συνδέονται με το γεγονός ότι θέλουν να αξιοποιήσουν με ενδιαφέρουσες και ποιοτικές δραστηριότητες τον ελεύθερο χρόνο τους, που πιθανώς έχει αυξηθεί με την αποχώρηση των παιδιών από το σπίτι, και να αισθανθούν ότι μαθαίνουν νέα πράγματα ή χρησιμοποιούν τις παλαιότερες γνώσεις τους.

Τις παραπάνω κατηγορίες συμπληρώνουν οι ενδιάμεσες ηλικιακές ομάδες, που προσφέρουν εθελοντική εργασία στον ελεύθερό τους χρόνο μετά την εργασία τους ή το Σαββατοκύριακο, κυρίως σε δραστηριότητες κοινωνικής ωφέλειας. Ενδεικτικά αναφέρονται εκδηλώσεις συγκέντρωσης ειδών πρώτης ανάγκης για έκτακτες καταστάσεις σε ένα δημοτικό μουσείο, καμπάνιες φιλανθρωπικού χαρακτήρα, προσφορές γευμάτων σε πρόσφυγες στους ελεύθερους χώρους ενός μουσείου κ.ά. Συνήθη κίνητρα των εθελοντών/εθελοντριών αυτών των ηλικιακών κατηγοριών μπορεί να είναι η επιθυμία να νιώσουν χρήσιμοι/χρήσιμες και η αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου, αλλά και η απόκτηση επαγγελματικών δεξιοτήτων

10 <https://southwestmuseums.org.uk/what-we-do/projects/young-devon-museum-volunteers/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

που συνδέονται με μελλοντικές επαγγελματικές ευκαιρίες ή αλλαγή επαγγελματικού προσανατολισμού (Arnoldi, 2010, σ. 23-24).

Τέλος, υπάρχουν άτομα –ανεξαρτήτως ηλικιακής ομάδας– που αντιμετωπίζουν ψυχικά νοσήματα ή ανήκουν σε άλλες ευάλωτες ομάδες (π.χ. πρώην τοξικοεξαρτημένοι, πρώην κρατούμενοι κ.λπ.) που αναζητούν μέσα από τον εθελοντισμό στο μουσείο μια μορφή θεραπείας και επανένταξης. Επιδιώκουν να προσφέρουν στο κοινωνικό σύνολο για να αισθανθούν χρήσιμοι/χρήσιμες και να ανακτήσουν την αυτοπεποίθησή τους. Επίσης, αναζητούν να κατακτήσουν νέες δεξιότητες και γνώσεις που θα τους/τις εντάξουν πιο γρήγορα και επιτυχημένα στο κοινωνικό σύνολο. Φυσικά, ο εθελοντισμός μπορεί να απευθυνθεί σε όλες τις ευάλωτες ομάδες που αναζητούν ένα άτυπο σύστημα κοινωνικής ένταξης.

Καλές πρακτικές

Το Ripon Museum Trust , στο πλαίσιο του οποίου λειτουργούν τρία μουσεία στην πόλη του Ρίπον, υποδέχεται ανθρώπους με μαθησιακά προβλήματα, χαμηλή αυτοπεποίθηση ή άτομα με ψυχικά νοσήματα ως εθελοντές/εθελόντριες. Παρέχεται στους/στις εθελοντές/εθελόντριες πλήρης υποστήριξη, εκπαίδευση και καθοδήγηση, προκειμένου να καλλιεργήσουν δεξιότητες και να αποκτήσουν εμπειρία μέσα από την εργασία στα μουσεία της πόλης.¹¹

8.3.1.4 Σχεδιάζοντας την κατάλληλη εκστρατεία προσέλκυσης εθελοντών/εθελοντριών

Προκειμένου να αναζητήσετε εθελοντές και εθελόντριες, χρειάζεται να σχεδιάσετε μια ολοκληρωμένη εκστρατεία και, κυρίως, να αξιοποιήσετε όσο πιο πολλά κανάλια επικοινωνίας μπορείτε. Αν έχει ήδη συνεργαστεί το μουσείο σας με εθελοντές/εθελόντριες, η μέθοδος «από στόμα σε στόμα» μπορεί να λειτουργήσει παράλληλα, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που ο/η παλαιότερος/παλαιότερη εθελοντής/εθελόντρια έχει δηλώσει ικανοποίηση από τη συνεργασία.

Βασικά κανάλια επικοινωνίας μπορεί να είναι:

- Ανακοίνωση του μουσείου στον τοπικό ραδιοφωνικό σταθμό.
- Ανακοίνωση σε ένα πολιτιστικό περιοδικό (έντυπο ή ψηφιακό).
- Έντυπο ενημερωτικό φυλλάδιο που διανέμεται στοχευμένα.
- Διοργάνωση ενημερωτικής συνάντησης για την προσέλκυση εθελοντών/ εθελοντριών.

¹¹ <https://riponmuseums.co.uk/supported-volunteering-at-ripon-museums/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

- Προώθηση της πρόσκλησης στην ιστοσελίδα του μουσείου και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- Προώθηση της πρόσκλησης σε τοπικούς πολιτιστικούς συλλόγους και ενεργοποίηση των «Φίλων του Μουσείου».

8.3.1.5 Εύρος δυνατοτήτων του εθελοντισμού στο μουσείο

Υπάρχουν μουσεία, τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς, που λειτουργούν χάρη στον εθελοντισμό, είτε με αποκλειστική απασχόληση εθελοντών/εθελοντριών είτε με κάλυψη από αυτούς/αυτές βασικών λειτουργιών του μουσείου, συχνά και μέσα από τη συμμετοχή τους στους «Φίλους του Μουσείου». Τα μουσεία αυτά είναι συνήθως μικρής εμβέλειας και βρίσκονται στην περιφέρεια μεγάλων πόλεων, ενώ συχνά ανήκουν σε δήμους.

Ένα τέτοιο μουσείο είναι το Λαογραφικό Ιστορικό Μουσείο Λάρισας, το οποίο ξεκίνησε την πορεία του το 1974 χάρη στη Λαογραφική Εταιρεία Λαρίσης,¹² που αποτελούνταν από ανθρώπους με ενδιαφέρον για τον λαϊκό πολιτισμό και την ιστορία της πόλης τους. Σήμερα, το Μουσείο, που υποστηρίζεται από το ΥΠΠΟ, τον Δήμο Λαρισαίων, την Περιφέρεια Θεσσαλίας και άλλους φορείς και εταιρείες, λειτουργεί χάρη στη συνεχή υποστήριξη των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, που προσφέρουν εθελοντική εργασία σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων του μουσείου. Χαρακτηριστική περίπτωση αποτελεί και το δραστήριο Σπίτι-Μουσείο του Ιδρύματος Άγγελου και Λητώς Κατακουζηνού.¹³

Ανάλογη περίπτωση μουσείου, στελεχωμένου αποκλειστικά από εθελοντές/εθελοντριες, είναι το Athelstan Museum στο Malmesbury του Ηνωμένου Βασιλείου.¹⁴ Διαθέτει οργανόγραμμα με όλες τις ειδικότητες και θέσεις, είναι ανοιχτό στο κοινό 6 ημέρες την εβδομάδα, διαθέτει 8 διαφορετικές συλλογές και οργανώνει εκθέσεις, εκπαιδευτικές δράσεις, εργαστήρια κ.λπ. Τέλος, διαθέτει πωλητήριο και χώρους προς ενοικίαση για διοργάνωση εκδηλώσεων.

Με παρόμοιο τρόπο λειτουργεί ένα μικρό επαρχιακό μουσείο στο Blandford του Ηνωμένου Βασιλείου, το Blandford Town Museum.¹⁵ Μάλιστα, πρόσφατα προέβη σε ένα πρόγραμμα ανάπτυξης του σώματος των εθελοντών και εθελοντριών του, με σημαντικά αποτελέσματα όχι μόνο ως προς την αύξηση του αριθμού τους αλλά

12 www.liml.gr (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

13 <https://katakouzenos.gr/ikia-katakouzinou/the-house-museum/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

14 <https://www.athelstanmuseum.org.uk/about-us/volunteers/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

15 <https://blandfordtownmuseum.org.uk/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

και ως προς τη διαφορετικότητα των μελών, κάτι που ήταν στους δηλωμένους στόχους του μουσείου.¹⁶

Τέλος, ειδική αναφορά πρέπει να γίνει στη σημαντική συμβολή των «Φίλων του Μουσείου», με πολλά αξιόλογα παραδείγματα στην Ελλάδα, όπως του Εθνικού Αρχαιολογικού Μουσείου,¹⁷ του Βυζαντινού και Χριστιανικού Μουσείου,¹⁸ του Μουσείου Μπενάκη¹⁹ και του Μουσείου Νεότερου Ελληνικού Πολιτισμού,²⁰ που δραστηριοποιούνται στη διοργάνωση πολλών διαφορετικών δράσεων σε συνεργασία με το μουσείο ή/και ανεξάρτητα, αλλά και στην οργάνωση πωλητηρίου προς ενίσχυση των σκοπών του φορέα.

8.3.2 Οδηγός καλής συνεργασίας εθελοντή/εθελόντριας-μουσείου

Μεταξύ του μουσείου και του ατόμου που προσφέρει εθελοντική εργασία πρέπει να αναπτύσσονται σχέσεις που στηρίζονται σε ισχυρές βάσεις. Για την επίτευξή τους, απαιτείται ειλικρίνεια και συνέπεια ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά θέματα μεταχείρισης των εθελοντών/εθελοντριών από τη διοίκηση του μουσείου, εκπαίδευσης, παροχών και υποχρεώσεων. Οι όροι αυτής της σχέσης πρέπει να καταγράφονται στο έγγραφο πολιτικής εθελοντισμού του μουσείου. Καλά παραδείγματα τέτοιου εγγράφου διαθέτουν το Βρετανικό Μουσείο²¹ και τα μουσεία που διαχειρίζεται το Leeds Museums and Galleries (2012) (@O.8.iv.A).

8.3.2.1 Ισότιμη μεταχείριση και διαφορετικότητα

Σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα, οφείλουν όλοι/όλες οι εργαζόμενοι/εργαζόμενες να ακολουθούν τα πρότυπα και τους κανονισμούς του Κώδικα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ισότιμη μεταχείριση –από τους ανώτερους προς τους υφιστάμενους αλλά και μεταξύ των ατόμων– και ο σεβασμός στη διαφορετικότητα. Συγκεκριμένα, στο άρθρο Γ.3.3 αναφέρεται:

16 <https://southwestmuseums.org.uk/resources/case-study-volunteer-diversity/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

17 <https://www.namuseum.gr/to-moyseio/filoi/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

18 https://www.byzantinemuseum.gr/el/join_in/ (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

19 <https://www.filoibenaki.gr/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

20 www.friends-mnep.gr (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

21 <https://www.britishmuseum.org/support-us/volunteer> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

«Οι υπάλληλοι όταν συνεργάζονται με συναδέλφους, πολίτες ή εκπροσώπους άλλων φορέων ή/και επιχειρήσεων, οφείλουν να επιδεικνύουν συμπεριφορές που υποδηλώνουν τον σεβασμό τους στην αξία του ανθρώπου ως ατόμου και ως μέλους του κοινωνικού συνόλου και την αφοσίωσή τους στην ανάγκη εμπέδωσης της ισότιμης μεταχείρισης και της αποφυγής φαινομένων εκφοβισμού και παρενόχλησης στο εργασιακό περιβάλλον».

Αυτού του είδους οι πολιτικές ισότητας, συμπερίληψης και σεβασμού της διαφορετικότητας είναι απαραίτητο να διέπουν όλα τα εργασιακά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων των μουσείων, που είναι εξ ορισμού συμπεριληπτικά, καταρχάς προς το κοινό τους. Επιπλέον, η διοίκηση θα πρέπει να διατηρεί κοινή πολιτική διαχείρισης των εργαζόμενων, είτε βρίσκονται στο μουσείο με αμοιβή είτε σε εθελοντική βάση.

Με την πρακτική στήριξης της ισότητας και καταπολέμησης των διακρίσεων οποιουδήποτε τύπου συμφωνούν, ασφαλώς, και οι διεθνείς φορείς για τα μουσεία. Χαρακτηριστικά, η Ένωση Μουσείων στο Ηνωμένο Βασίλειο (Museums Association) θέσπισε το 2010 την Πράξη Ισότητας (Equality Act)²² με στόχο να προστατεύεται η συμπερίληψη και η ισότητα. Η Ένωση Μουσείων διευρύνει και ενισχύει την Πράξη Ισότητας μέσα στα χρόνια, ώστε να ενθαρρύνεται η συμμετοχή ανθρώπων που ενδέχεται να ωθούνται στο περιθώριο λόγω:

- Ηλικίας.
- Αναπηρίας.
- Φύλου.
- Επαναπροσδιορισμού φύλου.
- Οικογενειακής κατάστασης και διαφόρων μορφών ένωσης και συμβίωσης (πολιτικός/θρησκευτικός γάμος, σύμφωνο συμβίωσης κ.ά.).
- Εγκυμοσύνης και μητρότητας.
- Εθνικότητας και καταγωγής.
- Θρησκευτικών και άλλων πεποιθήσεων.
- Σεξουαλικού προσανατολισμού.

Όπως ίσως παρατηρείτε, η οικονομική δυνατότητα (ή αδυναμία) ενός ατόμου δεν συμπεριλαμβάνεται στα ανωτέρω, όμως (όπως υπογραμμίζει στο κείμενό της η Ένωση Μουσείων) πολλοί φορείς τη λαμβάνουν υπόψη ως επιπλέον χαρακτηριστικό για το οποίο οφείλει το μουσείο να επιδεικνύει ειδική μέριμνα.

22 <https://www.museumsassociation.org/about/our-policies/edi-policy/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

8.3.2.2 Θέτοντας τους όρους της συνεργασίας

1. Το προσωπικό του μουσείου που διαχειρίζεται τον εθελοντισμό θα χρειαστεί να ορίσει σαφείς αρμοδιότητες και καθήκοντα στους/στις εθελοντές/εθελόντριες ώστε, από τη μία πλευρά, να αποφευχθεί οποιαδήποτε σύγκρουση με τις εργασίες του μόνιμου προσωπικού και, από την άλλη, να δοθεί μια ξεκάθαρη εικόνα της προσφερόμενης εθελοντικής εργασίας.
2. Θα χρειαστεί να διευκρινιστεί στον/στην εθελοντή/εθελόντρια το πεδίο στο οποίο θα εκπαιδευτεί, για όσο καιρό χρειάζεται.
3. Οι άνθρωποι του μουσείου οφείλουν να συμμετέχουν στην εκπαίδευση των εθελοντών/εθελοντριών με όποιον τρόπο μπορέσουν και όπου τους ζητηθεί, αλλά και να τους/τις καθοδηγούν όπου απαιτείται.
4. Θα πρέπει να υπάρχει αναγνώριση για την εργασία που προσφέρει ο/η εθελοντής/εθελόντρια, καθώς είναι επιθυμητό να νιώσει μέρος της ομάδας και αποτελεσματικός/αποτελεσματική ως προς την εργασία που προσφέρει στο σύνολο.
5. Καλό είναι να παρέχονται ευκαιρίες να συμμετέχει ο/η εθελοντής/εθελόντρια σε συναντήσεις και ομάδες εργασίας.
6. Τέλος, είναι σκόπιμο αυτή/αυτός να γνωρίζει με σαφήνεια την καθημερινότητα της/του και τους τρόπους με τους οποίους μπορεί αυτή να διαμορφωθεί σε σχέση με τις ανάγκες της/του.
7. Για τους/τις εθελοντές/εθελόντριες προβλέπονται:
 - Η παροχή ειδικού ρουχισμού ή/και ειδικών καρτελών με αναγραφή του ονόματος του εθελοντή ή της εθελόντριας.
 - Ο καθορισμός των διαλειμμάτων (πόσο συχνά και πού).
 - Ο καθορισμός της παροχής ή μη σίτισης (καφές, ελαφρύ γεύμα, νερό).
 - Ο καθορισμός των ημερών και ωρών εργασίας (καθημερινές ή/και Σαββατοκύριακα) και του σημείου του μουσείου στο οποίο θα εργάζεται η/ο εθελόντρια/εθελοντής.
 - Εκπτώσεις στο καφέ ή στο πωλητήριο του μουσείου.
 - Συμμετοχή σε εκδηλώσεις του μουσείου που τον/την ενδιαφέρουν.
 - Οφέλη για τους οικείους (π.χ. τα παιδιά του/της μπορεί να συμμετέχουν κατά προτεραιότητα σε εκπαιδευτικές δράσεις κ.ά.).
 - Σύνταξη βεβαίωσης ή/και συστατικής επιστολής, εφόσον είναι δυνατόν, από τη διοίκηση του μουσείου (Arnoldi, 2010, σ. 31-36).

8.3.2.2 Κατά τη διάρκεια της συνεργασίας

Εφόσον έχουν διευκρινιστεί τα παραπάνω από τη διοίκηση, τόσο προς τους/τις εθελοντές/εθελόντριες όσο και το προσωπικό, και έχουν γίνει αποδεκτά, θα πρέπει να διασφαλιστεί επίσης:

- Η ασφάλεια των εθελοντών/εθελοντριών, η ασφάλισή τους και η φροντίδα τους σε περίπτωση ατυχήματος.
- Η πρόσβασή τους στις καθημερινές διαδικασίες του μουσείου, ιδίως όταν η γλώσσα που μιλάτε δεν είναι η μητρική τους.
- Η θετική ανταπόκρισή σας στις εργασίες που αναλαμβάνει και φέρνει εις πέρας ο/η εθελοντής/εθελόντρια.
- Η επαναξιολόγηση προτεραιοτήτων σε περίπτωση που εκείνος/εκείνη δεν ανταποκρίνεται στα αρχικά καθήκοντα της θέσης.
- Η διαθεσιμότητα και η αφοσίωσή σας στον/στην εθελοντή/εθελόντρια, ώστε να έχει πάντα ένα άτομο «ανάγκης» να συμβουλευτεί.

8.3.2.3 Εκπαιδύοντας τον/την υπεύθυνο/υπεύθυνη εθελοντισμού

Κάθε μουσείο που σκοπεύει να προβάλει ένα πρόγραμμα εθελοντισμού και να αναζητήσει άτομα για να συμμετάσχουν σε αυτό είναι καλό να αναθέσει την εργασία αναζήτησης και διαχείρισης σε ένα και μόνο άτομο από το προσωπικό του. Σε περίπτωση που το άτομο δεν έχει εμπειρία στη διαχείριση εθελοντών/εθελοντριών, θα χρειαστεί να λάβει σχετική εκπαίδευση, καθώς πρόκειται για ένα απαιτητικό πεδίο, που έχει ανάγκη από συγκεκριμένες ικανότητες και γνώσεις. Συνοπτικά, ο/η υπεύθυνος/υπεύθυνη εθελοντισμού:

1. Δημιουργεί στέρεες βάσεις στη σχέση μουσείου-εθελοντών/εθελοντριών.
2. Μπορεί να εξακριβώσει τις ανάγκες του φορέα του και να τις αντιστοιχίσει με άτομα που ενδιαφέρονται για εθελοντική δράση.
3. Πρέπει να έχει ολοκληρωμένη εικόνα για το μουσείο, τις δράσεις και τις συλλογές του, την καθημερινή του λειτουργία, τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας που ακολουθεί και εφαρμόζει, τη στρατηγική επικοινωνίας του, μέχρι και πρακτικά θέματα, όπως πώς κλείνουν τα παράθυρα και οι πόρτες του κτηρίου, πώς απενεργοποιείται ένας εσφαλμένος συναγερμός φωτιάς ή πώς λειτουργεί το αναβατόριο των ΑμεΑ.
4. Είναι εκείνος/εκείνη που θα σχεδιάσει και θα οργανώσει τελικά το πρόγραμμα υποδοχής και απασχόλησης εθελοντών/εθελοντριών.
5. Θα συνεργαστεί με όλα τα τμήματα και θα εκπαιδεύσει τους/τις συναδέλφους.

8.3.3

Εκπαιδύοντας τους/τις εθελοντές/εθελόντριες

Ο φορέας υποδοχής και απασχόλησης εθελοντών/εθελοντριών οφείλει να σχεδιάζει και να παρέχει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης στα άτομα που θα εργαστούν εθελοντικά.

Το πρόγραμμα εκπαίδευσης, ο χρόνος που θα απαιτηθεί, τα άτομα που θα αναλάβουν την εκπαίδευση, μπορεί να διαφέρουν από μουσείο σε μουσείο ανάλογα με τις ανάγκες του, τη δομή οργάνωσης, τον τρόπο λειτουργίας, την κατανομή αρμοδιοτήτων κ.λπ.

Η επιτυχία της παραπάνω διαδικασίας θα πρέπει να αξιολογείται συστηματικά (@Ο.8.3.3.8), αλλά μπορεί να βεβαιωθεί και εμπειρικά, όταν οι εθελοντές/εθελόντριες ζητούν να παραμείνουν περισσότερο διάστημα από αυτό που είχε αρχικά συμφωνηθεί ή/και όταν μεταφέρουν σε άλλους/άλλες την εμπειρία που είχαν με θετικά σχόλια.

8.3.3.1

Αρχική εκπαίδευση

Στην αρχική φάση της εκπαίδευσης, οι εθελοντές/εθελόντριες θα πρέπει να ενημερωθούν για τους σκοπούς του μουσείου, το γενικό πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας του φορέα, τις συλλογές και τις δραστηριότητές του από τους αρμόδιους ανά τομέα. Η ενημέρωση αυτή μπορεί να γίνει προφορικά ή/και με παροχή έντυπου υλικού.

Στη συνέχεια, και εφόσον έχουν οριστεί τα καθήκοντα του/της εθελοντή/εθελόντριας, ορίζονται οι ώρες και οι ημέρες της εκπαίδευσης. Ανάλογα με τα καθήκοντα, η εκπαίδευση μπορεί να περιλαμβάνει παρακολούθηση κάποιας εργασίας, έρευνα και ανάγνωση σχετικών εντύπων ή βιβλίων, π.χ. για την ιστορία του μουσείου ή για ένα ιστορικό γεγονός που συνδέεται με το περιεχόμενο μιας έκθεσης. Επίσης, μπορεί να περιλαμβάνει συμμετοχή του/της εθελοντή/εθελόντριας σε ομαδικές συζητήσεις για θέματα που άπτονται των ενδιαφερόντων του/της, προκειμένου να καταλάβει τις προτεραιότητες που τίθενται κάθε φορά, ή σε συναντήσεις με εξωτερικούς συνεργάτες, με πιθανά εμπλεκόμενα μέρη, με άλλους εθελοντές και εθελόντριες, στο πλαίσιο οργάνωσης μιας δράσης για τον εθελοντισμό κ.λπ.

Η εκπαίδευση μπορεί να διαρκέσει από μερικές ώρες ως μερικές ημέρες και, στη συνέχεια, ο/η εθελοντής/εθελόντρια αναλαμβάνει καθήκοντα, με τη συνεχή καθοδήγηση και υποστήριξη ενός μέλους του προσωπικού του μουσείου.

Διαρκής αξιολόγηση είναι χρήσιμο να γίνεται από τον ίδιο τον εθελοντή ή την εθελόντρια και από το αρμόδιο μέλος του προσωπικού, υπό μορφή συζήτησης. Αυτό θα βοηθήσει να διαπιστωθούν τυχόν αστοχίες στην εκπαίδευση, δυσαρέσκεις από τη μεριά των εθελοντών/εθελοντριών ή/και των εργαζόμενων κ.ο.κ. Σε αυτή την περίπτωση, η συζήτηση μεταξύ τους, η ανάλυση των στόχων ή ακόμα και η επανεξέταση

αυτών υπό νέο πρίσμα θα βοηθήσει στην εξομάλυνση μιας τέτοιας κατάστασης.²³

Καλές πρακτικές

Φορείς όπως μουσεία της Αυστραλίας (@O.8.2.2), το Dennos Museum Center στις ΗΠΑ (Dake, 2014) και τα μουσεία που διαχειρίζεται το Leeds Museums and Galleries στο Ηνωμένο Βασίλειο (@O.8.3.3.2) διαθέτουν σε ένα πολυσέλιδο εγχειρίδιο όλες τις αντίστοιχες πληροφορίες.

8.3.3.2 Συνεχής επανεκπαίδευση

Η δεύτερη φάση της εκπαίδευσης είναι ουσιαστικά η φάση της συνεχούς επανεκπαίδευσης. Μετά το προπαρασκευαστικό διάστημα και τη συμμετοχή του/της εθελοντή/εθελόντριας στις δραστηριότητες για τις οποίες εκπαιδεύτηκε, προτείνεται η περαιτέρω παρότρυνση για εμπλουτισμό των γνώσεων και των δεξιοτήτων του/της. Για παράδειγμα, εάν εργάζεται στην υποδοχή και διαχείριση του κοινού, μπορεί να παρακολουθήσει σεμινάρια πρώτων βοηθειών και αντιμετώπισης έκτακτων καταστάσεων. Ένας φοιτητής ή μια φοιτήτρια που προσφέρει εθελοντική εργασία σε ένα μουσείο σύγχρονης τέχνης μπορεί να παρακολουθήσει μαθήματα τέχνης, σεμινάρια και ομιλίες. Ιδιαίτερα τα πανεπιστημιακά μουσεία προσφέρουν πολλές τέτοιες ευκαιρίες, εντός του πλαισίου συνεργασίας με τις πανεπιστημιακές σχολές.

8.3.3.3 Αξιολόγηση

Τα προγράμματα εθελοντισμού των μουσείων μπορούν να αξιολογηθούν ποσοτικά και ποιοτικά (Arnoldi, 2010, σ. 57-59).

Ως προς τους σκοπούς της αξιολόγησης, χρήσιμο είναι να ερευνησετε κατά πόσο ωφελήθηκε το ίδιο του μουσείο αλλά και οι εθελοντές/εθελόντριες. Σχετικά με τις μεθόδους αξιολόγησης ενός προγράμματος εθελοντισμού, μπορούν να ακολουθηθούν εκείνες που αναφέρονται στο @O.6.1.3.4, δηλαδή: συμπλήρωση ερωτηματολογίων από τους/τις συμμετέχοντες/συμμετέχουσες, τους/τις επισκέπτες/επισκέπτριες και τον/την υπεύθυνο/υπεύθυνη του μουσείου, παρατήρηση, συνεντεύξεις κ.λπ. Με τον τρόπο αυτό, θα συγκεντρώσετε στοιχεία που σχετίζονται με τον βαθμό ικανοποίησης όλων των επιμέρους ομάδων, αλλά και δεδομένα που στοιχειοθετούν τον βαθμό ωφέλειας των υπηρεσιών του μουσείου.

Όσον αφορά την αξιολόγηση του έργου που προσφέρει το άτομο που εργάζεται

23 Περισσότερα για τον τρόπο διαχείρισης μιας τέτοιας κρίσης, βλ. <https://blueavocado.org/volunteers/you-cant-fire-me-im-a-volunteer/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

εθελοντικά, αυτή μπορεί να γίνει με συχνή, προσωπική αυτοαξιολόγησή του,²⁴ συνδυαστικά με αξιολόγηση από το άτομο που τον/την εκπαιδευσε και συνεχίζει να τον/την εποπτεύει.²⁵ Τέλος, στο πλαίσιο έρευνας κοινού και αξιολόγησης για τις προσφερόμενες υπηρεσίες του μουσείου, θα διαφανεί και ο βαθμός επιτυχίας της παροχής εθελοντικών υπηρεσιών προς το κοινό.

Ταυτόχρονα, υπάρχουν κάποια κόστη που πρέπει να αξιολογήσετε, προμηθειών που συνδέονται με την καλύτερη ένταξη του ατόμου στην ομάδα. Τέτοιες προμήθειες είναι καρτελάκια με το όνομά τους ή κάποιου είδους αξεσουάρ, γραφείο/τηλέφωνο/υπολογιστής, υλικά αναλώσιμα (αν εργαστεί στο αρχείο του μουσείου), ενδεχόμενα έξοδα μετακίνησης και σίτισης, έξοδα εκδηλώσεων αφιερωμένων στον εθελοντισμό κ.ά.

Επίσης, υπάρχει και ένα κόστος που δεν αποτιμάται εύκολα σε χρήματα, και αυτό είναι ο χρόνος που θα αφιερώσετε για να εκπαιδεύσετε τις/τους εθελόντριες/εθελοντές και να συνεχίσετε να είστε κοντά τους (American Alliance of Museums, 2019).

24 Για καλές πρακτικές για την αξιολόγηση, βλ. <https://www.aamv.org/standards-and-best-practices/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

25 Για μια ενδεικτική φόρμα αξιολόγησης εθελοντών, βλ. <https://www.richmondhill.ca/en/shared-content/resources/documents/722-volunteer-evaluation-form.pdf> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

8.4 ΣΥΝΟΨΗ

Ο εθελοντισμός στα μουσεία είναι μια πρακτική που μπορεί να συμβάλει σημαντικά στο κοινωνικό σύνολο, λόγω του χαρακτήρα συμπερίληψης που τον διέπει ως κοινωνική αξία, και αποτελεί πηγή έμπνευσης και στάση ζωής. Οι εθελοντές/εθελόντριες αποκομίζουν σημαντικά οφέλη, όπως δεξιότητες και εμπειρίες, ενώ το μουσείο και το κοινωνικό σύνολο αναπτύσσουν νέους δεσμούς μεταξύ τους και συμβάλλουν στην ενεργό πολιτειότητα.

Αν και το θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα είναι στο αρχικό στάδιο διαμόρφωσής του, υπάρχουν σημαντικά παραδείγματα στην Ευρώπη και στον υπόλοιπο κόσμο που υποδεικνύουν τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να διαμορφωθούν πολιτικές εθελοντισμού για κάθε μουσείο που το επιθυμεί, ανεξάρτητα από το νομικό καθεστώς. Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των εθελοντών/εθελοντριών και του μουσείου και άλλα νομικά ζητήματα που προκύπτουν από την απασχόληση αυτή αποσαφηνίζονται παραπάνω.

Τέλος, στοιχεία για το τι σημαίνει ακριβώς η απασχόληση ενός εθελοντή ή μιας εθελόντριας σε ένα μουσείο, ποιες διαδικασίες ακολουθούνται, ποιες είναι οι πιθανές θέσεις και τα καθήκοντα απασχόλησής τους, τι κατηγορίες εθελοντών/εθελοντριών μπορεί να υπάρξουν, πώς ένα μουσείο μπορεί να αξιοποιήσει και να εκπαιδεύσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τους ανθρώπους αυτούς, δίνονται μεταξύ άλλων παραπάνω.

Εν κατακλείδι, όπως αναφέρει η διευθύντρια ενός μουσείου εθελοντών στο Dorset στο Ηνωμένο Βασίλειο: «Πιστεύουμε ότι ο εθελοντισμός και η σχέση που ένας εθελοντής έχει με το μουσείο δεν πρέπει να αφορά μόνο τις ανάγκες του μουσείου, αλλά πρέπει να παρέχει επίσης ευκαιρίες στους εθελοντές».²⁶



²⁶ <https://southwestmuseums.org.uk/resources/case-study-volunteer-diversity/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Π.8.ι ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1.	Ποιες είναι οι διαφορές του εθελοντισμού από την πρακτική άσκηση;	@O.8.iii, @O.8.1.1
2.	Τι περιλαμβάνει μια Πολιτική Εθελοντισμού;	@O.8.iii
3.	Ποια είναι η βασική διαφορά μεταξύ του έμμισθου προσωπικού και του σώματος εθελοντών;	@O.8.iii, @O.8.1.4
4.	Ποιο είναι το όφελος του μουσείου αν αποφασίσει να δεχτεί εθελοντές;	@O.8.1.2
5.	Μπορεί να υπάρξει εθελοντική εργασία εξ αποστάσεως;	@O.8.1.3
6.	Ποιες είναι οι υποχρεώσεις του μουσείου σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο;	@O.8.2.2
7.	Ποια είναι τα δικαιώματα των εθελοντών/εθελοντριών απέναντι στο μουσείο;	@O.8.2.3
8.	Τι είδους καθήκοντα μπορούν να αναλάβουν οι εθελοντές/εθελόντριες;	@O.8.3.2.1
9.	Ποιος αναλαμβάνει την εκπαίδευση των εθελοντών;	@O.8.3.2.4
10.	Μπορεί οποιοσδήποτε/οποιαδήποτε να γίνει εθελοντής/εθελόντρια, ανεξαρτήτως ηλικίας, δεξιοτήτων, ικανοτήτων, σεξουαλικού προσανατολισμού, καταγωγής κ.λπ.;	@O.8.3.2.1
11.	Τι ισχύει για την αξιολόγηση των εθελοντών/εθελοντριών;	@O.8.3.3.3
12.	Πώς μπορούν να αξιοποιηθούν οι «Φίλοι του Μουσείου» στο πλαίσιο του εθελοντισμού;	@O.8.iii

Π.8.ii ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

- Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς (2022) *Εγχειρίδιο Εθελοντισμού «Μάθε, Δες, Δράσε»*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς.
- Εθνική Αρχή Διαφάνειας – Υπουργείο Εσωτερικών (2022) *Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα*. Διαθέσιμο στο: https://www.ypes.gr/wp-content/uploads/2022/07/Code_final-1.pdf (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).
- ICOM (2009) *Κώδικας Δεοντολογίας του ICOM για τα μουσεία*. Αθήνα: ICOM – Ελληνικό Τμήμα.
- Μάγκου, Μ. (2012) *«Διδάσκοντας» τον Εθελοντισμό*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς.

Ξενόγλωσση

- American Alliance of Museums (2019) *Designing a Museum Volunteer Program Toolkit*. Διαθέσιμο στο: <https://www.aam-us.org/programs/toolkits/designing-a-museum-volunteer-program/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).
- American Association of Museums (1993) *AAM Code of Ethics for Museums (revised 2000)*. Διαθέσιμο στο: <https://www.aam-us.org/programs/ethics-standards-and-professional-practices/code-of-ethics-for-museums/> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).
- Arnoldi, H. (2010) *Managing volunteers in museums and cultural collections: Ten things you should know*. Βικτόρια: The University of Melbourne.
- Dake, J. (2014) *Dennos Museum Center Docent Handbook 2018-2019*. Διαθέσιμο στο: <https://www.dennosmuseum.org/education/docent/Forms/docent-handbook.pdf> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).
- Fryar, A., Jackson, R. και Dyer, F. (επιμ.) (2007) *Turn your organization into a volunteer magnet*. Οντάριο: Linda Graff and Associates Inc.
- Leeds Museum and Galleries (2012) *Volunteer Handbook*. Διαθέσιμο στο: <https://gem.org.uk/wp-content/uploads/2018/01/Leeds-Museums-Galleries-Volunteer-Handbook-resource.pdf> (τελευταία επίσκεψη 30/05/2025).
- Museums Association (2008) *Code of Ethics for Museums: Ethical Principles for all who Work for or Govern Museums in the UK*. Λονδίνο: Museums Association.
- World Federation of Friends of Museums (1996) *Code of Ethics for Museums Friends and Volunteers*. Παρίσι: World Federation of Friends of Museums.

Π.8.iii ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ

Όρος	Σελίδα/ες
δραστηριότητες κοινής ωφέλειας	18
δραστηριότητες κοινωνικής ωφέλειας	30
διαγενεακό χάσμα	18
εκστρατεία	31
ευπαθείς ομάδες	17
έρευνας κοινού	29
κανάλια επικοινωνίας	31
κοινωνική πολιτική	21
πολιτικής εθελοντισμού	33
προσωπικά δεδομένα	24
στρατηγική επικοινωνίας	36

Π.8.iv ΠΡΟΤΥΠΑ

1. ΠΡΟΤΥΠΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

- https://mgnsww.org.au/wp-content/uploads/2019/01/Volunteer_Acknowledgement.pdf
- Συμφωνητικό από το Εγχειρίδιο του Εθελοντή του Leeds Museums and Galleries, μεταφρασμένο από τη συγγραφέα (<https://gem.org.uk/wp-content/uploads/2018/01/Leeds-Museums-Galleries-Volunteer-Handbook-resource.pdf>).

➔ Συμφωνητικό Εθελοντών

Το παρόν Συμφωνητικό Εθελοντή περιγράφει τη συμφωνία μεταξύ των Μουσείων και Πινακοθηκών του Leeds και υμών.

Παρακαλούμε διαβάστε προσεκτικά το «Συμφωνητικό».

Μέρος 1:

Εμείς, τα Μουσεία και οι Πινακοθήκες του Leeds, θα κάνουμε ό,τι καλύτερο μπορούμε προκειμένου:

- να σας παρουσιάσουμε τον τρόπο λειτουργίας του οργανισμού και τον ρόλο σας σε αυτόν και να σας παράσχουμε οποιαδήποτε εκπαίδευση χρειάζεστε ανάλογα με τον ρόλο σας.
- να παρέχουμε τακτικές συναντήσεις με τον μέντορά σας, ώστε να μπορείτε να μας λέτε αν είστε ευχαριστημένοι από τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας σας και να λαμβάνετε ανατροφοδότηση από εμάς. Το όνομα του μέντορά σας είναι
- να σεβόμαστε τις δεξιότητες, την αξιοπρέπεια και τις ατομικές σας επιθυμίες και να κάνουμε ό,τι καλύτερο μπορούμε για να τις ικανοποιήσουμε.
- να σας ενημερώνουμε για τυχόν αλλαγές.
- να σας ασφαλίσουμε έναντι σωματικής βλάβης που θα υποστείτε ή θα προκαλέσετε λόγω αμέλειας.
- να σας παρέχουμε έναν ασφαλή χώρο εργασίας.
- να σας συμπεριφερόμαστε σύμφωνα με την πολιτική μας για την ισότητα και τη διαφορετικότητα.
- να σας δώσουμε πρόσβαση στις κατευθυντήριες γραμμές επίλυσης παραπόνων σε περίπτωση προβλήματος.

Μέρος 2:

Ως εθελοντής/εθελόντρια αναμένεται:

- να εκτελείτε τον ρόλο σας σε σχέση με την Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας που έχει θεσπίσει ο Δήμος.
- να τηρείτε την πολιτική του Δήμου για την ισότητα και τη διαφορετικότητα.
- να βρίσκεστε στον χώρο εργασίας σας ακολουθώντας τη συμφωνία που έχετε κάνει με τον επόπτη σας.
- να ενημερώνετε τον επόπτη σας εάν δεν μπορείτε να παρευρεθείτε.
- να φέρεστε στον χώρο της τοποθέτησής σας και στους ανθρώπους που εργάζονται εκεί με προσοχή και σεβασμό.
- να συμπεριφέρεστε στις συλλογές του μουσείου με προσοχή και σεβασμό.
- να παρακολουθείτε την κατάλληλη εκπαίδευση.
- να εκφράζετε οποιεσδήποτε ανησυχίες ή προβλήματα που μπορεί να έχετε στον επόπτη σας.

Με την αποδοχή του ρόλου σας ως εθελοντή/εθελόντριας, συμφωνείτε να τηρείτε αυτές τις αρχές. Το παρόν συμφωνητικό δεν προορίζεται να αποτελέσει νομικά δεσμευτική σύμβαση μεταξύ μας και μπορεί να ακυρωθεί ανά πάσα στιγμή, κατά τη διακριτική ευχέρεια οποιουδήποτε από τα δύο μέρη. Κανένα από τα δύο μέρη δεν σκοπεύει να δημιουργήσει σχέση εργασίας είτε τώρα είτε οποτεδήποτε στο μέλλον.

2. ΠΡΟΤΥΠΟ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ

- https://mgns.org.au/wp-content/uploads/2019/01/Intern-Volunteer_Handbook_2015_2.pdf
- <https://gem.org.uk/wp-content/uploads/2018/01/Leeds-Museums-Galleries-Volunteer-Handbook-resource.pdf>

3. Γ. ΠΡΟΤΥΠΟ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΦΟΡΜΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

- <https://www.richmondhill.ca/en/shared-content/resources/documents/722-volunteer-evaluation-form.pdf>
- Φόρμα αξιολόγησης μεταφρασμένη από τη συγγραφέα.



ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΘΕΛΟΝΤΩΝ/ΕΘΕΛΟΝΤΡΙΩΝ

Ημερομηνία:

Όνομα Εθελοντή/Εθελόντριας:

Τομέας Αρμοδιοτήτων:

Υποδοχή και Διαχείριση Επισκεπτών/Επισκεπτριών: ΝΑΙ/ΟΧΙ

Ξεναγήσεις/Εκπαιδευτικές δράσεις: ΝΑΙ/ΟΧΙ

Λειτουργία και Συντήρηση χώρων: ΝΑΙ/ΟΧΙ

Συλλογή: ΝΑΙ/ΟΧΙ

Projects: ΝΑΙ/ΟΧΙ

Άλλο (προσδιορίστε):

ΑΤΟΜΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΘΕΛΟΝΤΗ/ΕΘΕΛΟΝΤΡΙΑΣ:

Επίπεδο απόδοσης και περιγραφή

1 Άριστα: Ο/Η εθελοντής/εθελόντρια πληροί με συνέπεια όλες τις απαιτήσεις της θέσης.

2 Ικανοποιητικό: Ο/Η εθελοντής/εθελόντρια πληροί τις βασικές απαιτήσεις της θέσης. Απαιτείται περαιτέρω ανάπτυξη σε συγκεκριμένους τομείς.

3 Χρειάζεται βελτίωση: Ο/Η εθελοντής/εθελόντρια δεν διαθέτει τις απαραίτητες δεξιότητες για τη συγκεκριμένη θέση.

Κατηγορία	Βαθμολογία (κυκλώστε)	Σχόλια
Ηγετικές δεξιότητες	1 2 3	
Οργανωτικές δεξιότητες	1 2 3	
Δημόσιες σχέσεις	1 2 3	
Συμπεριφορά (γενική)	1 2 3	
Δέσμευση	1 2 3	
Διδακτικές δεξιότητες	1 2 3	
Συνέπεια	1 2 3	
Ικανότητα ανάπτυξης	1 2 3	
Σχέσεις με το λοιπό προσωπικό	1 2 3	
Συμπεριφορά προς επισκέπτες/ επισκέπτριες	1 2 3	
Συνολική παρουσία	1 2 3	

ΣΧΟΛΙΑ/ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ/ΤΗΣ ΕΠΟΠΤΗ/ΕΠΟΠΤΡΙΑΣ:

Σύσταση για τη διατήρηση του/της εθελοντή/εθελόντριας (κυκλώστε): ΝΑΙ/ΟΧΙ

Απαιτείται εναλλακτική τοποθέτηση (κυκλώστε): ΝΑΙ/ΟΧΙ

ΣΧΟΛΙΑ/ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ/ΤΗΣ ΕΘΕΛΟΝΤΗ/ΕΘΕΛΟΝΤΡΙΑΣ

(σχετικά με τη νέα ευκαιρία τοποθέτησης):

Προτεινόμενη τοποθέτηση:

Υπογραφή εθελοντή/εθελόντριας

Υπογραφή επόπτη/
επόπτριας

Ημερομηνία:

Ημερομηνία:

Αθήνα, 2025



Σχεδιασμός-Συντονισμός Γνωσιακής Βάσης:
Σταυρούλα-Βίλλυ Φωτοπούλου, Μαρία-Ξένη Γαρέζου

Επιστημονική Επιμέλεια:
Έλια Βλάχου

ΟΔΗΓΟΣ 1

ΜΟΥΣΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ: ΤΑΝΙΑ ΚΥΡΙΑΚΟΥ,
ΙΩΑΝΝΑ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ

ΟΔΗΓΟΣ 2

**ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΡΩΝ,
ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΜΕΛΕΤΩΝ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ
ΣΧΕΔΙΩΝ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ**

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: ΜΑΡΙΑ ΦΑΣΟΥΛΑ

ΟΔΗΓΟΣ 3

**ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΜΟΥΣΕΙΟΛΟΓΙΚΩΝ -
ΜΟΥΣΕΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΛΛΟΓΩΝ**

ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ: ΑΝΝΑ ΚΑΛΛΙΝΙΚΙΔΟΥ,
ΣΠΥΡΟΣ ΝΑΣΑΙΝΑΣ

ΟΔΗΓΟΣ 4

ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΩΝ ΜΟΥΣΕΙΩΝ

ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ: ΜΑΝΩΛΗΣ ΒΟΥΒΑΚΗΣ,
ΜΑΡΙΑ ΦΑΣΟΥΛΑ

ΟΔΗΓΟΣ 5

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΜΟΥΣΕΙΑΚΩΝ ΣΥΛΛΟΓΩΝ

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: ΝΙΚΟΣ ΑΝΔΡΟΥΤΣΟΠΟΥΛΟΣ

ΟΔΗΓΟΣ 6

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΝΤΑΞΗ, ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑ,
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ**

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: ΜΑΡΙΑ ΦΛΩΡΟΥ

ΟΔΗΓΟΣ 7

**ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ**

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΜΑΡΚΑΚΗ

ΟΔΗΓΟΣ 8

**ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ
ΣΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ**

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: ΜΑΡΙΑ ΦΛΩΡΟΥ

ΟΔΗΓΟΣ 9

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ

ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ: ΑΝΝΑ ΚΑΛΛΙΝΙΚΙΔΟΥ,
ΣΠΥΡΟΣ ΝΑΣΑΙΝΑΣ

ΟΔΗΓΟΣ 10

**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ
ΣΤΑ ΜΟΥΣΕΙΑ**

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: ΣΠΥΡΟΣ ΝΑΣΑΙΝΑΣ

ΟΔΗΓΟΣ 11

ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ «ΠΡΑΣΙΝΟ ΜΟΥΣΕΙΟ»

ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ: ΣΠΥΡΟΣ ΝΑΣΑΙΝΑΣ,
ΜΑΡΙΑ ΦΑΣΟΥΛΑ

Ο Οδηγός «Ανάπτυξη του Εθελοντισμού στα Μουσεία» παρουσιάζει στους επαγγελματίες των μουσείων τις βασικές αρχές και τα καίρια σημεία ανάπτυξης του εθελοντισμού στον τομέα του πολιτισμού, υπό το πρίσμα του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου και με την παράθεση αντιπροσωπευτικών παραδειγμάτων κυρίως από μουσεία του εξωτερικού, όπου ο θεσμός του εθελοντισμού είναι ιδιαίτερα διαδεδομένος και δημοφιλής. Οι αναγνώστες μπορούν να εκτιμήσουν τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη που προσφέρει αυτή η μορφή συνεργασίας στο κάθε εμπλεκόμενο μέρος, δηλαδή τόσο στο άτομο που εργάζεται εθελοντικά όσο και στο μουσείο που δέχεται αυτού του είδους την απασχόληση, καθώς και στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Παράλληλα, ενημερώνονται για το σχετικό θεσμικό πλαίσιο, όπου προσδιορίζονται τόσο τα δικαιώματα των εθελοντών όσο και οι ελάχιστες υποχρεώσεις κάθε φορέα που απασχολεί εθελοντές, με στόχο τη σχεδίαση νομοθετικά ενημερωμένων και εύρυθμων μουσειακών προγραμμάτων εθελοντισμού.

Εν συνεχεία, αποσαφηνίζονται τα βασικά βήματα που είναι απαραίτητο να ακολουθηθεί ο μουσειακός φορέας πριν από την προσέλκυση εθελοντών, προκειμένου το αποτέλεσμα της αναζήτησης να συνάδει με την αρχική στόχευση και τις ανάγκες του φορέα. Είναι, δηλαδή, απαραίτητο η διοίκηση του μουσείου να γνωρίζει με σαφήνεια για ποιον λόγο αναζητούνται εθελοντές τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή, να έχει προσδιορίσει το είδος και τη θέση απασχόλησής τους και να έχει διατυπώσει σαφείς περιγραφές καθηκόντων, προκειμένου να επιτευχθεί η προσέλκυση των κατάλληλων ανθρώπων και η όσο το δυνατόν ορθότερη αξιοποίησή τους. Τέλος, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ορθή διαχείριση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού (εργαζόμενων στο μουσείο και εθελοντών), καθώς και στις βασικές αρχές που οφείλουν να διέπουν αυτή τη σχέση συνεργασίας, ώστε να αποβεί αρμονική και δημιουργική.



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ
ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΜΟΥΣΕΙΩΝ

ISBN 9789603867647



9 789603 867647