

# ISO 21246:2019《信息与文献 – 博物馆关键指标》 国际标准分析研究

李恩重

(故宫博物院文保标准部)

**摘 要:** 本文介绍了ISO 21246:2019《信息与文献—博物馆关键指标》制定的背景、目的和基本结构,从术语和定义、博物馆的功能和质量、博物馆关键指标的清单、解释和计算等方面对标准进行解读,对标准特点进行了分析,以期为我国博物馆质量评价提供参考。ISO 21246:2019确定了博物馆收藏、展览、数字化、观众认知度和满意度、教育活动、研究、管理七大核心功能,列出了每项核心功能所对应的关键指标并给出了关键指标的解释和计算过程。博物馆关键指标聚焦于博物馆的核心功能、以观众需求为导向、重视博物馆数字资源建设、关注博物馆的潜力与未来发展,我国作为博物馆大国应积极吸收、转化、利用博物馆国际标准化最新成果,深入推进我国博物馆事业高质量发展。

**关键词:** 博物馆, 关键指标, 质量评价, ISO 21246:2019

**DOI编码:** 10.3969/j.issn.1674-5698.2024.10.018

## **Analysis of International Standard ISO 21246:2019 *Information and documentation - Key indicators for museums***

LI En-zhong

(Cultural Heritage Conservation Standardization Institute, Palace Museum)

**Abstract:** The paper introduces the development background, purpose and basic structure of ISO 21246:2019 Information and documentation - Key indicators for museums, interprets the standard from the aspects of term and definitions, function and quality aspects of museum, list of key indicator for museums, description and calculation of indicator, and analyzes the characteristics of the standard, aiming to provide references for the quality assessment of museums in China. ISO 21246:2019 defines seven core functions of museums: collection, exhibition, digitization, awareness and satisfaction of audience, education and events, research and management. It also lists the key indicators in accordance of each core function, and provides description and calculation of key indicators. Key indicators for museums mainly focus on the core functions of museums, are audience-oriented, emphasize the construction of digital resources, and pay attention to the potential and future development of museums. As a country with a large number of museums, China should actively absorb, transform, make best use of international standardization of museums, to promote the high-quality development of the museum in China.

**Keywords:** museum, key indicator, quality assessment, ISO 21246:2019

**基金项目:** 本文受故宫博物院2023年度科研课题“博物馆国际标准化发展现状及工作路径研究”(项目编号:KT202304);国家文物局2024年度文化遗产保护国际标准化服务项目(项目编号:WB2012401)资助。

**作者简介:** 李恩重,副研究员,主要研究方向为文化遗产保护和博物馆标准化。

## 0 引言

国际标准化组织(ISO)成立于1947年,是世界上最大、最具权威性的非政府性国际标准化专门机构,负责协调世界范围内的标准化工作,制定、发布和推广国际标准。目前,ISO拥有171个国家成员、839个技术委员会和分技术委员会、已发布25,431项国际标准<sup>[1]</sup>。1985年,ISO发布的ISO 4791-1:1985《实验室仪器—基本上由玻璃、陶瓷或玻璃硅制成的仪器相关词汇 第1部分:仪器项目名称》国际标准在定义“长方形标本罐(Rectangular specimen jar)”时,在许用术语中使用了“博物馆罐(Museum jar)”,这是“博物馆(Museum)”一词首次出现在国际标准中<sup>[2]</sup>。2016年和2019年,博物馆领域两项国际标准ISO 18461:2016《国际博物馆统计》和ISO 21246:2019《信息和文献—博物馆关键指标》先后发布。我国作为博物馆大国,近年来,博物馆数量与质量持续提升,“博物馆热”持续升温,我国目前备案的博物馆数量已达6565家<sup>[3]</sup>,博物馆总量已经跃居全球前五位<sup>[4]</sup>。标准化为博物馆可持续、高质量发展提供了重要的技术支撑和基础保障,《国家标准化体系建设发展规划(2016—2020年)》(国办发[2015]89号)提出要加快博物馆公共服务质量、技术、服务设施等重要领域的标准修订与实施工作。《国务院关于进一步加强对文物工作的指导意见》(国发[2016]17号)提出推动博物馆由数量增长向质量提升转变、完善服务标准、提升基本陈列质量、提高藏品利用效率等。中央宣传部、文化和旅游部、国家文物局等十三部门印发的《关于加强文物科技创新的意见》的通知(文物科发[2023]32号)提出重点推动博物馆公共文化服务等方面急需国家和行业标准制修订,有效发挥标准“保底线”和“拉高线”作用。ISO 21246:2019标准自2019年发布以来,已得到英国(BSI ISO 21246:2019)、丹麦(DS ISO 21246:2019)、斯洛文尼亚(SIST ISO 21246:2019)、阿尔巴尼亚(SSH ISO 21246:2019)、保加利亚(BDS ISO 21246:2020)、爱沙尼亚(EVS ISO 21246:2021)等国家的等同采

用。我国作为国际标准化组织(ISO)发起成员国、ISO常任理事国和ISO技术管理局的常任成员,积极参与国际标准化工作。近年来,我国制定的国际标准数量、承担的秘书处和技术机构的主席数量都在增加,并积极采用国际标准和国外先进标准。笔者作为国际标准化组织信息与文献技术委员会统计和绩效评估分技术委员会国际博物馆统计工作组(ISO/TC 46/SC 8/WG 11)的中国注册技术专家,参与了ISO 21246:2019标准和国际博物馆领域其他国际标准的制定工作。本文对ISO 21246:2019《信息和文献—博物馆关键指标》标准进行解读,以期为我国博物馆各项关键指标确定和博物馆质量评估提供借鉴和参考。

## 1 标准概述

### 1.1 标准制定的背景

目前,全球估计共有约10.4万家博物馆,各个国家、地区的博物馆大小、类型、数量、性质不同,博物馆的数量和质量已经成为衡量社会文明程度和经济发展水平的标志。为了评估博物馆质量,美国<sup>[5]</sup>、英国<sup>[6]</sup>、澳大利亚<sup>[7]</sup>等国家和国际博物馆协会(ICOM)、博物馆、图书馆和档案馆理事会(MLA)<sup>[8]</sup>、欧洲博物馆统计小组(EGMUS)<sup>[9]</sup>等国际组织、科研机构开展了博物馆质量关键指标研究。2019年,ISO 21246:2019《信息和文献—博物馆关键指标》国际标准发布,该项标准由国际标准化组织信息与文献技术委员会质量——统计和绩效评估分技术委员会博物馆统计工作组(ISO/TC46/SC8/WG11)负责制定和维护,该工作组已发布了ISO 18461:2016《国际博物馆统计》国际标准,目前正在开展ISO/DIS 16687《博物馆影响评估》国际标准的制定工作。

### 1.2 标准的目的

ISO 21246:2019标准的目的是规定了一套评估博物馆质量的关键指标,主要用于博物馆的战略规划和内部管理,向资助机构、政策制定者或公众等利益相关方提交报告,促进博物馆在学习和研究、教育和文化、社会和经济生活中的作用和价

值,比较同一博物馆不同时期和不同博物馆之间的结果,各项指标的适用范围限制于每项指标说明的条款范围中。ISO 21246:2019标准在规范性附件A给出了每一项关键指标的解释和计算过程,同时在范围中提出并不排除使用标准未指明的其他指标来评估博物馆的质量。

### 1.3 标准的基本结构

ISO 21246:2019标准的内容包括“前言”“介绍”“标准正文”“附录”和“参考文献目录”,其中“标准正文”包括标准的范围、术语和定义、博物馆的功能和质量、博物馆关键指标、博物馆关键指标清单、规范性附录A:博物馆关键指标解释和计算及资料性附录B:博物馆质量评估补充信息清单,标准整体的内容结构如图1所示。其中“博物馆关键指标”“博物馆关键指标清单”和“规范性附录A:博物馆关键指标解释”是标准的核心内容,规定了博物馆核心功能对应的关键指标,关键指标的选取、使用、描述性框架及每项关键指标的解释和计算过程,为博物馆关键指标的选取、计算和使用提供了依据。

## 2 标准主要内容

### 2.1 术语和定义

ISO21246:2019标准共列出66个术语及相关定义,引用已有ISO、国际博物馆协会(ICOM)的术语63项,引用ISO的标准有ISO 11620《信息与文献-国际图书馆绩效指标》、ISO 18461《国际博物馆统计》、ISO 5127《信息与文献-基础和术语》、ISO 2789《信息与文献-国际图书馆统计》、ISO 21248《信息与文献-图书馆质量评估》、ISO 16439《信息与文献-图书馆影响力评估的方法与流程》,定义了“博物馆关键指标(museum key indicator)”“专业员工(professional staff member)”和“分数(score)”3个术语。ISO 21246:2019标准将博物馆关键指标定义为:根据博物馆使命对其活动进行评估的数字、符号或语言表达(注:指标可从博物馆统计数据和其他用于描述博物馆活动特征的数据中得出)。

### 2.2 博物馆的功能和质量

ISO 21246:2019标准确定了博物馆收藏、保存、展览、教育活动、研究、管理等功能。一系列关

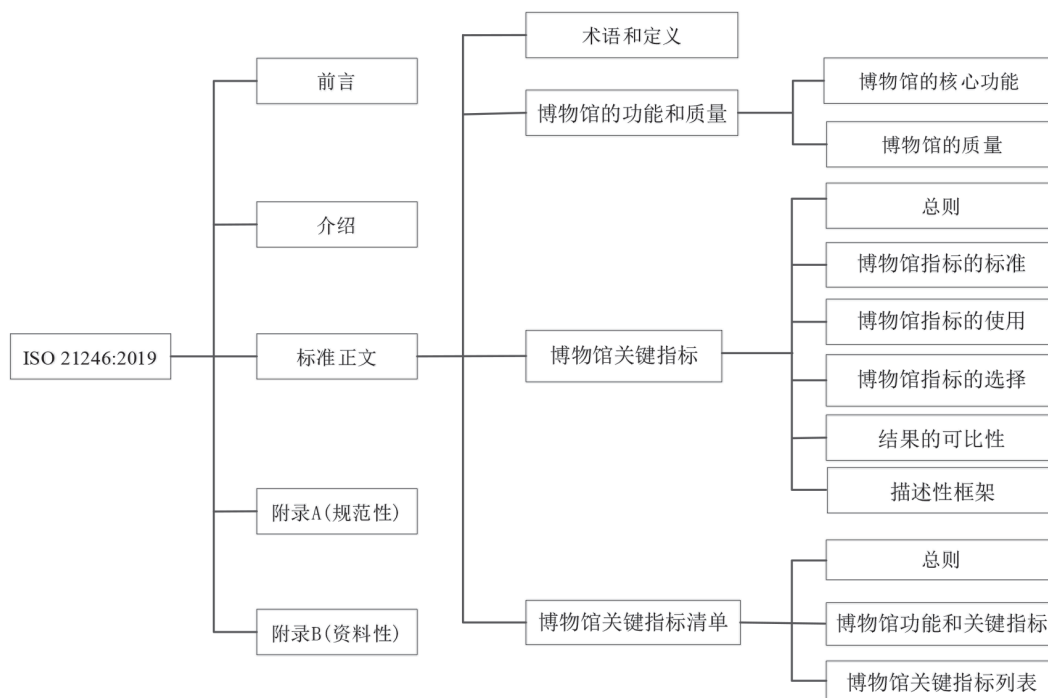


图1 ISO 21246:2019标准内容结构

键因素对博物馆工作的成功至关重要,主要包括常设展览和临时展览的明确概念和总体吸引力,常设展览与当前研究和教育理念相适应,涵盖员工研究活动和出版物的总体研究计划,对每件展品的差异化描述,藏品的独特性和/或背景(特定藏品被收藏的原因)。同时,还包括员工的能力、服务的精准性和可靠性、可用性、美学、以访客为导向、效益和效率、员工的乐于助人等因素。

## 2.3 博物馆关键指标

博物馆关键指标主要包括博物馆关键指标的选取依据、描述性框架、选取、使用、结果的可比性。

### 2.3.1 博物馆关键指标的选取依据和描述性框架

ISO 21246:2019标准规定博物馆关键指标应具有以下5个特征:(1)提供信息,用于衡量博物馆某项活动的成果,识别博物馆运营中的问题和不足;(2)可靠,即在相同情况下重复使用时,能持续产生相同的结果;(3)有效,即应测量其预期测量的内容;(4)适当,适用于博物馆的具体情况并能确切地表达出预期测量的特征;(5)实用,即合理使用资金、时间、合格的人员、博物馆观众的参与等资源。

ISO 21246:2019标准规定了博物馆每项关键指标的标准格式,包括每项指标的名字、背景、目的、适用范围、指标定义、方法、结果的说明和使用、来源。每项博物馆关键指标都应具有唯一的描述性名称。背景说明描述指标在衡量博物馆服务、活动或方面的实际状态和重要性,评估所采取的方法和指标。目标说明该指标与博物馆目标的关系。范围应说明该指标可适用的博物馆类型,是否适合在博物馆之间进行比较以及是否有任何限制。定义描述了指标所需的数据及其关系。方法应说明收集数据和结果计算的方法。参考文献应说明指标的来源,还可包括有关指标使用、数据收集和分析方法等更详细信息文件。

### 2.3.2 博物馆关键指标的选取、使用和结果的可比性

由于世界各地博物馆存在差异,博物馆关键指标的选取应基于博物馆的使命、目标和目的,并与利益相关方达成一致意见,其中一些指标的实施和处理需要博物馆各级员工具备相应的技能。

作为评估工具,博物馆指标的主要目标包括使博物馆管理过程更加有效,作为博物馆工作人员、资助机构和用户群体之间参考和对话的基础,用于对具有相似使命或目标的博物馆进行比较分析。博物馆指标可用于评估博物馆提供的活动、资源和服务的质量和效益,评估博物馆分配给此类活动和资源的资源使用效率。

博物馆指标可用于博物馆的自我诊断,比较同一个博物馆不同年份的绩效,也可用于不同博物馆之间的比较。当在不同博物馆之间比较时,应基于每个博物馆的使命和核心任务、资源、不同的观众、管理模式、内部程序等。

## 2.4 博物馆关键指标清单

ISO 21246:2019标准提出的博物馆关键指标与博物馆的核心功能相对应,包括藏品、展览、数字化、观众认知度和满意度、教育活动和事件、科学研究和管理共7个核心功能,每项核心功能包括相应的关键指标,并给出了附加信息,见表1。

### 2.4.1 藏品

藏品关键指标主要评估藏品是否已被编目以及能否在互联网上被检索到,向其他博物馆出借的用于展览的藏品数量可显示藏品的知名度和独特性,评估藏品具有适当的存储条件、保存状况以及损坏或濒危藏品的处理。同时可考虑博物馆是否有书面的藏品政策以及对存储条件和保存状况进行监控的频率。

### 2.4.2 展览

展览关键指标主要评估展出藏品的独特性以及常设展览和临时展览的知名度和时效性,同时考虑展览数量和展览参观人数。

### 2.4.3 数字化

数字化关键指标主要评估藏品数字化的全面性和实用性,同时计算数字化藏品的规模和每年新增的数量。

### 2.4.4 观众认知度和满意度

观众认知度和满意度关键指标主要评估观众对博物馆的评价和观众满意度,还包括重复参观者的数量和首次参观者的增加情况,同时考虑观众使用博物馆和参观博物馆的原因。

表1 博物馆关键指标列表

| 核心功能        | 指标                                                  |
|-------------|-----------------------------------------------------|
| A.1 藏品      | A.1.1 所有已编目藏品所占的比例                                  |
|             | A.1.2 可在互联网上检索到藏品记录所占的比例                            |
|             | A.1.3 每名专业员工的外借藏品数量                                 |
|             | A.1.4 具有适当环境存储空间的藏品所占比例                             |
|             | A.1.5 保存状态符合要求的藏品所占比例                               |
|             | A.1.6 需要保护/修复的藏品中得到相应处理的比                           |
| A.2 展览      | A.2.1 展出30件或30件以上展品的展览中,其中33%以上的展品以前从未一起展出过的展览所占百分比 |
|             | A.2.2 巡回展览的百分比                                      |
|             | A.2.3 每年常设展览的变化                                     |
| A.3 数字化     | A.3.1 数字化藏品占有所有藏品的百分比                               |
|             | A.3.2 可在互联网上搜索到有一个或多个数字图像或音频或视频的藏品占有所有藏品的百分比        |
|             | A.3.3 每个数字化藏品的在线访问次数                                |
| A.4 认知度和满意度 | A.4.1 了解该博物馆的受访者所占百分比                               |
|             | A.4.2 认为社区拥有自己的博物馆很重要的受访者所占百分比                      |
|             | A.4.3 过去一年参观过博物馆的受访者所占百分比                           |
|             | A.4.4 观众满意度                                         |
|             | A.4.5 再次访问的意愿                                       |
|             | A.4.6 愿意推荐参观的受访者所占比例                                |
|             | A.4.7 有特殊需求的参观者对访问选择的满意度                            |
|             | A.4.8 重复参观的百分比                                      |
|             | A.4.9 首次参观增长的比例                                     |
|             | A.4.10 参观人数增加的百分比                                   |
| A.5 教育活动和事件 | A.5.1 参加者对教育活动的满意度                                  |
|             | A.5.2 教育服务人员所占比例                                    |
|             | A.5.3 覆盖相关地区学校的比例                                   |
|             | A.5.4 学生参观次数的增长比例                                   |
| A.6 科学研究    | A.6.1 每位专业员工发表的研究出版物数量                              |
| A.7 管理      | A.7.1 自筹收入占总收入的百分比                                  |
|             | A.7.2 额外收入中用于项目的金额占总收入的百分比                          |
|             | A.7.3 员工接受正规培训人均时数                                  |
|             | A.7.4 员工投入合作伙伴关系和项目所占的工作时间百分比                       |
|             | A.7.5 志愿者占博物馆员工总数的百分比                               |

2.4.5 教育活动和事件

教育活动和事件关键指标主要通过博物馆人力资源的投入和观众的满意度来评估博物馆在教育服务方面的参与度和教育项目的吸引力,同时观众可细分为成年人、儿童、学生、旅行者等特定群体。

2.4.6 科学研究

科学研究关键指标主要通过博物馆员工研究成果的发表数量来评估员工研究的价值,同时考虑博物馆组织的会议和研讨会数量以及拥有博士学位的员工人数。

2.4.7 管理

管理关键指标主要评估博物馆通过高比例的自筹收入应对资金问题的能力,博物馆对未来的适应能力通过其参与员工培训与合作以及对志愿者的吸引力进行评估。

2.5 博物馆关键指标的解释和计算

ISO 21246:2019标准在规范性附录A中给出了32项博物馆关键指标每一项的解释和计算过程,包括指标的背景、目的、适用范围、指标定义、计算方法、指标解释和影响指标的因素、来源和相关指标共8项。仅以博物馆核心功能“A.1藏品”的关键指标“A.1.2可在互联网上检索到藏品记录所占的比例”为例对关键指标的解释和计算过程进行阐述。

2.5.1 A.1.2.1背景

现今许多博物馆都提供在线藏品目录,然而仍有大量的数字藏品目录仅对博物馆员工开放,因此将可在互联网上检索到博物馆藏品记录所占的比例作为一项指标。

2.5.2 A.1.2.2目的

评估藏品信息是否可通过网络被检索,该指标还衡量博物馆在网络上推广其藏品的程度。

2.5.3 A.1.2.3适用范围

指标适用于所有博物馆,博物馆之间的比较可能会受到编目程度(见指标A.2.1)以及不同国家或地区对藏品目录数字化资助程度不同的影响。

2.5.4 A.1.2.4指标定义

在报告期结束时,可在博物馆网络上检索到记录的博物馆藏品占有所有藏品的百分比。

2.5.5 A.1.2.5方法

统计博物馆藏品总数,如果无法获得实际数量,应进行估算。统计可在博物馆网络上检索到记录的博物馆藏品数量,如公式(1)所示:

$$\frac{A}{B} \times 100$$

(1)

其中:

A: 可在博物馆网络上检索到记录的博物馆藏品数量;

B: 博物馆藏品总数。

按四舍五入法取整数。

该指标可按藏品类别(如:艺术品、印刷文件)划分。

#### 2.5.6 A.1.2.6 指标解释和影响指标的因素

本指标是0~100之间的整数。分数越高越好,分数越高意味着博物馆藏品中可在网络上检索到记录的博物馆藏品比例越高。

#### 2.5.7 A.1.2.7 来源

此项指标来源于ISO 11620:2014《信息与文献-图书馆绩效指标》,B.1.2.6。

#### 2.5.8 A.1.2.8 相关指标

此指标与“A.1.1 已编目藏品占有所有藏品的百分比”有关联性。

### 3 标准特点分析

#### 3.1 关键指标聚焦于博物馆的核心功能

ISO 21246:2019标准提出了博物馆核心功能相对应的关键指标,包括收藏、展览、数字化、观众认知度和满意度、教育活动、研究、管理7项核心功能,与ICOM 2022年公布的博物馆的新定义中博物馆的研究、收藏、保护、阐释、展示功能是高度契合的。ISO 21246:2019标准在制定过程中积极采用ICOM、EGMUS等国际组织、科研机构的关于博物馆定义和功能的研究成果。同时,国际博物馆协会国际文献工作委员会(ICOM CIDOC)作为国际标准化组织信息与文献技术委员会(ISO/TC 46)的A类联络员,积极参与了国际标准的制定工作。ISO要求在制定国际标准时要建立全球共识、确保利益相关方广泛参与、注重与市场接轨等,确保国际标准具有科学性、公正性、一致性和可操作性,促使国际标准能在全球得到广泛应用。

#### 3.2 关键指标以观众需求为导向

ISO 21246:2019标准提出的7项核心功能中“观众认知度和满意度”和“教育活动和事件”的

14项关键指标的设置体现了以观众需求为导向的理念,即从观众的角度来测度博物馆的资源和服务满足观众需求的程度,这也是国外博物馆界在制定博物馆关键指标标准中一以贯之的理念。“观众满意度”“再次访问的意愿”“参加者对教育活动的满意度”等指标来评价博物馆满足观众需求的程度,“重复参观的百分比”“愿意推荐参观的受访者所占比例”“参观人数增加的百分比”等指标也体现了以观众需求为导向的理念。观众是博物馆公众服务的对象及主体,在博物馆高速发展的今天,主动吸引观众参观博物馆,提供高水平服务满足观众需求,同时也增强了博物馆自身的资金获取能力,从而促进博物馆可持续性发展,已成为博物馆健康运营的关键指标。

#### 3.3 关键指标重视博物馆数字资源

ISO 21246:2019标准在“藏品”核心功能中给出了“可在互联网上检索到藏品记录所占的比例”关键指标,在“数字化”核心功能中给出了“数字化藏品占有所有藏品的百分比”“可在互联网上搜索到有一个或多个数字图像或音频或视频的藏品占有所有藏品的百分比”和“每个数字化藏品的在线访问次数”3个关键指标,体现了对博物馆数字资源的重视。博物馆藏品数字资源是博物馆利用摄影、扫描、虚拟现实、三维动画等数字化手段,对藏品进行数据采集、存储和加工而形成的数字内容体系,其通常表现为电子文本、图片、三维图形、音视频等以数字化格式存在的藏品信息。随着信息通信技术的发展,博物馆通过应用先进的科技手段,实现数字化采集与存储、智能化展示与交互、信息化管理与运营等,可为观众提供更为丰富、深入、个性化的参观体验,已经成为当今博物馆界的共识。

#### 3.4 关键指标关注博物馆的潜力与未来发展

ISO 21246:2019标准在“藏品”核心功能中给出了“每名专业员工的外借藏品数量”关键指标,在“术语和定义”中给出了“专业员工”的定义:具有大学学历或具有博物馆行业的专业培训课程经历的博物馆雇员,其职责要求其具备专业教育或经验。博物馆向其他机构借出藏品时通常要求对

藏品进行编目、记录藏品的保存状况并完成必要的防护和保护工作等,这些活动都需要博物馆专业员工,每名专业员工的外借藏品数量可作为衡量博物馆借出藏品的参与程度。同时,在“科学研究”和“管理”核心功能中分别给出了“每位专业人员发表的研究出版物数量”和“员工接受正规培训人均时数”“员工投入合作伙伴关系和项目所占的工作时间百分比”3项关键指标,评价博物馆员工科研、培训和参与项目的情况,表明其注重对博物馆在潜力和发展方面的考虑,通过这些指标的设置来引导博物馆对未来发展潜力的重视。

## 4 结语

ISO自2016年发布博物馆领域首项国际标准

ISO 18461:2016《国际博物馆统计》以来,又于2019年发布了ISO 21246:2019《博物馆关键指标》国际标准,博物馆领域国际标准化逐渐得到关注和重视。ISO 21246:2019标准确定了博物馆收藏、展览、数字化、观众认知度和满意度、教育活动、研究、管理七大核心功能,根据核心功能给出了32项核心指标,并在附录中给出了每一项关键指标的解释和计算过程,为博物馆质量评估提供了参考。随着全球经济、社会文化和科学技术的发展,博物馆承载的社会职能和主要特征也在不断变化,未来博物馆的关键指标应不断修订与完善。我国作为文明古国和博物馆大国应积极参与博物馆领域国际标准的制修订工作,促进我国博物馆与世界接轨,提升我国博物馆国际化水平,推进我国博物馆事业高质量发展。

## 参考文献

- [1] ISO. About ISO[EB/OL]. <https://www.iso.org/about>.
- [2] ISO 4791-1:1985, Laboratory apparatus — Vocabulary relating to apparatus made essentially from glass, porcelain or vitreous silica[S].
- [3] 全国博物馆年度报告信息系统[EB/OL].<http://nb.ncha.gov.cn/>.
- [4] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). UNESCO report: museums around the world in the face of COVID-19[R]. Paris: UNESCO, 2021.
- [5] Maxwell Anderson. Metrics of success in art museums[R]. The Getty Leadership Institute, 2004.
- [6] Government of the United Kingdom, Department for Culture, Media and Sport. Sponsored Museums: Performance Indicators 2014/15, 2015[EB/OL]. [https://www.gov.uk/government/statistics/sponsored-museums-annual-performance-indicators-2014-15/](https://www.gov.uk/government/statistics/sponsored-museums-annual-performance-indicators-2014-15/sponsored-museums-annual-performance-indicators-2014-15)
- [7] The National Standards Taskforce. National standards for Australian museums and galleries, version 1.5, 2016[EB/OL]. <https://mgns.org.au/wp-content/uploads/2023/03/Nationals-Standards-for-Australian-Museums-and-Galleries-2.0.pdf>.
- [8] Loughborough University, School of Business and Economics, Center for Information Management(LIUS). Digest of statistics for museums, libraries and archives, 2005[EB/OL]. <http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lius/pages/publications/digest05.html>.
- [9] European Group on Museum Statistics(EGMUS). A Guide to European Museum Statistics[EB/OL].[https://www.egmus.eu/fileadmin/statistics/Dokumente/A\\_guide\\_to-European\\_Museum\\_Statistics.pdf](https://www.egmus.eu/fileadmin/statistics/Dokumente/A_guide_to-European_Museum_Statistics.pdf).