



HERITY

هيريتي

التراث الثقافي
إدارة الجودة
المنظمة العالمية

ماذا؟

الذي يستخدم (HGES) النتيجة الأساسية لهذا العمل هو خلق نظام هيريتي العالمي للتقييم كشهادة على مدى تقدم نظام إدارة المعالم و المواقع و المتاحف و المكتبات والأرشيف ومدى مواكبة تلك الإدارة لأحدث الأنجازات في ذلك المجال.

كيف؟

هيريتي إنترناشيونال موجودة في إيطاليا. يتم إطلاق بعثات وطنية بطريقة تدريجية في أنحاء العالم لخلق القواعد و تعزيز الجهود وذلك بفضل مساهمة الممثلين المحليين .

تعمل هيريتي على تطوير سياستها من خلال نشر نظام (HGES)، و كذلك من خلال نشر برامج خاصة تعرف بإسم "جمعيات هيريتي"، "مدن هيريتي"، "مدارس هيريتي"، "عبور الحدود"، و "برنامج الدعم الفكري".

لماذا؟

يحتاج التراث الثقافي إلى العناية. يحتاج المختصون إلى الدعم اللازم لكي يستطيعوا المحافظة عليه. يمكن للمواطنين و الزوار أن يلعبوا دوراً قوياً في حماية التراث الثقافي حتى تستطيع الأجيال القادمة التمتع به. و بهذا يصبح مسؤولية الجميع.

من؟

لقد تم إطلاق هيريتي في عام 1994 بفضل جهود مقدمة من قبل خبراء في قطاعات مختلفة (إدارة التراث الثقافي و الإدارة العامة للجودة و علوم محددة كالهندسة المعمارية و الفنون و المتاحف و الحقوق و العلوم الإنسانية والمحافظة و الترميم و الاتصالات و السياحة) من 27 دولة.

لوصف حالة معلم أثري استخدمت هيريتي آراء الزوار سواء من السائحين أو من المقيمين لمعرفة ما هي العوامل التي تقنع الزائر ليعود إلى المكان أو ليحث الآخرين على زيارته؟ و التي يمكن اختصارها ب:

1- من المهم زيارة هذا المكان؛

2- لقد تمت المحافظة عليه بشكل جيد؛

3- فهم رسالته التاريخية؛

4- استمتعت بالزيارة بفضل الخدمات المقدمة.



لقد وضعت هيريتي رمزاً سمته الهدف (target) يسهل على الزائر فهم المعلم بلمحة واحدة.

نظام هيريتي المعروف بالهدف أو (target) يتيح فرصة مقارنة الأوضاع المختلفة التي تسمح للعامة بإختيار المكان الأفضل حسب احتياجاتهم و درجة اهتمامهم. وهكذا يحظى كل مكان بفرصة زيارته بغض النظر عن سمعته.

بالإضافة إلى ذلك تطمح النتائج الموضحة بواسطة النظام المعروف بالهدف أو (target) الى تجميع آراء مدراء و خبراء هيريتي و العامة من الناس و اصحاب المصلحة فهو يعكس آراء مختلفة، ويسمح بمشاركة عدة جهات مهتمة بشكل مباشر.

شهادة هيريتي



هيريتي (و هي تعنى تراث + جودة): هي المنظمة العالمية لإدارة جودة التراث الثقافي. لقد قامت هيريتي بأختبار أهدافها ابتداءً من 1994 إلى أن تبنتها في 1998. و في عام 2002 إتخذت قرار تدوين تلك الخبرة و إلى وضع المعايير و المقاييس و الشروط و المؤشرات. حيث طورت هيريتي أدوات مهمتها:

إعلام العامة عن قيم التراث، حالة الحفاظ، رسالة التراث و الخدمات الخاصة بأي موقع أو متحف أو معلم أثري أو مكتبة أو أرشيف، و كذلك القيام بخدمات الاتصالات و مساعدة المسؤولين لتحسين إدارة المكان المسؤولين عنه. الأمر الذي سمح لها بالتوصل إلى استراتيجية تدريب.

اليوم تعمل هيريتي في عدة أماكن و خصوصاً في إيطاليا التي كانت أول دولة يتم فيها تجريب نظام التقييم (HGES) في عام 2004. أول مجموعة أسئلة طرحت كانت نتيجة ملاحظة سلوك الزوار القادمين إلى مدينة روما باعتبارها مدينة الفن، تحتوي على معالم ثقافية و نشاطات مليئة بالسياح. حالياً يستطيع نظام التقييم (HGES) توثيق الممتلكات الثقافية المنتشرة في العالم.

في الواقع يتيح نظام التقييم (HGES) للخبراء القدرة على فهم أفضل للمتغيرات التي تؤثر على الأسئلة الثلاثة التي يواجهونها:

- تجنب الحصول على عدد قليل من الزوار لمواقع التراث الثقافي؛
- تقليل أثر الزوار على مواقع التراث الثقافي؛
- إدارة التوازن.

يوضع ملخص هيريتي لنظام التقييم المعروف بالهدف (target) في مدخل المعلم ليراه الزوار، وهو عبارة عن معلومات مختصرة عن الموقع، و يمكن وضعه أيضا على شبكة الانترنت.

تستخدم صورة الهدف (target) الألكترونية على التذاكر و المصنفات و المنشورات إلى آخره..(إلخ...). تزود هيريتي جميع الملفات الضرورية.

يمكن جمع جميع المعلومات التي تزودها الوكالات الخاصة و العامة للزوار وإضافتها إلى الهدف (target) على شكل خريطة أو إضافات على الكاتالوجات و رموز على الأدلة السياحية و منشورات أخرى.



نظام التقييم المعروف بـ HGES هو وسيلة للحصول على شهادة هيريتي الصالحة لغاية ثلاث سنوات.

يعتمد التقييم على دراسة عدة تصورات و معطيات في مستويات مختلفة.

المصادر الأساسية هي:

1- المعلم الثقافي و الإدارة المسؤولة عن المورد الثقافي محل الاختبار؛

2- متخصصي هيريتي؛

3- العامة و أصحاب المصلحة الآخرين (الممولين و المؤسسات المسؤولة و المختصين).

تبدأ العملية بتقييم الإدارة لنفسها و للمعلم، إذ لا يوجد أفضل منهم لتقييم إدارتهم بالاعتماد على تاريخ نجاحاتهم و فشلهم.

يتم إضافة رأي فريق من متخصصي هيريتي مؤلف من ثلاث خبراء من علماء الآثار، يعتمد رأيهم على وثائق و دراسات استقصائية عن الموقع بمساعدة المدراء. تعتبر هذه فرصة جيدة لمناقشة مواضيع مشتركة تمكن من إثراء الرأي العام من خلال مراجعات تقوم بها هيريتي لأول مرة من خلال مستهلكين متطوعين مجهولين.

مدة التقييم تمتد بين ثلاث اشهر و سنة. تجمع كل المعلومات من قبل هيريتي و بعد الدراسة تعاد إلى الجهة المطالبة بالشهادة مع أدوات و وثائق كتبت خصيصاً لهم ليستخدموها. و في نهاية العملية تقدم الشهادة و التقرير بالإضافة إلى ملخص عن نتائج نظام التقييم المعروف بالهدف أو (target).

و في عام 2006 عقد أول مؤتمر عالمي لهيريتي و الذي بدوره أصبح حجر الأساس للتعاون بين هيريتي و المنظمات العالمية بالإضافة إلى شراكة UNESCO-WHC في عام 2008 حيث تم تأسيس منظمة السياحة العالمية و ICCROM.

لنشر برنامج التراث العالمي صرح المدير العام لمركز التراث العالمي "تحليل هيريتي لجودة إدارة المواقع الأثرية العالمية يعد مشاركة مهمة لوضع و تقييم القوانين المحلية للحفاظ على التراث، بالإضافة إلى تحسين الخدمات المقدمة للعمامة". أول نتائج تطبيق نظام التقييم HGES في هذه المعالم كانت في عام 2006 من خلال 160 مفوض من مختلف البلدان. بمناسبة أول تجديد للتراث العالمي تم إجراء دراسة في 30 متحف بيئي إيطالي و التي كانت أول مطبقي نظام التقييم HGES و النتيجة كانت:

- 72 % من مدراء المواقع يؤمنون بأن هيريتي تساعد على تقديم خدمات أفضل؛
- 61% من الزوار قيم الزيارة بشكل أفضل بمساعدة هيريتي؛
- 42% من المساهمين اعتمدوا نتائج هيريتي لدعم قراراتهم.

لقد تم تطبيق نظام التقييم HGES في إيطاليا ابتداءً من 2004 و من حينها تمكن 30 متحف بيئي و 3 معالم وطنية في بيدمونت و 12 معلما في مركز روما الأثري (من بينها البانثيون و القصر الرئاسي و قلعة القديس لويس الفرنسي (سانت لويجي دي فرانشييزي)) بالإضافة إلى 43 متحف في لاتيوم من الحصول جميعها على شهادة صالحة لثلاث سنوات، بالإضافة إلى مشاريع أخرى هي في قيد التنفيذ في كل من ساردينيا و منطقة توسكانا و كمبانيا وغيرها لتصل إلى 200 موقع خلال السنوات الخمس الأخيرة.

و بعد فترة قصيرة تم اطلاق المشروع في كل من اسبانيا و البرتغال و البرازيل بينما أقامت اللجنة العالمية حوارا مع دول أخرى (و خصوصا في البحرين و كندا و تشيلي و كرواتيا و كوبا و جمهورية التشيك و الدومنيكان و فرنسا و اليونان و هنغاريا و إيران و كوريا و لاتفيا و ليبيا و ليتوانيا و مالطا و عمان و البيرو و رومانيا و المملكة السعودية و السنغال و جنوب افريقيا و سيرلانكا و السويد و تركيا و الإمارات العربية المتحدة و المملكة المتحدة و الولايات المتحدة الأمريكية و تايوان و هولندا و الفاتيكان و اليمن و أوزباكستان) و ذلك لتطبيق هذا النظام في بلادهم و اطلاق لجان وطنية.

يسمح نظام التقييم HGES بجمع فوائد الأمثلة الموجودة لأن شهادة التراث الثقافي للمواقع الأثرية تعتبر قضية عالية الشأن. ففي 24 آب بدأت الاتصالات مع مكتب التراث الثقافي لمنظمة اليونسكو UNESCO متبعة بلقاءات بين عامي 2004 و 2005.

تسعى تجربة نظام التقييم HGES العامة، و التي يتم تجديدها بصورة مستمرة، إلى تلبية حاجات جديدة وتحديد مجالات جديدة تكون فيها الإستفادة لإصحاب المصلحة كإيجاد طرق جديدة لإدارة التراث الثقافي. يتم تطوير هذه البرامج المدرجة تحت اسم عبور الحواجز بالتعاون مع هيئات عالمية مثل UNESCO و WHC كذلك UN-WTO بالإضافة إلى مراكز البحوث و المؤسسات الخاصة و العامة، و قد تم تصميم خطة البحث التالي على سبيل المثال:

- تطبيق نظام التقييم HGES في المراكز التاريخية بشكل عام؛
- تطبيق نظام التقييم HGES على جميع المناطق الثقافية؛
- استخدام نظام التقييم HGES كركيزة ثقافية في مرحلة التخطيط و كتابة المشروع؛
- سيناريوهات للسياحة في مدن الافن لمدة خمسين سنة ؛
- شهادة نظام التقييم HGES للمواقع الافتراضية؛
- تطبيق نظام التقييم HGES على التراث الغير ملموس؛
- التطبيقات الاجتماعية لنظام التقييم HGES في المناطق المعرضة للخطر و في الحالات المتطرفة.

لماذا نحتاج إلى نموذج جديد و نوع جديد من التقييم؟ لدينا معايير و شهادة الجودة ISO 9000 كذلك معايير و تقييم TQM على سبيل المثال (EFQM, Malcom Baldrige, Deming) لدينا نماذج و أدوات تقييم موجهة للمستهلك على غرار نموذج ميتشيلين (Michelin). كل نموذج يوفي الغاية منه، إلا أنه لا يصلح لتقييم التراث الثقافي. في الواقع يعتمد نظام التقييم HGES على الافتراض بوجود نموذج متعدد الاستخدامات يفي بمجموع حاجات جميع الأطراف المعنية. نظام التقييم HGES يسمح بجمع فوائد كل النماذج الموجودة بما أن مؤهلات أو شهادات تقييم التراث الثقافي للمواقع تعد مسألة عالية

بالإضافة إلى تطبيق نظام التقييم HGES تقوم هيريتي بنشاطات أخرى لنشر الوعي بأهمية جودة إدارة التراث الثقافي، فلقد تم إطلاق البرامج التالية:

- يسعى برنامج جامعات هيريتي إلى تحقيق المتطلبات المستقبلية للخبراء و تحسين جودة تعليم إدارة التراث الثقافي تحت علامة معروفة و معترف بها؛
- يهدف برنامج مدارس هيريتي إلى تشجيع طلاب المدارس الابتدائية و الثانوية للنظر إلى التراث الثقافي على أنه مسؤولية مشتركة و العمل على تحسين مهارات الطلاب؛
- برنامج مدن هيريتي و المحصور بالمناطق التي تطبق نظام HGES على نطاق واسع في أراضيها و الراجبة في الاستفادة من ذلك من خلال حملات معينة؛
- برنامج هيريتي للدعم الفكري و الذي يضم شخصيات معروفة من مجالات مختلفة تدعم غاية هيريتي من خلال مشاركاتهم الفكرية؛
- برنامج هيريتي للمنح الدراسية و التي تساعد على تقوية و تكبير نشاطات هيريتي وذلك من خلال اتفاقيات أو تقنية مالية أو اتفاقيات اتصال مع شركات و هيئات خاصة أخرى و التي ستحصل بالمقابل على فوائد عملية متعلقة بصورتها على أساس الشفافية؛
- برنامج هيريتي الحكومي سيقوم بإطلاق عدة نشاطات لتضم العامة و ترفع من اهتمام الناس بمواضيع التراث الثقافي.

- 1- يعد هيريتي target المعروف بالهدف الأحسن من بين التصنيفات السابقة التي تعتمد على منظور واحد، و كونه مرئي يسهل أن يعترف به على مستوى عالمي؛
- 2- يتم مراجعة تصنيف هيريتي بشكل دوري فهو ليس ثابتاً أو غير متغير كما هو حال الأنظمة الأخرى؛
- 3- الاعتراف بهيريتي يشجع على استمرارية و تحسين الحوار و التواصل و الخدمات؛
- 4- تقديم شهادة هيريتي يحفز روح المنافسة في قطاع كان يعتبر غير واضح المعالم؛
- 5- يسمح نظام التقييم دائماً بتوفير معلومات مشابهة للمعايير العالمية الأخرى، يمكن للعديد من الجهات الاستفادة من نظام هيريتي العالمي للتقييم:

- مدراء الموقع الثقافي لتوضيح جهودهم المبذولة و ليعرفوا كيف تتلقى الجهات المهمة المكان؛
- ليستطيع السياسيون فهم الوضع و أخذ القرارات بمجرد إلقاء نظرة؛
- ليستطيع الأدلاء السياحيون معرفة وضع الموقع الثقافي لتخطيط جولاتهم؛
- لتستطيع الوكالات العامة إعلام المسافرين؛
- ليتحقق كل من البنوك و أصحاب المصلحة من التطورات المنتظرة من قبل ممولهم؛
- ناشري الأدلة السياحية ليغنوا عروضهم للزبائن.

تحديد موقع نظام

تقديم نماذج تقييم جاهزة في مجال التراث الثقافي يعد طريقة اعتيادية لا تحسن من النتائج المنتظرة لذلك تم بناء نموذج التقييم HGES على الخبرة المكتسبة من النماذج الجاهزة بأوجهها المتعددة و أنظمتها المختلفة للتوصل إلى:

- تعددية في وجهات النظر (التقييم الذاتي من قبل مدير المعلم الثقافي، تقييم الزوار، تقييم فريق من الخبراء الخارجيين)؛
- تعددية الغايات (معلومات للزوار، معلومات عن إدارة المعلم الأثري و معلومات عن أصحاب المصلحة).



من تصميم و مراجعة بيا عبود

يقدم ل

هذه هي الخطوات المتبعة عادة للبدء بالعمل بهيريتي و بنظام التقييم HGES العالمي في بلد جديد:

- 1- الأتصال بين المؤسساتين هيريتي و السلطات المحلية؛
- 2- التعبير عن الأهتمام من قبل السلطات المحلية بشكل رسمي؛
- 3- التنظيم للقاء محلي بين الجهات المسؤولة في البلد لتوضيح و مناقشة نظام هيريتي و نتائجه مباشرة مع الجهات المعنية و للموافقة على طريقة التنفيذ؛
- 4- طرح مواقع لتجريب النظام من قبل سلطات الدولة؛
- 5- التحضير لعرض تقني من قبل مؤسسة هيريتي العالمية؛
- 6- التمويل؛
- 7- تقييم مواقع تجريبية و تقديم متابعة محلية من قبل هيريتي العالمية؛
- 8- تحديد شركاء (مثلا منظمات غير حكومية أو مؤسسات) حيث يمكن أن تتواجد هيئة هيريتي المحلية؛
- 9- تشكيل لجنة محلية لهيريتي؛
- 10- المتابعة (كذلك التدريب).

مع ملاحظة أنه بعد النقاط 3،5 و 8 يمكن للحكومة إيقاف المشروع إن لم تجد فائدة من متابعته.

في حال وجود نظام التقييم HGES في بلدك و أنت مهتم بتطبيق تقييم HGES في موقعك الرجاء التقدم بالطلب للشهادة مباشرة بالاتصال بهيريتي العالمية (أو اللجنة الوطنية في حال توأجدها) بطلب عرض تقني بشكل رسمي ذاكراً أسم و أمتداد و موقع و نوع الموقع الثقافي الذي ترغب بتوثيقه.

الرجاء التأكد مسبقاً من أن المشروع معروف بنسبة 20% و أن الموقع مفتوح للعامة.

التراث الثقافي هو مجموع ذاكرة البشرية

التراث الثقافي هو مورد غير متجدد

ينبغي توجيه جودة إدارة التراث الثقافي
للحفاظ عليه في إطار التنمية المستدامة

