



# HERITY

Organismo Internazionale  
per la Gestione di Qualità  
del Patrimonio Culturale

ONG

---

[www.herity.it](http://www.herity.it) - [info@herity.it](mailto:info@herity.it)



## **Perché?**

Il Patrimonio Culturale ha bisogno di cura. Gli esperti necessitano di supporto per salvaguardarlo. I cittadini e i visitatori possono essere dei formidabili alleati nella protezione del Patrimonio Culturale cosicché le generazioni attuali e future possano continuare a goderne. Il Patrimonio Culturale è quindi una comune responsabilità.

## **Chi?**

HERITY è stata creata nel 1994 grazie agli sforzi di esperti di diversi campi (gestione del patrimonio culturale, *total quality management*, discipline specifiche come archeologia, architettura, arte, museologia, diritto, antropologia, conservazione e restauro, comunicazione e turismo) provenienti da 27 Paesi.



## **Cosa?**

Il principale risultato di questo sforzo è l'HERITY Global Evaluation System (HGES) usato per certificare il livello della gestione di qualità di monumenti, siti, musei, biblioteche e archivi.

## **Come?**

HERITY International ha sede in Italia. Nel mondo, grazie al contributo di rappresentanze locali, si creano di volta in volta Commissioni Nazionali per la localizzazione e l'arricchimento della sua attività. HERITY sviluppa la sua politica attraverso la diffusione dell'HGES e di programmi specifici conosciuti come "Università di HERITY", "Città di HERITY", "Scuole di HERITY", "Oltre le frontiere" e il "programma di sostegno intellettuale". Questo KIT ha lo scopo di informare su maggiori dettagli.



## La Certificazione HERITY

**HERITY** (dall'inglese **HERITAGE** + **QUALITY**) è l'Organismo Internazionale per la Gestione di Qualità del Patrimonio Culturale. Nata nel 1994, HERITY ha testato i suoi principi fino alla loro adozione nel 1998. Alcuni anni dopo, nel 2001, il Forum internazionale decise che era giunto il momento di codificare questo know-how tramite l'adozione dei suoi criteri, parametri, prerequisiti e indicatori. HERITY ha inoltre sviluppato strumenti per la sua mission: informare il pubblico sullo stato dell'arte di un sito, museo, monumento, biblioteca o archivio, basandosi sul Valore percepito, lo stato di Conservazione, l'Informazione trasmessa e i Servizi offerti, allo stesso tempo fornendo aiuto ai responsabili dei luoghi per gestire sempre meglio il bene a loro affidato. Successivamente alla formalizzazione dell'Organismo nel 2002, sono stati analizzati i risultati del lavoro sul campo e della codificazione del processo. A quel punto è stato inoltre possibile realizzare una strategia di formazione.

Oggi, HERITY lavora in diversi Paesi, in particolare in Italia, il primo a sperimentare nel 2004 il Sistema di Valutazione Globale HERITY (HGES). Le domande e i problemi ai quali bisogna trovare una risposta sono venuti infatti dall'osservazione del comportamento dei visitatori a Roma, un esempio di città d'arte caratterizzata da abbondanti vestigia e attività culturali, così come da una significativa pressione turistica. Attualmente, il sistema HERITY rende possibile la certificazione di beni culturali di tutto il mondo. L'HGES fa in modo che gli specialisti governino sempre meglio le variabili che influenzano le tre problematiche chiave che essi normalmente si trovano a dover affrontare:

1. Evitare un basso numero di visitatori nei siti del Patrimonio Culturale;
2. Ridurre l'impatto;
3. Gestire un equilibrio fra le due cose.

Per descrivere la situazione di un Bene Culturale, HERITY ha scelto 4 criteri fondamentali partendo dal punto di vista del pubblico, sia residenti che turisti: quali fattori convincono una persona ad apprezzare, visitare, possibilmente ritornare in un sito e/o consigliarlo ad altre persone? Questi possono essere riassunti in:

1. "è importante visitare questo luogo";
2. "è ben conservato e mantenuto";
3. "ho capito il suo messaggio";
4. "ho avuto l'opportunità di apprezzare ulteriormente la visita grazie ai servizi offerti".



Per rendere possibile la comprensione della situazione a colpo d'occhio, HERITY ha creato un simbolo, il "bersaglio", che descrive su una scala da uno a cinque il livello di Valore, Conservazione, Comunicazione e Servizi. Il bersaglio HERITY rende possibile la comparazione tra diverse situazioni, permettendo al pubblico di scegliere quale posto è preferibile visitare secondo le proprie necessità/convinzioni e differenti livelli di interesse, per ogni criterio. Per questo, ogni sito ha una *chance*, indipendentemente dalla sua reputazione.

Inoltre, i risultati mostrati nel Bersaglio (che corrispondono a quelli della certificazione), integrano l'opinione di gestori, specialisti di HERITY, pubblico e altre parti interessate, direttamente coinvolte, rispecchiando i diversi punti di vista.



## Come funziona

L'HGES è il processo attraverso il quale si ottiene la certificazione HERITY, valida per tre anni. Si basa sullo studio di diverse percezioni e dati, a diversi livelli.

Le fonti primarie sono:

1. il proprietario ed gli amministratori del Bene Culturale che si esamina;
2. gli specialisti HERITY;
3. il pubblico ed altre parti interessate (ad esempio sponsor, istituzioni di controllo, professionisti).

Il processo comincia con un'autovalutazione fatta dal proprietario/gestore.

Infatti, nessuno può conoscere le situazioni specifiche meglio di loro, incluse sconfitte e vittorie che si sono trovati ad affrontare quotidianamente. A quest'informazione si aggiunge il parere del *team* HERITY, composto di tre persone (due al momento del rinnovo), che hanno competenze in Conservazione, Qualità e nel campo specifico del bene culturale esaminato (ad esempio un archeologo). La loro opinione si basa sulla documentazione raccolta e, soprattutto, su una ricognizione sul campo condotta con l'aiuto dei responsabili. Questa è una buona occasione anche per parlare di argomenti di comune interesse. A queste fonti di dati si aggiunge la percezione del pubblico e l'opinione di altre parti interessate. L'impressione globale viene arricchita dalle verifiche a campione svolte da HERITY, includendo, se necessario, il coinvolgimento di *ghost consumers*. La durata della certificazione varia dai tre ai dodici mesi. Tutte le informazioni sono raccolte da HERITY e restituite dopo la loro elaborazione a coloro che hanno richiesto la certificazione, insieme ad alcuni strumenti e documentazioni prodotte, affinché vengano da loro utilizzate. Alla fine del processo vengono consegnati un certificato, un rapporto tecnico ed una targa con il bersaglio risultante.

La targa con il bersaglio HERITY, presente anche sul certificato, è affissa ed esposta al pubblico all'entrata del sito. Il rapporto tecnico è invece ad uso interno, ma a volte può essere disponibile su Internet, in base alla scelta del committente. L'immagine digitale del bersaglio viene poi usata per la produzione di biglietti, cartelle, dèpliant, etc.

Tutti questi documenti sono forniti da HERITY. Anche le informazioni normalmente fornite dai *Tour Operators*, da agenzie del turismo o da agenzie private ai visitatori possono integrare il bersaglio, che può essere incluso in carte, cataloghi, guide ed altre pubblicazioni.



L'applicazione dell'HGES è partita in Italia nel 2004. Da allora, in Italia sono stati valutati circa 200 luoghi in cinque anni (compresi il Pantheon, il Quirinale, Castel Sant'Angelo, i Musei Capitolini a Roma o Santa Croce e Santa Maria Novella a Firenze) in Piemonte, Sardegna, Toscana, Campania.

Poco tempo dopo, il sistema è stato lanciato ed applicato anche in Spagna, Portogallo e Brasile, mentre allo stesso tempo il dialogo con altri Paesi (in particolare il Bahrain, Canada, Cile, Croazia, Cuba, Repubblica Ceca, Repubblica Dominicana, Francia, Grecia, Ungheria, Iran, Corea, Lettonia, Libia, Lituania, Malta, Oman, Perù, Romania, Arabia Saudita, Senegal, Sud Africa, Sri Lanka, Svezia, Turchia, Emirati Arabi Uniti, Regno Unito, Stati Uniti d'America, Taiwan, Paesi Bassi, Vaticano, Yemen, Uzbekistan) è stato promosso dal Comitato Internazionale sia per l'applicazione del sistema che per l'avviamento delle Commissioni Nazionali. L'HGES rende possibile combinare i vantaggi dei modelli esistenti, perché la qualificazione/certificazione dei siti del Patrimonio Culturale è un problema di straordinaria importanza.

Il 24 agosto del 2004 sono stati avviati contatti ufficiali con il Centro del Patrimonio Mondiale dell'UNESCO, seguiti dalla firma di un accordo per diffondere il sistema presso i Siti del Patrimonio Mondiale.

In seguito, il Direttore del Centro del Patrimonio Mondiale ha dichiarato che "le analisi di HERITY riguardanti la qualità della gestione dei Siti del Patrimonio Mondiale rappresentano un grande contributo per la creazione e valutazione delle politiche di conservazione a livello nazionale e locale e per il miglioramento dei servizi offerti al pubblico". Nel 2006, i primi risultati dell'HGES in questi siti vennero presentati davanti ai 160 delegati di diversi Paesi, durante la XXX riunione del Comitato per il Patrimonio Mondiale.



La prima Conferenza Internazionale HERITY, tenutasi nel 2006, è stata un'ulteriore pietra miliare nella collaborazione tra HERITY e le Organizzazioni Intergovernative. Come risultato, oltre alla *partnership* con l'UNESCO-WHC, sono state definite collaborazioni con l'Organizzazione Mondiale del Turismo e l'ICCROM.

In occasione del primo rinnovo, è stata effettuata un'indagine nei 30 ecomusei del Nord Italia che per primi hanno applicato l'HGES nel 2004, con i seguenti risultati:

- il 72% dei gestori dei siti sostengono che HERITY aiuti ad offrire servizi migliori.
- Il 61% del pubblico ha apprezzato maggiormente le visite grazie alle informazioni riportate da HERITY.
- Il 42% delle parti interessate ha utilizzato i risultati di HERITY come supporto alle decisioni.



## Progetti correlati

Oltre all'applicazione dell'HGES, HERITY porta avanti anche altre attività per sensibilizzare il pubblico sull'importanza della Gestione di Qualità del Patrimonio Culturale. Per questo motivo sono stati creati i seguenti progetti correlati:

- Il programma delle Università di HERITY che mira ad andare incontro ai futuri requisiti richiesti agli specialisti ed aumentare la qualità della Gestione del Patrimonio Culturale, attraverso un Brand definita e riconosciuta;
- Il programma delle Scuole di HERITY, che mira ad incoraggiare gli studenti delle scuole elementari, medie e superiori affinché considerino il Patrimonio Culturale una responsabilità comune, migliorando le loro abilità critiche;
- Il programma delle Città di HERITY, riservato a quei luoghi dove il sistema HGES è stato applicato su larga scala nel territorio e che vogliono trarne vantaggio attraverso specifiche iniziative;
- Il programma di Supporto Intellettuale di HERITY che coinvolge persone di alto livello, con background molto diversi, per supportare gli scopi di HERITY attraverso il loro contributo intellettuale;
- Il programma di sponsorizzazione di HERITY che rende possibile il rafforzamento e l'allargamento delle attività di HERITY con accordi specifici, tecnici, finanziari od comunicazione tra società ed enti privati che, a loro volta, possono ricevere benefici pratici e d'immagine sulla base di una politica di trasparenza;
- Il programma di opinione di HERITY che mira a lanciare eventi speciali per coinvolgere il pubblico e mantenere alta l'attenzione sui problemi del Patrimonio Culturale.

L'esperienza con l'HGES, periodicamente aggiornato per soddisfare nuovi bisogni, rende inoltre possibile identificare nuovi campi dove la sua applicazione sarebbe utile per le varie parti interessate come lo studio dei trend nella Gestione del Patrimonio Culturale. Questi programmi, chiamati "oltre le frontiere", sono sviluppati in cooperazione con organismi internazionali come l'UNESCO-WHC e l'UN-WTO così come centri di ricerca ed istituzioni pubbliche e private. Ad esempio sono state create le seguenti linee di ricerca:

- L'applicazione dell'HGES nei centri storici come insieme;
- L'applicazione dell'HGES ai paesaggi culturali;
- L'applicazione dell'HGES ad un bene culturale durante la fase di progettazione;
- Scenari per il turismo nelle Città d'Arte entro il 2050;
- Certificazione HGES per i siti/musei virtuali;
- Applicazione dell'HGES al Patrimonio Immateriale;
- Implicazioni sociali dell'HGES nelle zone a rischio e in situazioni estreme.



## Perché un nuovo modello di certificazione

Perché abbiamo bisogno di un nuovo modello e di un nuovo tipo di valutazione? Abbiamo la certificazione e gli standard dell'ISO9000. Abbiamo le valutazioni e i modelli TQM (EFQM, Malcom Baldrige, Deming). Abbiamo valutazioni e modelli orientati sul cliente ("Michelin like"). Ogni modello raggiunge i propri obiettivi, tuttavia essi non sono adeguati alla valutazione del Patrimonio Culturale.

L'HGES si basa sulla convinzione che nel campo del Patrimonio Culturale solo un modello multi-obiettivo incontra in maniera ottimale le necessità della pluralità delle parti coinvolte. Essendo la qualificazione/certificazione di un bene culturale un problema di straordinaria importanza, l'HGES rende possibile la combinazione dei vantaggi dei modelli esistenti.

Applicare semplicemente i modelli di valutazione esistenti all'area del Patrimonio Culturale, rappresenterebbe una vittoria "a tavolino" che non ottimizza i risultati.

Per questo motivo il modello HGES è stato costruito sull'esperienza acquisita dai modelli esistenti ma come un sistema multi-prospettiva e multi-scopo che risulta in:

- una pluralità di prospettive (autovalutazione dei gestori del sito; valutazione dei visitatori; valutazione di un team esterno di esperti);
- una pluralità di obiettivi (informazione per potenziali visitatori; informazione per la gestione del sito; informazione per la direzione/parti interessate).

- 1) Il bersaglio HERITY è un miglioramento delle classificazioni precedenti basate tutte su un solo criterio. Poiché è visivo, è riconoscibile facilmente a livello internazionale;
- 2) La classificazione HERITY è periodicamente rivista e non è "fissa" o immutabile come nel caso di altri sistemi che l'hanno preceduta;
- 3) Il riconoscimento HERITY incoraggia il miglioramento continuo della conservazione, della comunicazione e dei servizi;
- 4) L'attribuzione della certificazione HERITY stimola la competitività in un settore che è sempre stato indistinto;
- 5) Il sistema di valutazione permette un'informazione indipendente, simile ad altri standard internazionali.

Molte parti interessate possono trarre benefici dal Sistema di Valutazione Globale di HERITY:

- I responsabili dei siti, per sottolineare i propri sforzi e per sapere come il loro lavoro viene percepito dalle parti interessate;
- I politici, per capire una situazione a colpo d'occhio e per prendere decisioni;
- I Tour Operators, per conoscere la situazione dei luoghi di cultura nei quali organizzano i loro itinerari.
- Gli Enti pubblici, per informare i viaggiatori;
- I proprietari, per pianificare i budget e promuovere i luoghi;
- Le Banche ed altre Parti Interessate, per la verifica dell'effettivo miglioramento reso possibile dal loro supporto economico;
- Gli Editori di guide e pubblicazioni, per arricchire la loro offerta ai clienti.

Queste sono le fasi, considerate normalmente come processo standard, per avviare HERITY e il sistema HGES in un nuovo Paese:

1. contatti istituzionali tra HERITY International e le autorità del Paese interessato;
  2. manifestazione d'interesse ufficiale da parte delle autorità del Paese;
  3. organizzazione di una riunione *in loco*, con il fine di illustrare e discutere direttamente il sistema HERITY ed i suoi risultati agli *stakeholders* e di accettare i termini della sua applicazione;
  4. proposta di siti pilota da parte delle autorità del Paese;
  5. preparazione di una proposta tecnica da parte di HERITY International;
  6. attribuzione dei fondi necessari;
  7. valutazione dei luoghi pilota ed introduzione di *observers* locali da parte di HERITY International;
  8. identificazione di un partner (es. una ONG o una Fondazione) dove la Commissione Nazionale di HERITY possa essere basata;
  9. creazione di una Commissione Nazionale di HERITY;
- follow-up* (compresa la formazione).

Si tenga conto che dopo i punti 3,5 ed 8 è possibile arrestare il processo qualora le Autorità del Paese ritengano la situazione non favorevole per procedere.

Se l'HGES è già applicato nel vostro Paese, e siete interessati all'applicazione della valutazione HGES nel vostro sito, potete farlo direttamente mettendovi in contatto con HERITY International (o la Commissione Nazionale, se esiste) e richiedendo ufficialmente una proposta tecnica per la certificazione, indicando nome, estensione, ubicazione e tipo di bene/beni per i quali si chiede la certificazione (si prega di verificare in anticipo che il progetto sia stato realizzato almeno per il 20% e che i luoghi da proporre siano aperti al pubblico).



**Il Patrimonio Culturale  
è la memoria collettiva del Umanità**

**Il Patrimonio Culturale è una risorsa  
non rinnovabile**

**Una Gestione di Qualità del Patrimonio Culturale  
dovrebbe essere orientata verso  
la sua conservazione,  
nel contesto di uno sviluppo sostenibile**

