

## **Cultural Heritage, Tourism and Preservation: the HERITY model**

*Maurizio Quagliuolo, Gaia Marnetto*

HERITY International

[herity@dri.it](mailto:herity@dri.it)

---

### **Abstract**

Since 1994 HERITY (*Heritage & Quality*) defined its mission: to conciliate Conservation, Tourism and Risk Management thanks to the HGES evaluation and monitoring system, which analyzes Value, Conservation, Communication and Services at Museums, Monuments, Sites, Libraries and Archives.

Cultural Heritage is fragile. This is to be communicated to the visitor, the citizen as well as the tourist. In fact, both of them “consume” the Cultural Heritage, and the specialists’ efforts must be supported by the public behaviour. A balance has to be found between the Lascaux cave (closed to the visit) and Pompei, which risks a complete destruction.

HERITY developed its mission in three points:

- 1) to inform the visitor for a better involvement;
- 2) to help managers in their task through a multivariate data set;
- 3) to promote sites’ knowledge from the tourist point of view.

Depuis 1994 HERITY (*Heritage et Quality*) s’est fixé le but de concilier Conservation, Tourisme et Gestion du Risque à travers le système d’évaluation HGES qui analyse Valeur, Conservation, Communication et Services des lieux culturels.

Le patrimoine est fragile et il faut le communiquer aux visiteurs, soit qu’ils soient touristes, soit qu’ils soient citoyens, parce que ils « consomment » au propre et au figuré un bien culturel. Pour ça, tous les efforts des spécialistes pour la conservation du Patrimoine Culturel sont vains sans l’appui de un publique responsabilisé, dont l’opinion doit être considérée.

Si tous les visiteurs des fouilles de Ostia Antica (Rome) prendraient une tesselle de mosaïque, nous perdrons 35 mètres carrés de mosaïques chaque année.

Il faut trouver un compromis entre les grottes de Lascaux, fermées au publique, et les fouilles de Pompéi où on risque la destruction en absence de un plan stratégique d’entretien systématique: on ne doit pas fermer ce qui est né pour transmettre un message mais il faut trouver un marge de risque *contrôlé*.

HERITY a développé sa mission en trois points:

- 1) permettre une meilleure information au visiteur et dans même temps l’éduquer en répondant à ses exigences;
- 2) donner des instruments de support aux gérants pour améliorer leur gestion grâce à une évaluation conduite par plusieurs perspectives;
- 3) promouvoir un lieu à vocation touristique en répondant aux exigences des *stakeholders* (parties prenantes).

**Keywords:** Cultural Heritage, Quality, Management, HERITY.

---

Conservazione, Turismo e Gestione del Rischio sembrano a prima vista elementi inconciliabili. HERITY (dall'unione delle due parole inglesi *Heritage* e *Quality*) si è posta come obiettivo, fin dal 1994, proprio la loro conciliabilità.

In realtà, se si riflette che ogni sforzo condotto dagli specialisti per la conservazione del Patrimonio Culturale è destinato a rimanere vano senza l'appoggio del pubblico, vale a dire dei cittadini e dei turisti, cioè proprio coloro che, trasformandosi in visitatori "consumano" in senso figurato e in senso reale un bene, abbiamo già un primo termine di raccordo.

Il patrimonio è fragile, e questo va detto al visitatore. Mantenerlo costa, e anche questo va detto al visitatore. Va aggiunto però che il visitatore dovrebbe essere adeguatamente informato della situazione, e questo avviene molto di rado. Inoltre, egli dovrebbe essere accompagnato verso un comportamento che aiuti nella conservazione del bene, che spesso viene trascurato per semplice ignoranza. Infine, l'opinione del visitatore, anche se non specialista, dovrebbe sempre essere tenuta in considerazione.

In effetti, la vera differenza della conservazione nei luoghi di visita viene fatta non tanto dagli interventi degli specialisti, ma da un visitatore rispettoso o meno. Due esempi: il Colosseo ha, oggi, circa 3.800.000 visitatori l'anno. Se ognuno di essi tocca con il palmo della mano una pietra oppure non la tocca, una differenza è sicuramente percepibile. Per averne una idea, si pensi alle statue oggetto di culto, che i fedeli devono toccare in maniera quasi irrinunciabile (anche quando sono protette da distanziatori), come nel caso di Santiago de Compostela. Più concretamente: a chiunque potrebbe sembrare che prendere per ricordo una minuscola tessera di mosaico sia semplicemente un *souvenir* innocente. Ebbene, se ognuno dei 350.000 circa visitatori annui dei mosaici di Ostia Antica (Roma) prendesse per sé una sola tessera, considerando che un metro quadrato di mosaico ne contiene circa 10.000, perderemmo 35 metri quadrati di mosaico l'anno.

E' chiaro che quanto più si visita, e quindi si utilizza, un bene culturale, tanto più si tende a ridurre, anche in presenza di comportamenti corretti, la sua durata, consumandolo. Casi estremi sono quelli come la grotta preistorica di Lascaux, chiusa al pubblico, dove persino il respiro può provocare danni, o Pompei, dove massiccio è l'afflusso di visitatori, che in mancanza di un piano strategico di manutenzione

costante, può subire danni consistenti come purtroppo accaduto proprio di recente.

D'altronde, conservare –se così si può dire, dal momento che le cose chiuse, anche se non abbandonate, non si conservano comunque per sempre-, con o senza modifiche, per le generazioni future, che senso avrebbe se non potessimo trasmettere il messaggio dei resti che conserviamo anche alle generazioni contemporanee? Ecco che utilizzazione e conservazione sono quindi entrambe necessarie, ma inversamente proporzionali. La preservazione di un bene è possibile, a seconda del bene, del suo contesto, del periodo, anche facendo uso di quel bene entro limiti che non superino il massimo tollerabile. Calcolare questo massimo tollerabile è difficoltoso, e i risultati possono variare al variare di uno degli aspetti appena elencati. Va inoltre considerato che ogni bene, ogni luogo, ha un "punto di equilibrio", se così si può dire, diverso. Occorre quindi un monitoraggio costante, e l'assunzione di un certo margine di rischio *controllato*. La gestione del rischio diviene quindi sempre più importante. Ma una gestione del rischio non è possibile senza una adeguata informazione sullo stato di fatto.

E' perciò possibile utilizzare un bene informando il pubblico senza accelerarne il deperimento, in presenza di un sistema di controllo, e anzi aumentarne la redditività, anche economica (che male non fa alle sempre scarse risorse per la stessa conservazione), con una adeguata promozione. E' possibile allora avere uno strumento che possa aiutare a legare i termini di questo convegno, conservazione, turismo e gestione del rischio?

HERITY ha creduto di sì, e ha sviluppato la propria missione in tre punti:

1) permettere una migliore informazione al visitatore rispondendo alle esigenze del pubblico che, per orientarsi in vista di una possibile visita, ha bisogno di informazioni sintetiche ma facilmente comprensibili, affidabili, indipendenti, e nello stesso tempo educarlo e coinvolgerlo;

2) dare strumenti di supporto al gestore, rispondendo alle esigenze dei responsabili del sito, che traggono utilità, ai fini del miglioramento, da una valutazione fatta da più prospettive, cioè da altri specialisti, dai visitatori e dagli *stakeholders*, oltre che dalla propria autovalutazione;

3) promuovere un luogo o un'area a vocazione turistica e rispondere alle esigenze degli *stakeholders* (la proprietà pubblica o privata, la comunità locale e i suoi

amministratori; le comunità professionali, le organizzazioni culturali, i media, le organizzazioni sociopolitiche che rappresentano gli interessi di comunità più ampie di quella locale; le generazioni future alle quali il bene deve essere trasmesso.

Infatti, un visitatore più informato è un ospite più responsabile.

Un responsabile ben supportato gestisce con maggior successo.

Un luogo ben conosciuto e gestito valorizza di più e meglio il proprio territorio.

Il Modello HERITY – e il relativo sistema di valutazione HGES (*HERITY Global Evaluation System*)- sono stati concepiti con l'obiettivo di dare una risposta alle esigenze di qualità – in particolare di valutazione - del settore dei beni culturali aperti al pubblico, che non fosse generica ma ottimizzata per gli utenti e i gestori del settore.

Una caratteristica particolarmente rilevante del sistema HGES è di fornire un attestato formale “di parte terza indipendente”, che certifica i “livelli di qualità” per le aree definite dal Modello. Tale attestato può essere utilizzato a fini di “certificazione” o “accreditamento”. Il sistema HGES di per sé, certificando dei “livelli di qualità”, è immediatamente applicabile all'accreditamento (basta che l'ente responsabile stabilisca la soglia). Ed è anche immediatamente applicabile a riconoscimenti a livelli superiori (marchi di qualità/eccellenza).

Valore, Conservazione, Comunicazione, Servizi sono le quattro dimensioni assunte come fondamentali dal modello HERITY. Il processo di valutazione, indagando entro tali aree, mette in luce sia le parti emergenti che quelle sommerse. I risultati della valutazione vengono presentati sotto forma di livelli di positività crescente, da 1 a 5. La figura che ne risulta sintetizza, con evidenza e immediatezza, lo stato del sito in un linguaggio facilmente percepibile dai visitatori, il

cosiddetto “bersaglio”.

Gli *stakeholder* e i responsabili del sito riceveranno maggiori informazioni nei rispettivi rapporti di *feedback*.

All'entrata di ogni museo, monumento, sito all'aperto, biblioteca, archivio, pubblico o privato aperto al pubblico, il simbolo HERITY, simile a un bersaglio, indica quindi chiaramente e preliminarmente al visitatore per l'anno in corso il livello raggiunto da 1 a 5 relativamente ai 4 criteri sopra richiamati. HERITY è per il pubblico, con il pubblico e ha bisogno del pubblico. Infatti i risultati sono ottenuti anche grazie all'opinione del visitatore, oltre che al giudizio dei responsabili dei luoghi e di valutatori esterni.

HERITY attribuisce per la durata di tre anni il riconoscimento ad ogni luogo aperto al pubblico e un sistema di controllo e rivalutazione ad ogni scadenza verifica i livelli raggiunti aggiornando il giudizio. Il motivo della diffusione via via crescente del sistema è dovuto, stando ai giudizi raccolti, ai seguenti fattori, in ordine di importanza: innovazione, semplicità, aggiornamento, eccellenza, logica premiante, indipendenza di giudizio.

Infatti:

1) il bersaglio HERITY supera le precedenti classificazioni basate su un solo criterio e, essendo visivo, è facilmente riconoscibile a livello internazionale;

2) la classificazione HERITY è rivista periodicamente e non "fissa" e immutabile come nei sistemi finora adottati;

3) il riconoscimento HERITY incoraggia il miglioramento continuo;

4) il conseguimento della certificazione HERITY provoca competitività in un settore fino ad oggi "indistinto";

5) il sistema di valutazione permette una informazione indipendente sul modello di analoghe norme internazionali di altro settore.



Fig. 1. Esempio di “Bersaglio HERITY” della Sierra da Capivara, Brasile.