



Integrated Landscape Management

From tourism to economies of scale
thanks to Quality Management:
the case of Cultural Heritage



The scenario

- In the last years, the “crisis”
-which is more than a **crisis**- pointed out
the need to individuate **new values**
and to be **ready for the future**.



The scenario

- At the same time, instead of investing in Culture, which is the way to (re)build values for future social and economic development, cuts were made, especially in the sector of Cultural Heritage, material and immaterial one.



Managing CH

- Cultural Heritage is a common heredity which we can use at present and transmit to future generations letting the knowledge of the past to enrich personal and collective cognitive faculties, then improving our opportunity to have better conditions of life.



Managing CH

- Cultural Heritage is then a

VALUE



Managing CH

- Cultural Heritage is then to be

CONSERVED



Managing CH

- Cultural Heritage is then to be

COMMUNICATED



Managing CH

- Cultural Heritage can help economy through the development of

SERVICES

(e.g.: Tourism)



Managing CH

- Unfortunately
Cultural Heritage
is
FRAGILE



Managing CH

- The maintenance of Cultural Heritage has a **COST**

Managing CH

- Tourism can be a **RISK** factor





Managing CH

- This is why **HERITY**
*International Organization
for Quality Management
of Cultural Heritage*
was created.



Why HERITY

- Differently from experts, **the public** is not ever conscious of the status of tangible **Cultural Heritage**: a **little effort** in information can dramatically improve **conservation** and **better use** of **Cultural Heritage**. Our interest is in fact not to consume our **capital**, rather than **invest** it for the future.



What is HERITY

- **HERITY**, from the two words *Heritage* and *Quality*, is a **NGO** launched in **1994**.
- With the contribution of specialists from **27** different Countries in **2002** the **HERITY International Committee** was created.
- Since **2004** it started to **work on the field**, mainly through its **certification**.



Which answer?

- **HERITY** moved from the visitors' point of view then becoming an instrument for managers of tangible **Cultural Heritage**. Like **stars** for the hotels and **forks** for the restaurants a system called HGES was individuated to measure and visually describe the performances reached in **four main areas**.



The HERITY Target



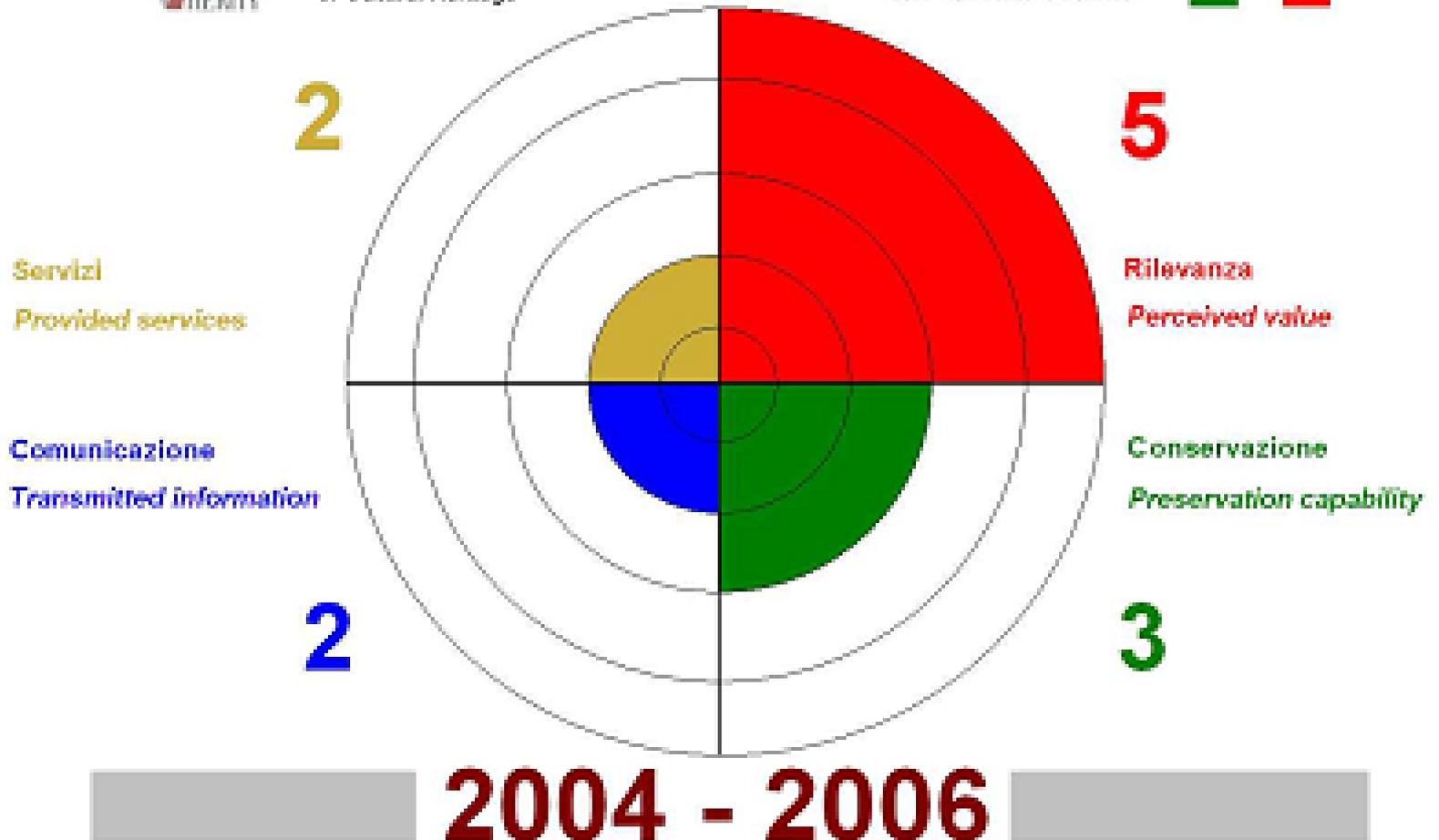
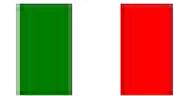
Organisation for
Quality Management
of Cultural Heritage

HERITY

www.herity.org

Organizzazione
per la Gestione di Qualità
del Patrimonio Culturale

Herity Italia



The HERITY Target



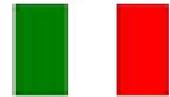
Organisation for
Quality Management
of Cultural Heritage

HERITY

www.herity.org

Organizzazione
per la Gestione di Qualità
del Patrimonio Culturale

Herity Italia

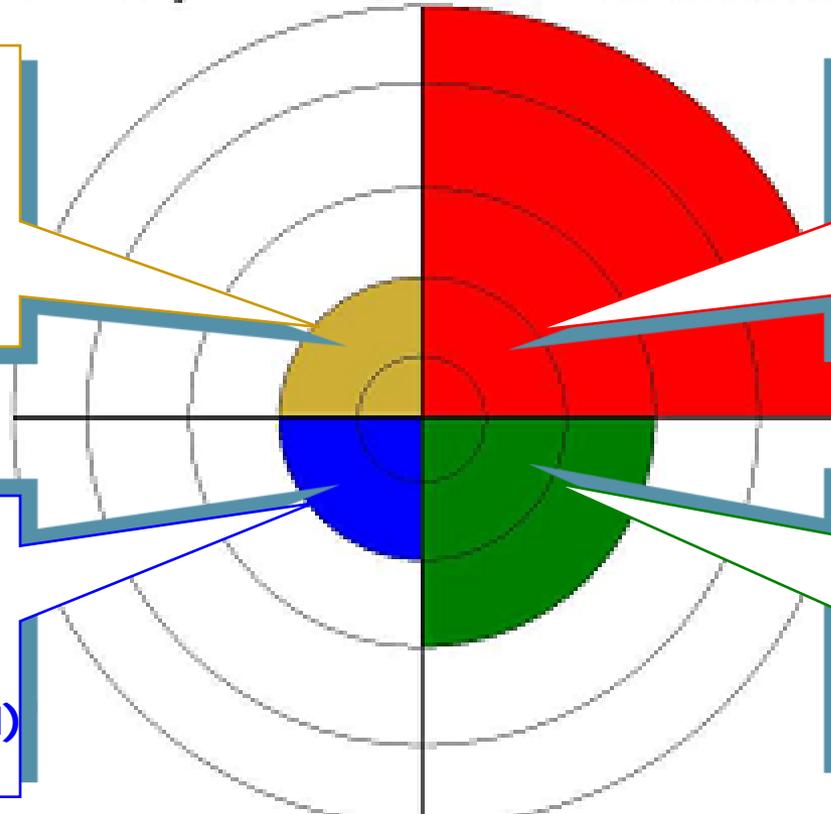


**Services
Offered
(SERVICES)**

**Perceived
Value
(RELEVANCE)**

**Information
Transmitted
(COMMUNICATION)**

**Preservation
Capability
(CONSERVATION)**

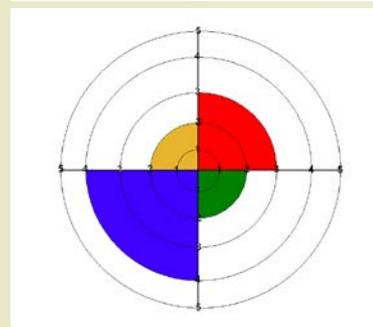
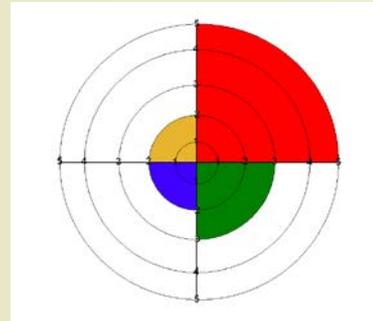


2004 - 2006



Simple to read

It is immediate: each monument can be

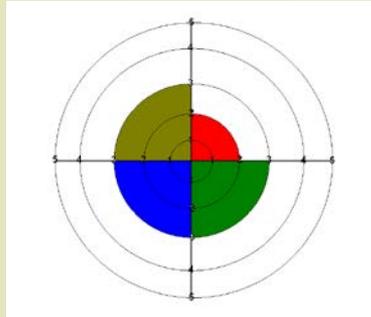


excellent in one or more different areas.

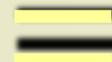
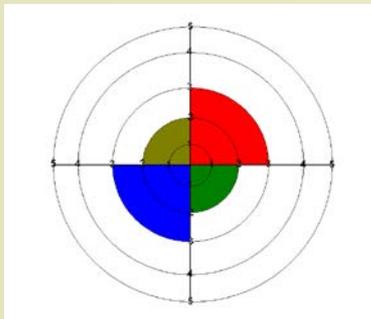


Three main actors

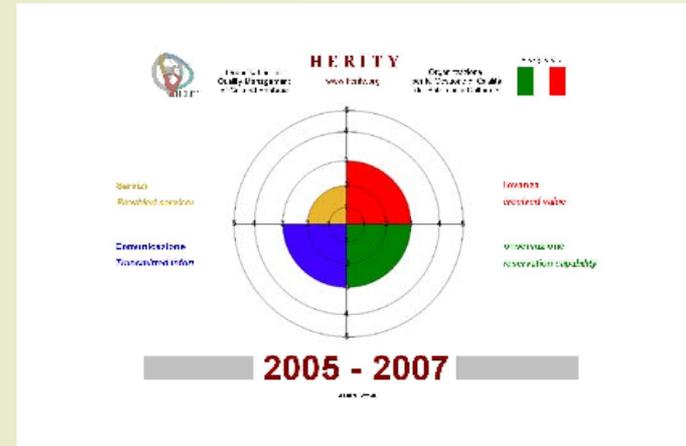
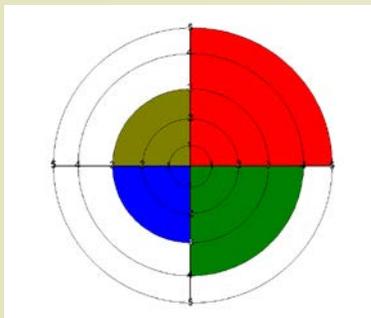
Assessors



Managers



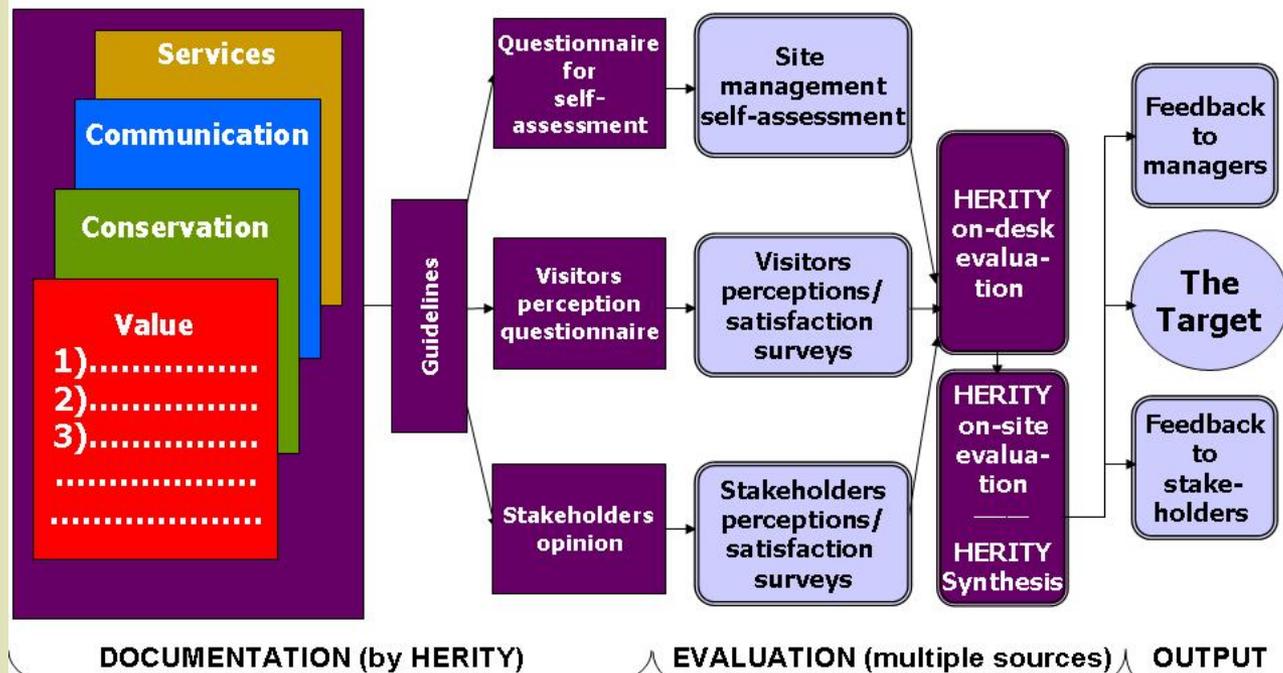
The Public





The HERITY process

The HGES assessment process





Using the HGES

- The HERITY Global Evaluation System:
 - applies to monuments (religious buildings, castles, villas, etc.), archaeological sites, museums, libraries, archives and their networks **as long as they are open to the public and under custody**;
 - is **independent** of history, geography or legal status of the assets;
 - is **updated** every 3 years.



The output

- The **HGES** let us:
 - better inform the public by an easy to understand visual **target**;
 - improve managers' knowledge of the status of their monument through a final **report**;
 - enrich the tourist offer by passing a variety of up-to-date **information**.



How the target is used



Plaque at the entrance

COMITATO RESISTENZA COLLE DEL LYS
delle Valli Chisone - Lanzo - Songone e Susa
Associazione di promozione sociale

2005 - 2007

ACCESSIBILITÀ | DIMENSIONE TESTO | VISUALIZZAZIONE

progetto **cultura materiale**

Ecomusei

Ecomuseo del Rame

Scuola del Rame di Alpette
Alpette

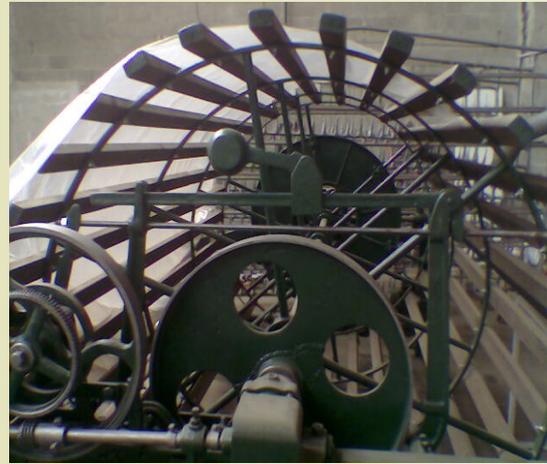
Alpette anticamente era chiamata "terra dei mastri ramai" in ogni via si sentiva il tintinnio dei martelli che prima modellavano i manufatti e poi li abbellivano con la martellatura, ma per capire perché in Alpette e nella valle dell'Orco e Soana era famoso questo mestiere bisogna ricordare che vi erano cinque miniere di rame, che il rame era portato nelle varie fucine della zona,

Via Capra, 27 • 10098 RIVOLI (To) • Tel. 011.9532286 • Fax 011.9510553 • www.colledellys.it • segre@associazionecolledellys.191.it



Certified sites

Province of Turin Ecomuseums





Certified archives

State archive
Rome





Certified monuments

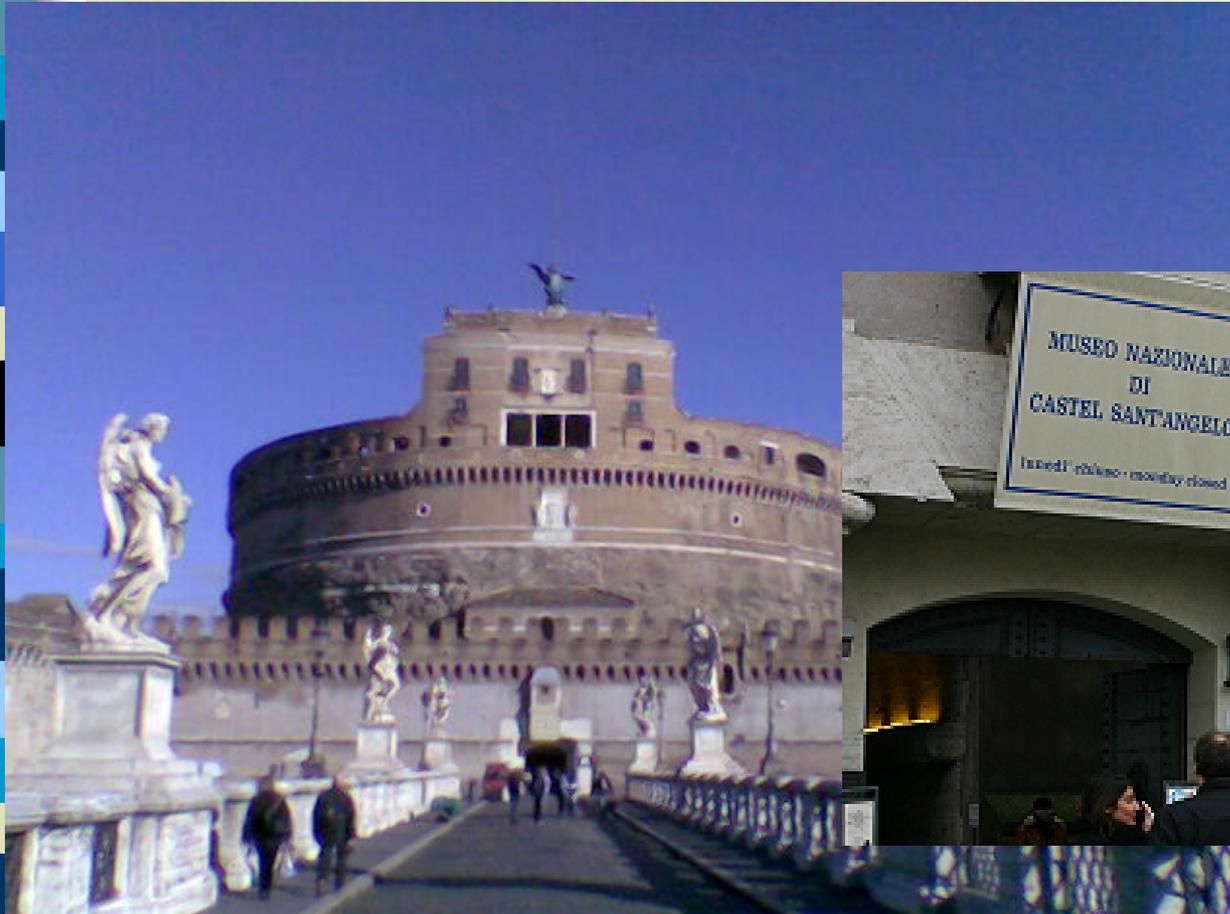
Pantheon Rome





Certified monuments

Castel S. Angelo Rome





Certified monuments

S. Ignazio
Rome





Certified monuments

S. Croce
Florence





Certified monuments

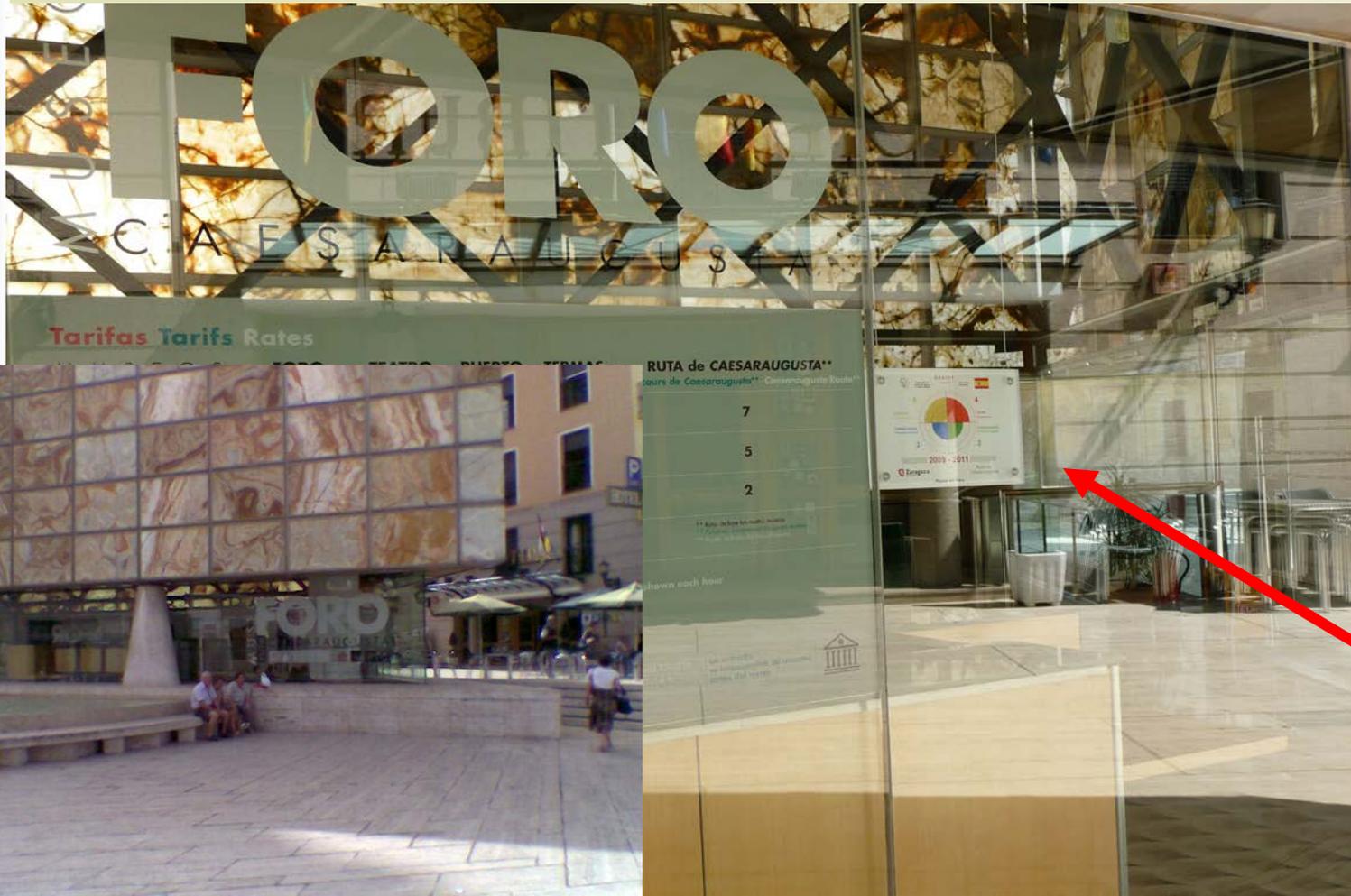
Sinagoga Tomar (P)





Certified museums

Ruta de Caesaraugusta – Zaragoza (Spain)



Tarifas Tarifs Rates

RUTA de CAESARAUGUSTA**

Cour de Caesaraugusta** Caesaraugusta Stadt**

7

5

2



Certified libraries



Biblioteca António Botto and the Castle (Abrantes, Portugal)



Maurizio Quagliuolo

Certified archaeological

Cultural Heritage Management



International Quality Recognition

sites



**Serra da Capivara
Piauí (Brasil)**



Certified complexes

University of Vilnius (Lithuania)



The state-of-the-art



Up today,
276 properties
were already evaluated



Stakeholders **feedback**

- In August 2005 a **survey** was carried out at the 30 Italian *ecomuseums* which at first applied the **HGES** in 2004:
 - **72%** of the site managers believe **HERITY** helps to offer better services;
 - **61%** of the public better appreciated visits thanks to **HERITY** information;
 - **42%** of the stakeholders used **HERITY** results for decisions' support.



UNESCO feedback





How **HERITY** can help?

Behind its results,
the **HERITY Certification**
demonstrates that
transparency
improvement efforts
and request for cooperation
are in place at the site



How HERITY can help?

The difference from ISO
safeguards cultural variability
(**no standards for culture...**)



How HERITY can help?

The difference from TQM
external maximum consideration
(**we work for the public...**)



How **HERITY** can help?

The difference from customer
related models
safeguards credibility
(**cfr. Tripadvisor scandals...**)



How **HERITY** can help?

On the other side,
the system can be used
by interested parties
to support
solutions to their needs



HERITY use

aragondigital.es

Portada	Hemeroteca	Reportajes	Entrevistas	Videos	Cine	Agenda
Política	Economía	Cultura	Sociedad	Educación	M. Ambiente	Deportes

ALL INCLUSIVE UNLIMITED 29,95€ AL MESE WASH MI GRATIS SCOPRI L'OFFERTA

Zaragoza
23/1/2014

Zaragoza busca turismo chino en Fitur

Zaragoza ha presentado en Fitur las iniciativas que se están poniendo en marcha para atraer más turistas asiáticos a la ciudad. La capital aragonesa ha registrado un fuerte incremento, un 30%, de consultas de visitantes de origen asiático, principalmente de China y Japón en las oficinas de turismo municipales.

Redacción

Like 1 Tweet 2 +8 3



Fitur se celebra estos días en Madrid

Zaragoza.- La capital aragonesa ha presentado este jueves en Fitur las iniciativas que se están poniendo en marcha para atraer más turistas chinos a la ciudad. Zaragoza ha registrado un fuerte incremento de consultas de visitantes de origen asiático, principalmente de China y Japón. De hecho, en las oficinas de turismo municipales se ha contabilizado un aumento del 30% de personas de origen asiático que han demandado información sobre la ciudad con respecto al año anterior, a 2012. Es decir, el 7% de los 191.800 consultas internacionales que se recibieron en 2013 corresponden a turistas del continente asiático, mientras que en 2012 apenas rozaron el 5%.

Esa tendencia al alza del turismo asiático en la ciudad, es la que permite que Zaragoza se convierta en la sede de la segunda conferencia Chinese Friendly City, un congreso que tendrá lugar a finales de marzo y que contará con un programa plagado de experiencias reales de éxito e impresiones de expertos en el turismo chino. Previamente, en febrero, Zaragoza será el destino de un Viaje de Familiarización de representantes de medios de comunicación chinos, empresarios chinos, agencias de viaje e instituciones.

En esos encuentros se presentarán los atractivos de Zaragoza para los viajeros chinos. Los turistas procedentes de ese país asiático valoran las ciudades menos importantes, tranquilas, con cielos azules, con patrimonio histórico y artístico bien conservado, con gente amable y acogedora y con comida sana.

La concejala de Turismo, Lola Ranera, ha señalado que "Zaragoza cumple **la certificación Herity** un indicador internacional, similar a las estrellas de los hoteles o los teneores de los restaurantes, que al turista le ayuda a saber el grado de contenidos, presentación y comunicación que encontrará dentro del espacio museístico". "Las encuestas de satisfacción a los turistas que acuden a Zaragoza arrojan datos como los siguientes: más de un 98% señala que su visita a Zaragoza ha cubierto sus expectativas y recomendarán la visita a familiares y amigos", ha añadido Lola Ranera.

Public funding



HERITY use

Forte di Fenestrelle (I)

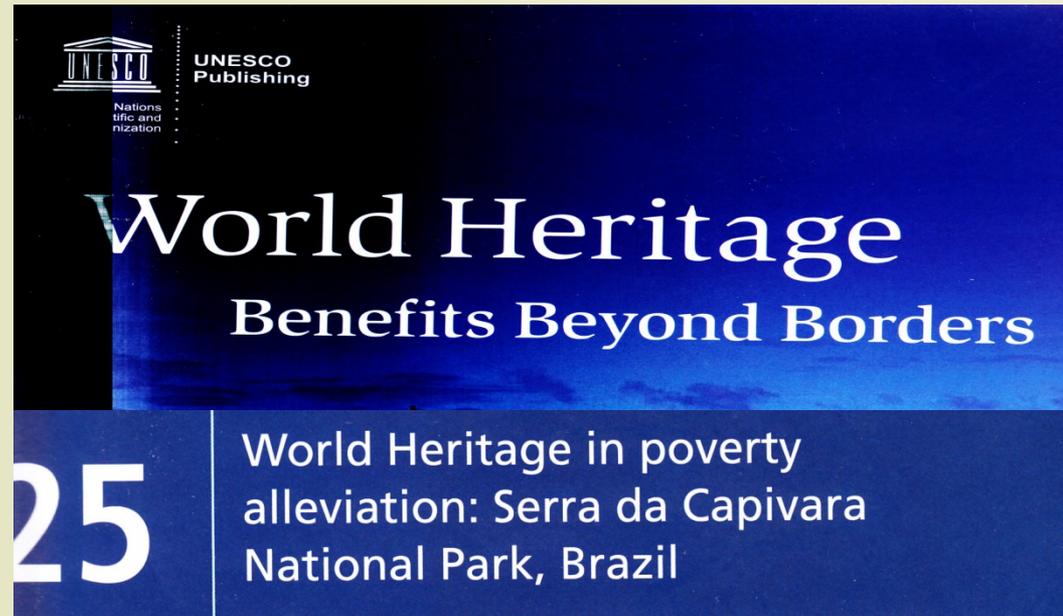
Private funding





HERITY use

Serra da Capivara



Publicado em 30/03/2010 - 23:41:38

Tamanho da fonte: A- A+

Piauienses debatem em fórum mundial na Europa sobre a Serra da Capivara

Arqueólogos formados em SRN apresentaram o Patrimônio Cultural em fórum mundial.

O "Global Quality Heritage Management" aconteceu no Museu de Arte Pré-Histórica e do Sagrado do Vale do Tejo em Mação – Portugal, entre os dias 16 e 27 de Março de 2010, coordenado pelo Dr. Luiz Oosterbeek, diretor do Museu e vice-presidente da Organização para Gestão da Qualidade do Patrimônio Cultural (HERITY), e Maurizio Quagliuolo, secretário geral da HERITY.

International audience



HERITY use

Agenzia del Demanio and HERITY sign property certification agreement

Historical/artistic government property managed by the Agenzia del Demanio may be certified by *HGES-HERITY*, the international *Historic Global Evaluation System* – a tool for measuring the quality management and improvement of cultural heritage protection. With the agreement between the Agenzia del Demanio and HERITY, the international organization will be examining and evaluating the properties from the point of view of development, conservation, communication, and services offered to the public.

The 35-country HERITY network represents an opportunity for international recognition of the image and actual value of Italy's public real estate. ■



Accordo tra Agenzia del Demanio e HERITY per certificazione di qualità degli immobili

Agli immobili di demanio storico-artistico in gestione all'Agenzia del Demanio potrà essere applicata la certificazione internazionale *HGES - HERITY Global Evaluation System*, uno strumento per misurare la qualità e migliorare la tutela del patrimonio culturale. Grazie all'accordo tra l'Agenzia del Demanio ed HERITY, l'Organismo internazionale per la gestione di qualità del patrimonio culturale, gli immobili saranno esaminati e valutati dal punto di vista della loro valorizzazione, conservazione, comunicazione e servizi offerti al pubblico.

HERITY coinvolge una rete di 35 Paesi e, pertanto, questa intesa rappresenta un'opportunità di riconoscimento a livello internazionale dell'immagine e del valore effettivo e potenziale del patrimonio immobiliare pubblico italiano. ■

Agenzia del Demanio获得了HERITY资产认证

Agenzia del Demanio管理的历史/文化政府资产可以获得HGES HERITY认证。HGES HERITY是一个国际历史全球评估体系，用以评估文化遗产保护的管理质量。Agenzia del Demanio和HERITY已经达成协议，国际组织将从发展、保护、交流和服务公众的角度对资产进行审查和评估。

加盟已有35个会员国的HERITY，是意大利公共资产形象和价值获得国际认可的好机会。■



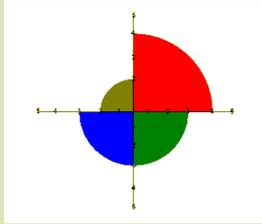
AGENZIA DEL DEMANIO

VALORE PAESE

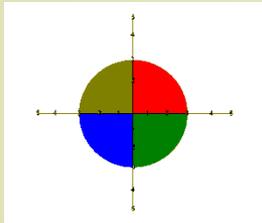


HERITY use

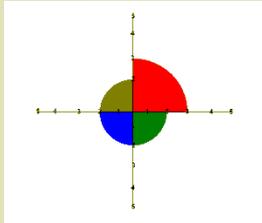
Industria



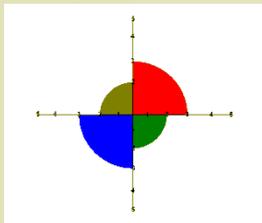
Suolo e sottosuolo



Acqua e terra



Tessile



Networking

(Province of Turin – I)



HERITY use



Tourist itineraries and distribution of visitors



HERITY use

O Património Cultural necessita de cuidado. Os especialistas precisam de apoio para cuidar dele. Os cidadãos e os visitantes podem ser aliados formidáveis na protecção do Património Cultural para que as gerações vindouras possam desfrutar dele. Sendo assim, o Património Cultural é uma responsabilidade comum.

HERITY foi iniciado em 1994, graças ao esforço de especialistas dos diferentes campos de actuação em património de 27 Países (gestão do património cultural, gestão da qualidade total, disciplinas específicas como arqueologia, arquitectura, artes, museologia, estudos de direito, antropologia, conservação e restauro, comunicação, turismo).

O resultado principal deste esforço é o Sistema de Avaliação Global HERITY (HGES – HERITY Global Evaluation System), que é utilizado para certificar o "estado da arte" da gestão de qualidade de Monumentos, Sítios, Museus, Bibliotecas e Arquivos.

PORTO SEGURO SAFE HARBOUR

HERITY Internacional



Safe Harbour
Porto Seguro

HERITY Internacional foi fundada na Itália. Comissões Nacionais são organizadas em cada País, dia após dia, graças às contribuições de representantes locais. HERITY desenvolve a sua acção através da utilização dos HGES, assim como através de programas específicos conhecidos como: "As Universidades HERITY", "As Cidades HERITY", "As Escolas HERITY", "Cruzando as Fronteiras" e o "Programa de Apoio Intelectual".

"O Alvo" HERITY

Para descrever a situação de um bem cultural, HERITY escolheu como principal critério, partindo do ponto de vista do público (residentes e turistas): quais são os factores que irão convencer uma pessoa a apreciar, visitar, possivelmente regressar a um sítio e/ou aconselhar outras pessoas a irem lá?

Esta questão pode ser traduzida desta forma:

1. "Este lugar é importante para visitar";
2. "É bem preservado e mantido";
3. "Eu entendi a sua mensagem";
4. "Eu tive a oportunidade de apreciar melhor a vista, graças aos serviços fornecidos".

Para tornar possível a compreensão da situação do sítio num relance, HERITY criou um símbolo, que descreve numa escala de um a cinco o nível de Valor, Conservação, Comunicação e Serviços, chamado "Alvo". O Alvo HERITY torna possível a comparação de diferentes situações, permitindo ao público escolher qual é o melhor lugar para visitar de acordo com as suas necessidades/concepções e diferentes níveis de interesse em cada critério. Para tal, cada lugar tem a oportunidade de ser certificado, independentemente daquilo pelo que é conhecido.



The HGES assessment process



Os resultados ilustrados no Alvo (que derivam da certificação, após o processo HGES) combinam a opinião de gestores, dos especialistas HERITY, do público e de outros stakeholders, que reflectem diferentes pontos de vista, envolvendo directamente diversas partes interessadas.

O que favorece

- Inovação, simplicidade, actualização, excelência, lógica permanente, independência de processos;
- 1) O Alvo HERITY é o aperfeiçoamento de sistemas de classificação anteriores, baseados apenas num critério e, por ser visual, é facilmente reconhecível a nível internacional;
- 2) A classificação HERITY é periodicamente revista e não "fixa" e imutável, como os sistemas anteriormente adoptados;
- 3) O reconhecimento HERITY encoraja o melhoramento contínuo da conservação, comunicação e serviços;
- 4) A adjudicação da certificação HERITY estimula a competitividade num sector que até agora sempre foi "indistinto";
- 5) O sistema de avaliação permite uma informação independente, semelhante aos padrões internacionais.

Muitas partes interessadas podem beneficiar com o Sistema de Avaliação Global HERITY:

- Gestores de sítios, para destacarem os seus esforços e para saberem qual é a percepção do seu bem por outras partes interessadas;
- Políticos, para perceberem globalmente a situação e instruírem a sua tomada das decisões;
- Operadores turísticos, para saberem a situação de sítios culturais para criar os itinerários;
- Agências públicas, para informarem os viajantes;
- Proprietários, para fazerem os orçamentos e promoverem os sítios;
- Bancos e outros stakeholders, para verificarem o melhoramento real, tornado possível pelo seu apoio financeiro;
- As publicações de guias, para enriquecerem a sua oferta para os clientes.



EU funding



Conclusion

Quality Management of Cultural Heritage:
NOT
a cost,
but a **revenue**

Conclusion



We wait for
You
to find the next use!