



TOR VERGATA
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA



**MASTER
IN ECONOMIA
E MANAGEMENT
DELLE ATTIVITÀ
TURISTICHE
E CULTURALI**

“Quality Tourism in Cultural Heritage Management: the HGES model”

Maurizio Quagliuolo

Secretary General of HERITY

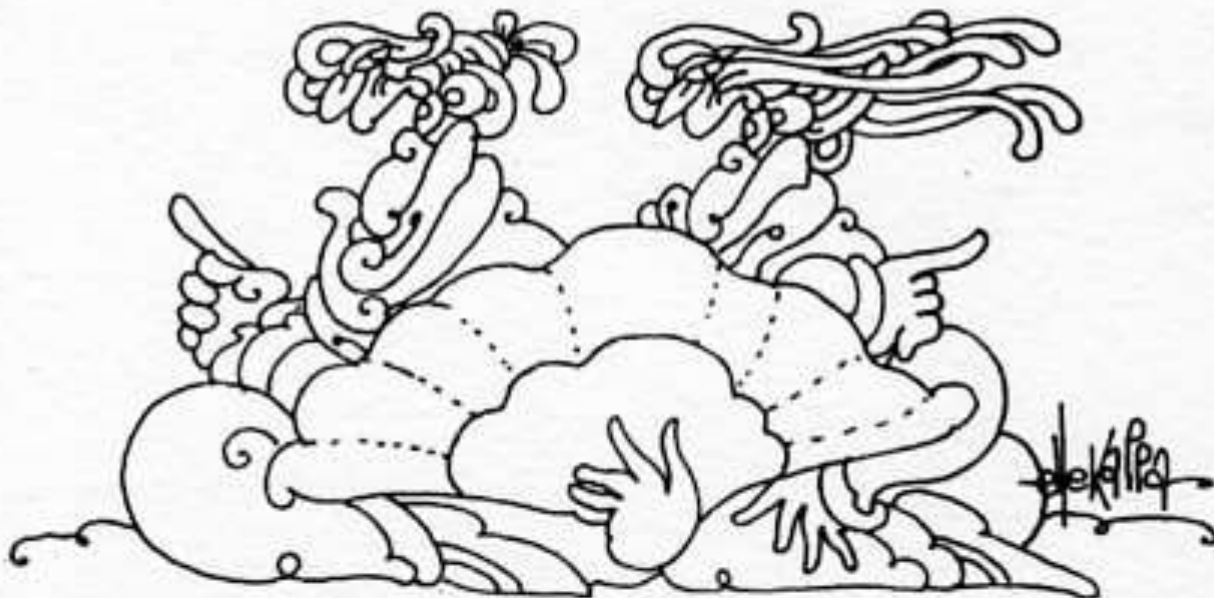
Lecturer Master MEMATIC

Introduction

This presentation is aimed to introduce the HERITY Global Evaluation System (HGES) in the framework of Quality Tourism. The Value-Conservation-Communication and Business cycle will be discussed in the context of a balance between use and conservation on the sites.

Half of the World's
artistic heritage is
in Italy

The other
half is
safe...





Scenarios

In recent years, the financial "crisis" has made clear (and widespread emergencies have shown) the need to build new values for our common future.





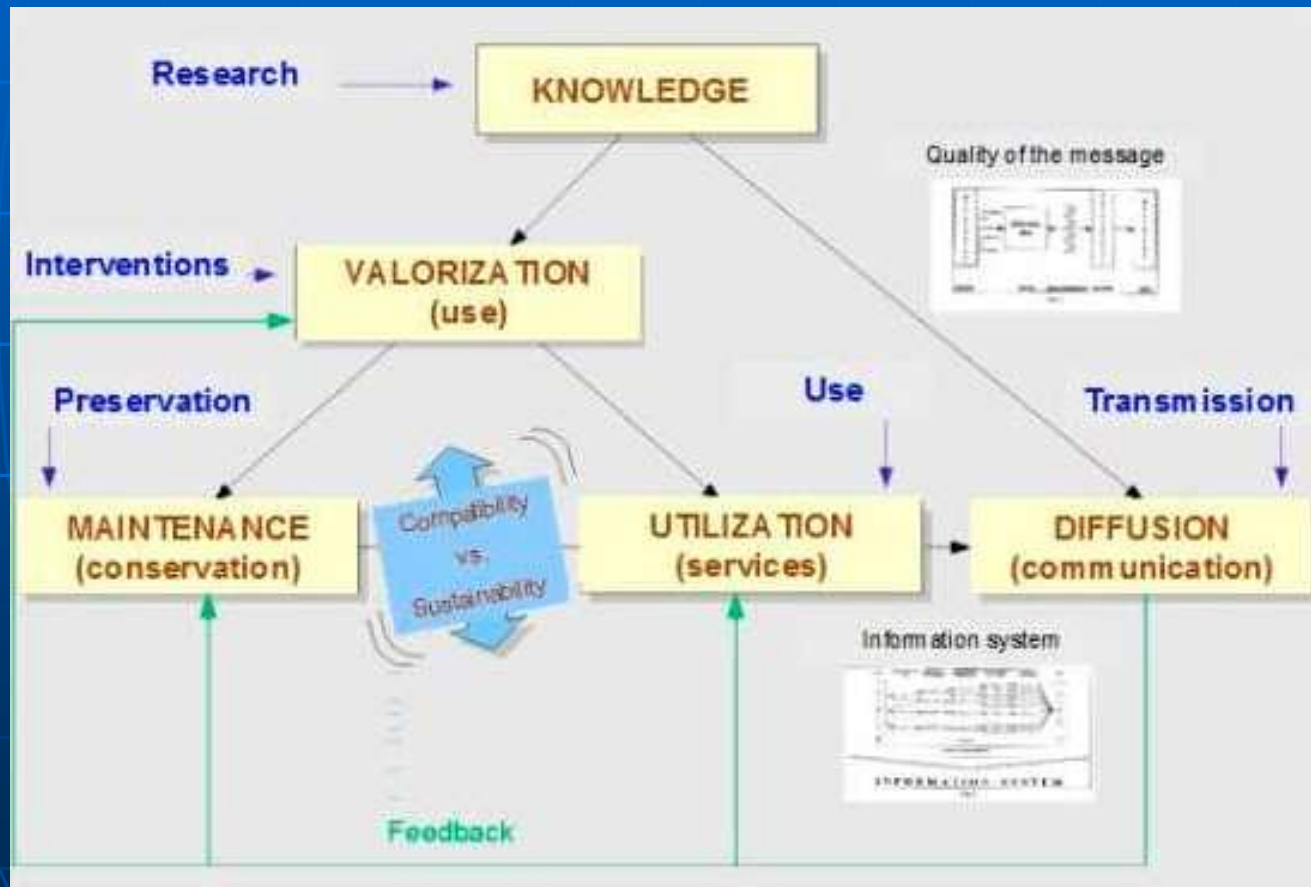
Scenarios

At the same time, instead of investing in culture, which can help to (re) build values for the future, social and economic interventions have been mainly limited to spending review policies, especially in the culture sector.





CH as a powerful tool





Managing Cultural Heritage

- Cultural heritage is a common heredity that we can use today and pass on to future generations by transmitting knowledge of the past to enrich cognitive and critical, personal and collective faculties, improving the opportunities to have a better quality of life



Managing Cultural Heritage

Cultural Heritage is then a

VALUE

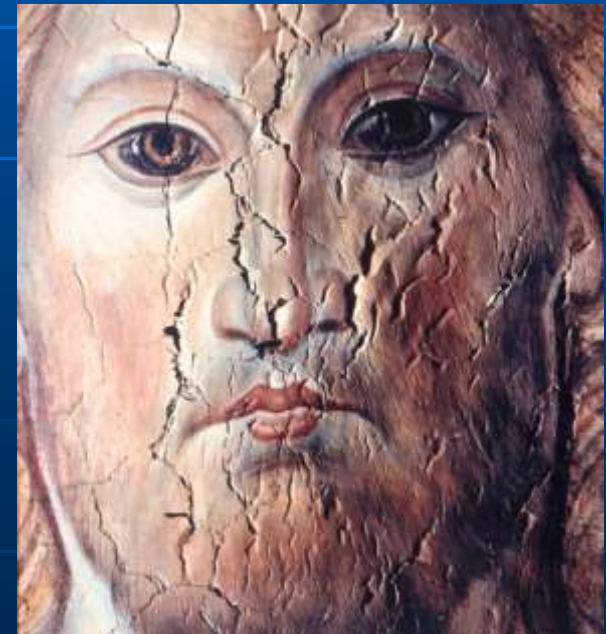




Managing Cultural Heritage

Cultural Heritage should be

PRESERVED



Maurizio Quagliuolo, *HERITY International Secretary General*

Cultural Heritage Management



International Quality Recognition

Managing Cultural Heritage

Cultural Heritage should be

COMMUNICATED





Managing Cultural Heritage

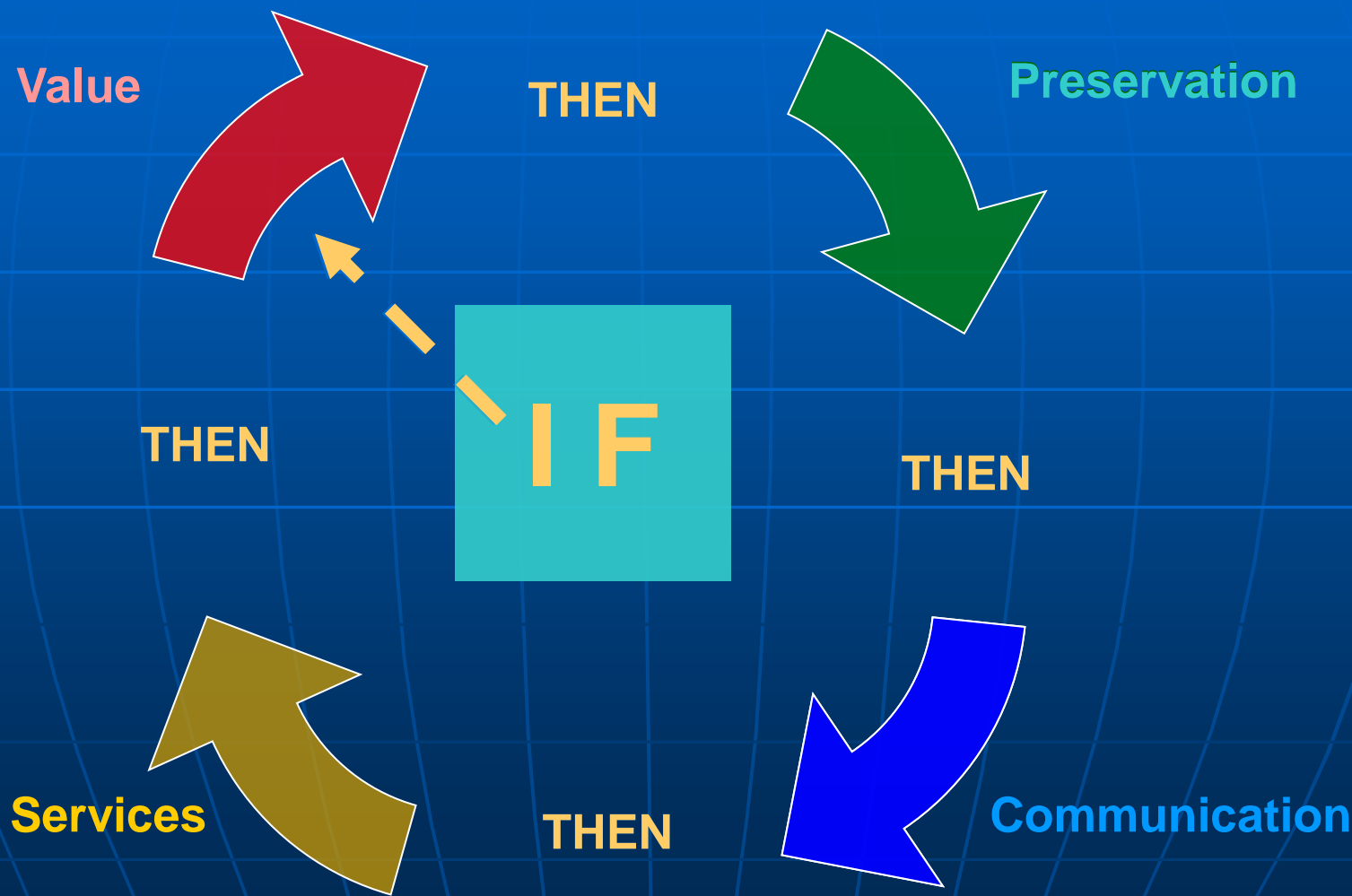
Cultural Heritage can help the economy, e.g.
through Quality Tourism
that develops

SERVICES





The HGES model cycle





Managing Cultural Heritage

Unfortunately,
Cultural Heritage is

FRAGILE





Managing Cultural Heritage

Maintenance of Cultural Heritage has a

COST





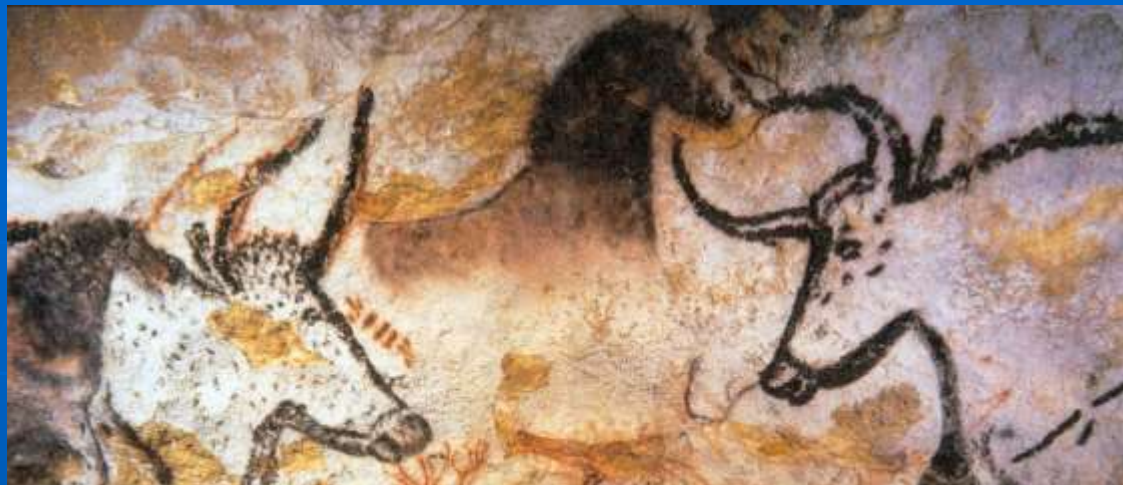
Managing Cultural Heritage

Tourism can be a **RISK FACTOR**





**Maximum
Use**



**Maximum
Conservation**





Tourism impact at Pompei

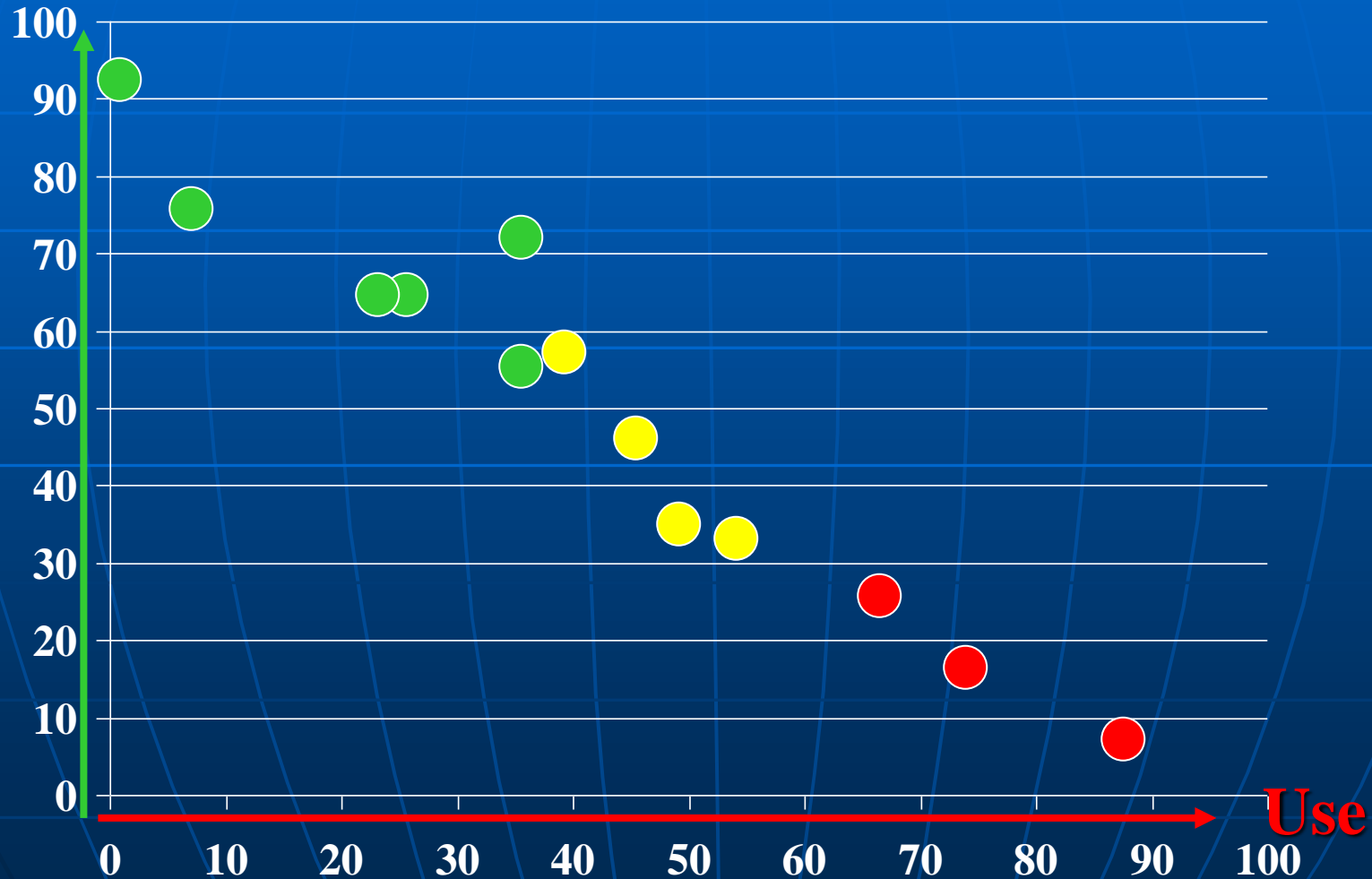


Pompei



Balancing preservation & use

Conservation





HERITY

This is why
HERITY
(International non-profit
Organization for Quality
Management of Cultural
Heritage) **was created**



Why HERITY

Visitors (citizens + tourists) play a fundamental role in safeguarding and managing a place of culture:

experts, teachers, conservators, custodians, tourist guides, politicians, civil society associations cannot act without a pact with the public.



Why HERITY

The use of a specific tool to evaluate places of culture (called HGES) has been established for:

1. measure the quality of the management of Cultural Heritage, bearing in mind the specificity of these assets;
2. rationalize the resources to be invested based on real needs;



Why HERITY

The use of a specific tool to evaluate places of culture (called HGES) has been established for:

3. involve both citizens and tourists in continuous improvement;
4. To achieve management goals in a shorter time frame.



What is HERITY

- HERITY, from the union of the two words *Heritage* and *Quality*, was launched in 1994.
- In 2002 the International HERITY Committee was created.
- Since 2004 the HERITY certification has been applied in the field.



What is HERITY for?

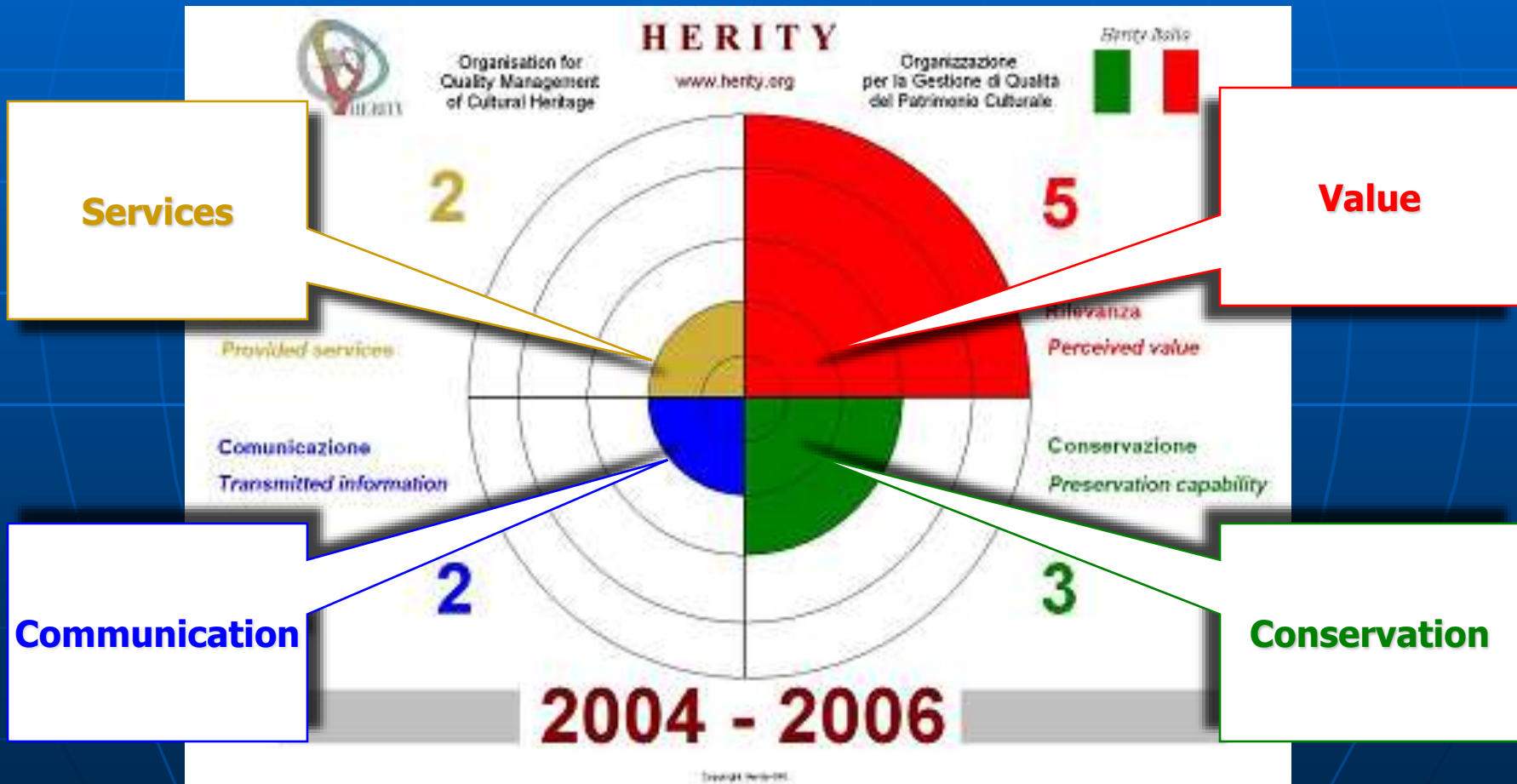
HERITY started from the visitors' point of view, becoming a tool for Cultural Heritage managers.



Like stars for hotels and forks for restaurants, the so-called HGES (HERITY Global Evaluation System) measures and visually describes the level reached by a visiting place in 4 main areas.



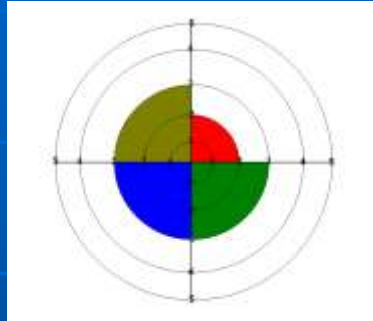
The HERITY 'Target'



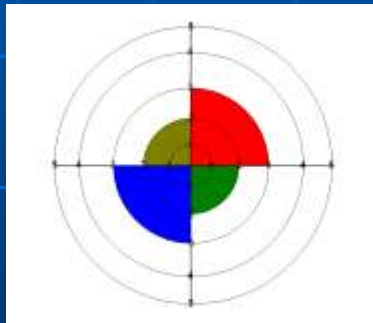


Stakeholders are involved

Assessors



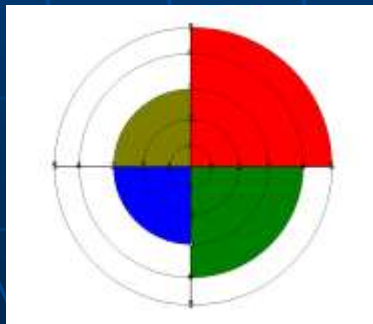
Managers



=



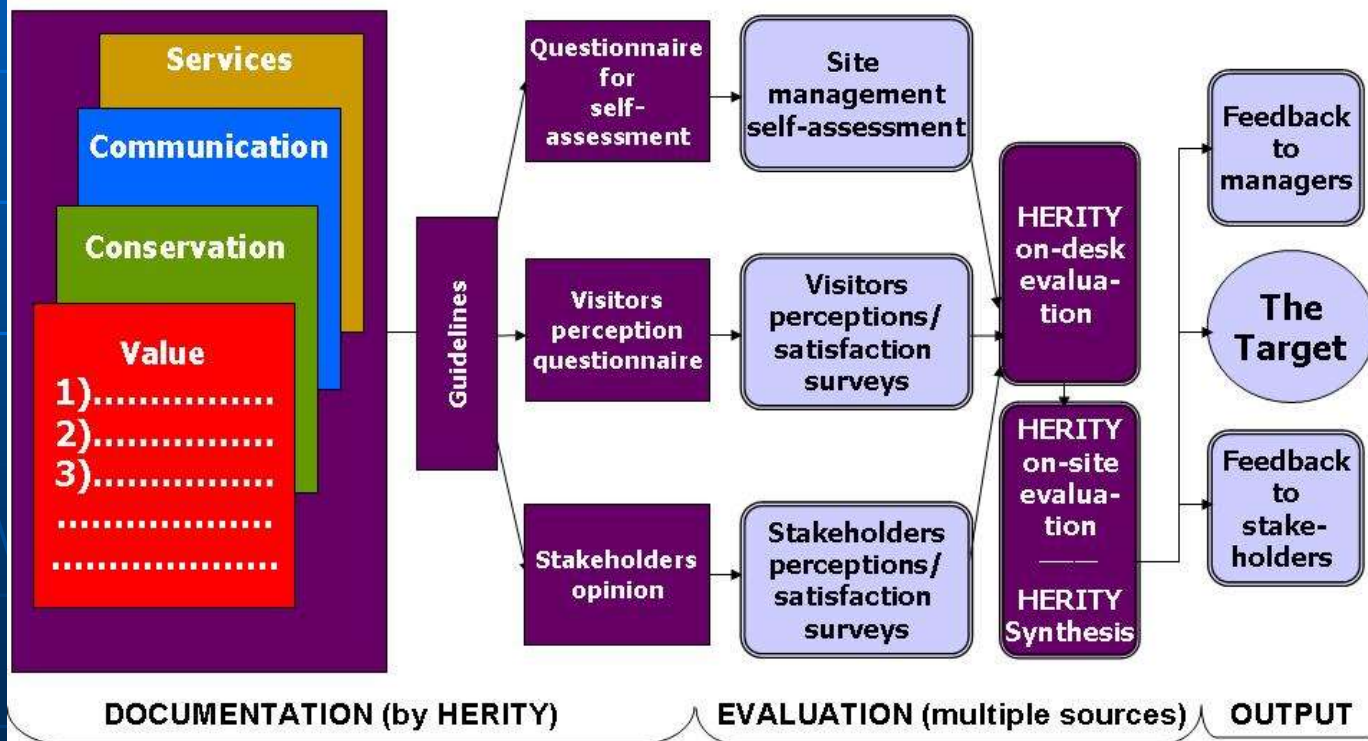
The Public





The HGES process

The HGES assessment process





Applying the HGES

- The HGES:
 - 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.

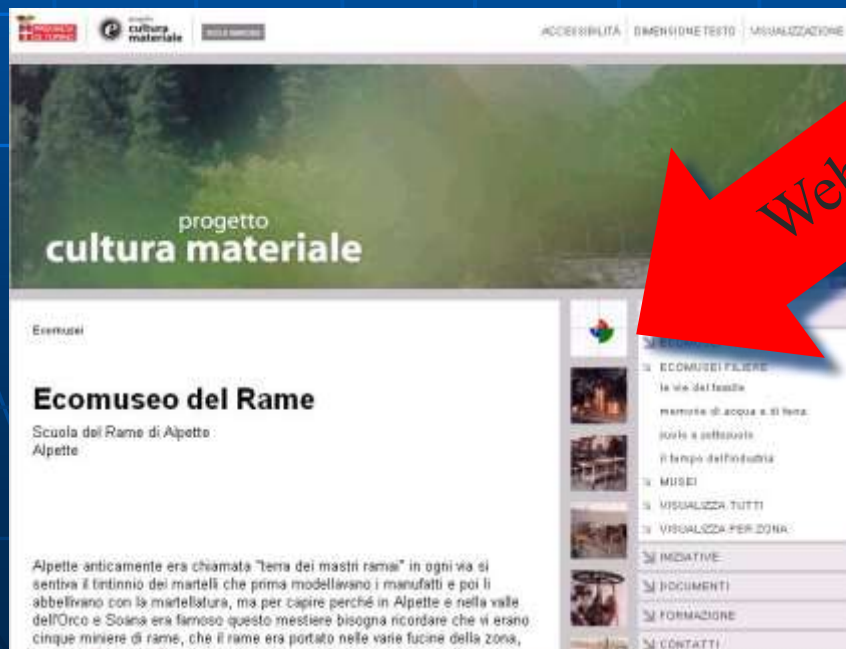
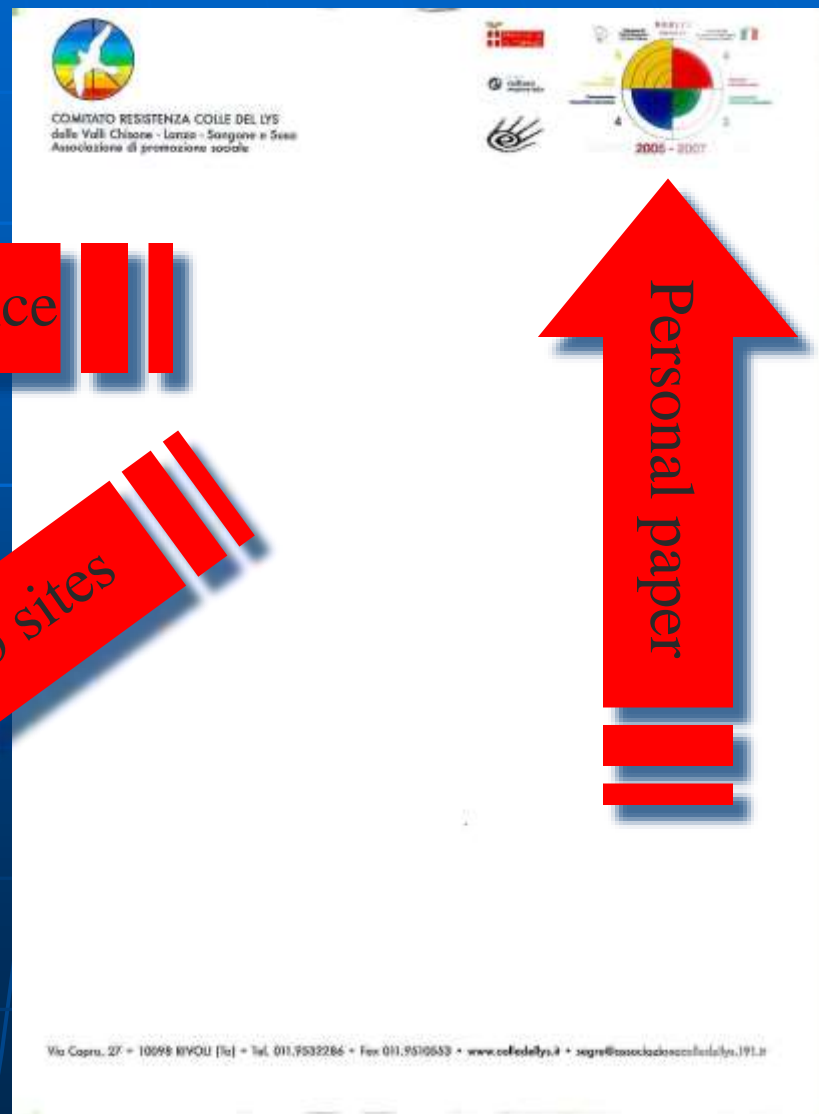


Outputs

- The HGES allows you to:
 - better inform the public through an easy understandable visual 'target';
 - improve the knowledge of those responsible of the status of their monument through a final report;
 - enrich the tourist offer by transmitting a variety of updated information.



How to use





Stakeholders feedback

- A survey was conducted at the 30 Italian ecomuseums that first applied HGES in 2004:
 - 72% of the site operators believe that HERITY helps offer better services;
 - 61% of the public appreciated the visits the most thanks to HERITY information;
 - 42% of stakeholders used HERITY results for decision support.



How the HGES can help

Beyond its results,
the HERITY certification shows that efforts
are being made to improve transparency
and request cooperation on the site



How the HGES can help

Team play





How the HGES can help



Involvement



How the HGES can help

GERDAU
MUSEU DAS MINAS E DO METAL

Seleção lingua | ▼
Entrar | Cadastar | Esqueci Minha Senha

EDUCATIVO REDE MMM VISITE NOTÍCIAS CLIPPING DOWNLOADS CONTATO

home > Notícias > MMM anuncia certificação internacional

QUI 27/06/2013
MMM ANUNCIA CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL
Primeiro museu do Brasil a ganhar o selo do Instituto Herity, Museu das Minas e do Metal foi avaliado em gestão do patrimônio cultural

Por: **Paco Oliveira**

Um dia depois de reunir mais de 190 pessoas na Praça de Convivência do MMM para comemorar seu aniversário de 3 anos, no domingo 23/06, com uma contagem de histórias especiais, o Museu das Minas e do Metal anunciou nesta segunda-feira, 24/06, o recebimento da certificação do Instituto Herity em gestão da qualidade do patrimônio cultural. Trata-se do primeiro museu no Brasil a ser avaliado individualmente pela ONG internacional, pois, no Brasil, somente o Parque Nacional da Serra da Capivara, no Piauí, recebeu o selo de qualidade. O anúncio foi feito no evento de lançamento do novo projeto gráfico-editorial da Revista Ecológica.

Durante o lançamento da Revista Ecológica, MMM anunciou certificação internacional

Com o nome formado pela junção das palavras Heritage (patrimônio) e quality (qualidade), o Instituto Herity foi fundado em 2002, em Roma, Itália, e reúne um comitê internacional de especialistas em pesquisa, conservação, promoção e serviços relacionados a bens culturais. Parceira da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), a ONG, presente em 23 países, já certificou cerca de 250 locais pelo mundo, entre museus, parques, igrejas e outros monumentos. O MMM foi procurado por membros da organização em 2009, durante a restauração do Predio Rosa, que devolveu traços e cores de sua concepção original. A avaliação do Herity é baseada em quatro conceitos: relevância (percepção do bem cultural), conservação (estado de manutenção e reparo), comunicação (informação transmitida ao visitante) e serviços (qualidade de acolhimento), nos quais são dadas notas de 1 (um) a 5 (cinco). O Museu das Minas e do Metal recebeu nota 4 (quatro) em "relevância" e "conservação" e nota 3 (três) em "serviços" e "comunicação". O selo, que será fixado num painel no hall de entrada do MMM, tem validade até 2014.

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

SEX 14/11/2014 A poesia de Drummond que emociona em qualquer idioma

QUI 13/11/2014 Ouro Preto do século XVII será abordada no Língua Afada

TER 11/11/2014 "Encontros" terá edição especial para o Circuito Literário

SEX 07/11/2014 Crossover é tema da 14ª edição do Creative Mornings BH

SEX 07/11/2014 A genialidade de Aleijadino

Ver todas

TAGS

super festa contagem de histórias museu das minas e do metal festas visita **palestra** era uma vez no mmm sessão comentada gratuidade entrada franca **café com poesia** mmm origens otimismo cultural praça da liberdade "museu das minas e do metal" rede minas toda quinta e muito mmm.ia lingua afada diversidade cultura



Reliability





How the HGES can help

Guide turistiche Expedia

Intorno al mondo » Italia » Roma

► Seleziona una destinazione

Mappa

Crea il tuo viaggio

- Hotel
- Volo
- Volo + hotel

A

📍 Scegli una destinazione

Check-in Check-out



Camere Ospiti

1



1

CERCA

Roma

4 Cultura - 6 Vita notturna - 12 Tempo libero - 49 Gastronomia

Ultimi luoghi di interesse aggiunti alla guida su Roma

Palazzo del Quirinale



Ara Pacis



Museo certificato HERITY. A rare museum reconstructed and musealized, today in the restoration museographic consequent to the project of new building designed by architect.

Archivio di Stato di Roma - complesso si S. Ivo alla



Casina delle Civette



Museo certificato HERITY. L'edificio presenta un'architettura composita e scenografica che ospita il Museo della Vetraia Liberty. Un unicum per la città di Roma.

Promotion



How the HGES can help



Networking



How the HGES can help



OSPITALITÀ ITALIANA
QUALITY APPROVED



Una accoglienza di Qualità

Calidad de la hospitalidad:
servicios turísticos y bienes culturales,
disfrute de su visita!



Isnart Mobile  



follow us on
twitter



diventa fan su
Facebook

Tourism offer



Examples

Archivio di Stato di Roma





Examples

Pantheon
Roma





Examples

Castel S. Angelo Roma





Examples

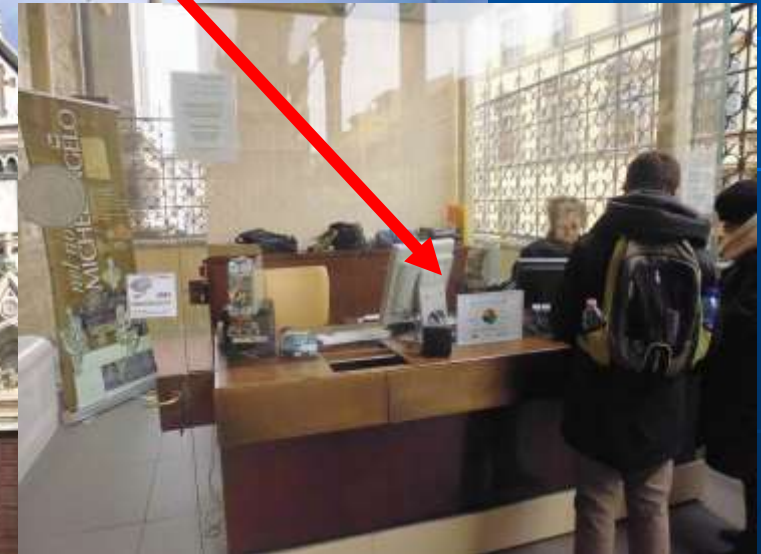
S. Ignazio Roma





Examples

S. Croce
Firenze





Examples



**Tomar
Sinagogue
(Portugal)**





Examples

Ruta de Caesaraugusta – Zaragoza (Spain)





Examples



**Serra da Capivara,
Piauí (Brazil)**



Examples

Vilnius University (Lithuania)





Institutions use the HGES

MIBAC Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

Posta elettronica certificata 800 99 11 99

Contatti | Ufficio relazioni con il pubblico

CERCA

> Home > Luoghi della Cultura > Ricerca

Condividi: Facebook Twitter Google+ LinkedIn Email

Luoghi della Cultura

Museo Nazionale del Palazzo di Venezia

Il Museo Nazionale del Palazzo di Venezia ha sede in quella che fu la grandiosa dimora papale del veneziano Paolo II Barbo (1464 - 1471), grande appassionato di collezionismo e iniziatore ideale del destino museale ed artistico dell'edificio. Istituito nel 1921, il Museo polarizza il suo interesse attorno alle cosiddette "arti applicate". Le sue raccolte si sono formate a partire da un primo nucleo di sculture e opere provenienti da Castel Sant'Angelo, dalla Galleria Nazionale d'Arte Antica e dalle collezioni del vicino museo del Collegio Romano fondato nel Seicento dall'enciclopedico gesuita Athanasius Kircher. Il materiale artistico dell'originaria collezione era composto di opere prevalentemente di epoca medievale e rinascimentale, testimonianza di particolari settori settori dell'arte decorativa come piccoli bronzi, smalti, marmi, ceramiche di manifattura italiana

Documentazione:

Certificato Herity | Carta dei Servizi

Info:

Gestore per la tutela: SOPRINTENDENZA SPECIALE PER IL PATRIMONIO STORICO, ARTISTICO ED ETNOANTROPOLOGICO E PER IL POLO MUSEALE DELLA CITTA' DI ROMA
Proprietà: Ente MIBAC

Responsabile:
Giorni e orario apertura: dal martedì alla domenica: 9.00 - 19.00
Chiusura settimanale: lunedì

Mappa Satellite



Institutions use the HGES

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

Maurizio Quagliuolo, *HERITY International Secretary General*

Cultural **Heritage** Management



International **Quality** Recognition

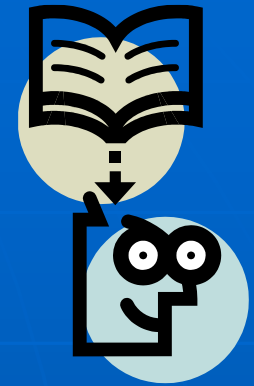
The UNESCO endorsement





WORKING FOR...

- reliable information for visitors, thanks to their cooperation and that of civil society;
- an advantage for tour operators who can offer products and services supported by the quality of the places they visit.



SEE ALSO:

UNESCO World Heritage convention, 1972

QUAGLIUOLO M., 2017

“Quality Vs. Quantity: toward a set of guidelines for an adequate approach to Tourism at Cultural Sites and Destinations through Quality Management of Cultural Heritage according to the HGES model”, in M. Quagliuolo, M. Manente (ed.), *Hypertrophic Tourism*, HERITY-Università Ca’ Foscari, pp. 30-33

QUAGLIUOLO M., 2008

“Roma: una gestione di qualità per una città del Patrimonio Mondiale nel terzo millennio”, in AA.VV. *La Gestión de las Ciudades del Patrimonio Mundial: desde el Urbanismo hasta la Arqueología*, Cadernos de Arqueología e Patrimonio, Madrid, pp. 59-85