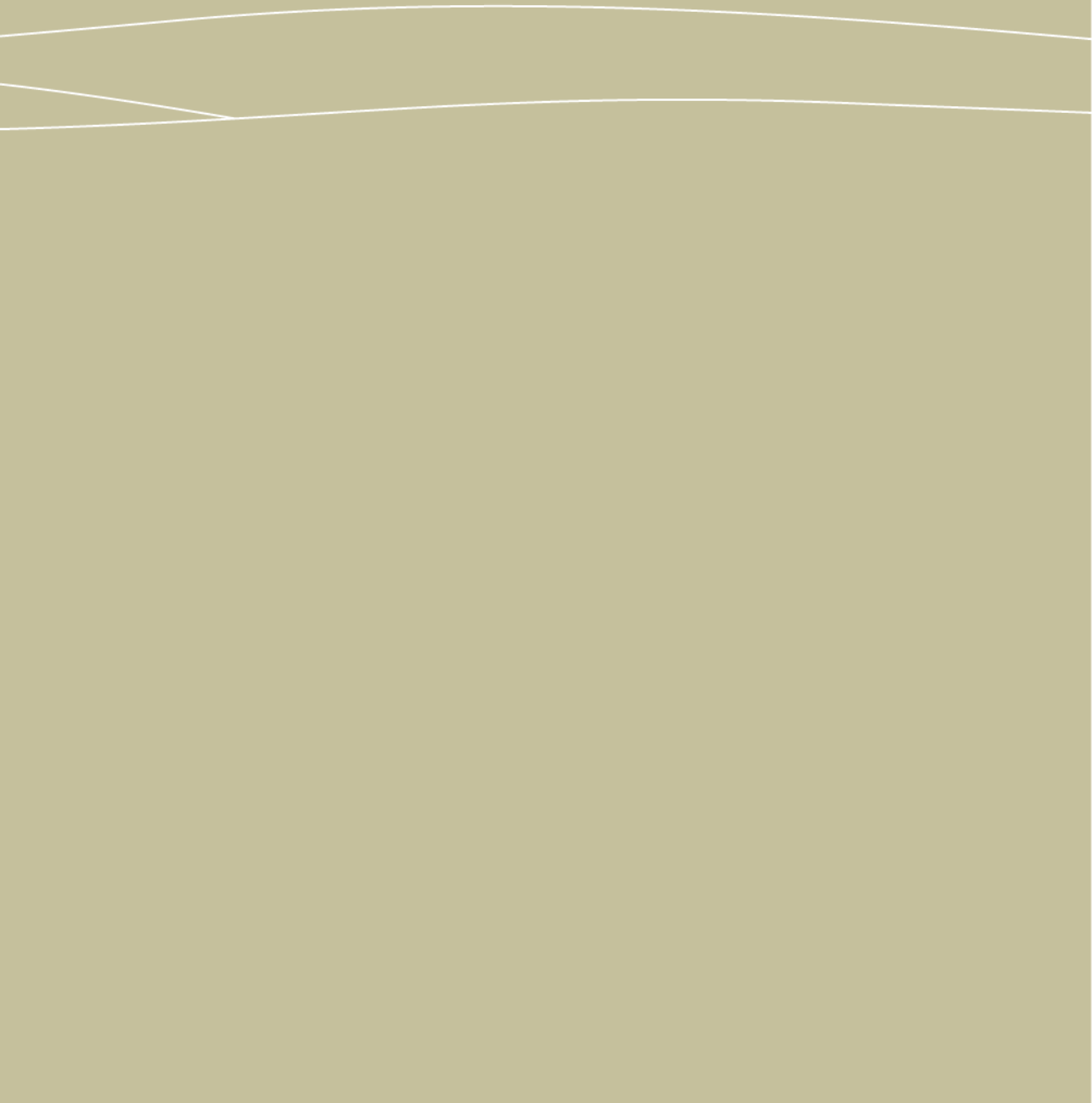


Centri di Interpretazione del Patrimonio Culturale

Il manuale Hicira



hicira

heritage interpretation centres
centres d'interpretació del patrimoni
centri per l'interpretazione del patrimonio culturale
centra voor erfgoedinterpretatie
kulturarvstolkningscenter
centres d'interprétation du patrimoine culturel
centros de interpretación del patrimonio

a driving force for the development of the rural areas in Europe
un motor per al desenvolupament de les àrees rurals d'Europa
un motore per lo sviluppo delle aree rurali in Europa
een ontwikkelingsinstrument voor Europese plattelandsgebieden
en drivande kraft för utvecklingen av landsbygdsområden i Europa
un moteur de développement des zones rurales en Europe
un motor para el desarrollo de las áreas rurales de Europa



Education and Culture

Culture 2000

Centri di Interpretazione
del Patrimonio Culturale

Il manuale Hicira

Barcelona, Luglio 2005

ORGANIZZATORE



PARTNERS PRINCIPALI



Gruppo di coordinamento
Pere IZQUIERDO TUGAS
Jordi JUAN TRESSERRAS
Juan Carlos MATAMALA MELLIN

Autori
Herman BAEYENS
Intercommunale Haviland, Belgio
Zoë CHARASSE-VALAT
Conseil Général du Gard, Francia
Tiziana GRIZZI
Provincia di Mantova, Italia
Erika GHITTI
Politecnico di Milano - Mantova, Italia
Jordi JUAN TRESSERRAS
Universitat de Barcelona, Catalogna
Pere IZQUIERDO TUGAS
Diputació de Barcelona, Catalogna
Britta LEANDER
Tjörns Kommun, Svezia
Britta MALMBERG
Tjörns Kommun, Svezia
Francesca MASSARI
Provincia di Mantova, Italia
Juan Carlos MATAMALA MELLIN
Universitat de Barcelona, Catalogna
Martina MAZZALI
Politecnico di Milano - Mantova, Italia
Emanuela MEDEGHINI
Provincia di Mantova, Italia
Alessandra MUDU
Politecnico di Milano - Mantova, Italia
Carlo SIMONETTI
Ambiente Italia, Italia
Francesco VERGARA
Regione Sicilia, Italia
Cristina YAÑEZ DE ALDECOA
Govern d’Andorra, Andorra
Stefania ZANNA
Università di Palermo, Italia

Collaboratori
Eric ADRIEN
Conseil General du Gard, Francia
Eugènia ARGIMON
Diputació de Barcelona, Catalogna
Beatriz ARIZÓN GONZÁLEZ
Tecnoempleo, La Laguna, Spagna
Leif BERNDTSSON
Sundsby Heritage Centre, Svezia
Eva BERTILSSON-STYVÉN
Tjörns Kommun, Svezia

Lluís BONET
Universitat de Barcelona, Catalogna
Hugo CASAER
Intercommunale Haviland, Belgio
Alícia CASBAS MARTÍNEZ
Diputació de Barcelona, Catalogna
Michaela CHALUPOVA
National Trust, Slovakia
Louis DELCART
Intercommunale Haviland, Belgium
Viera DVORAKOVA
ICOMOS, Slovacchia
Cristi FALCÓN
Diputación de Sevilla, Spagna
Fanny FRIGOUT
CAUE Nord, Francia
Dr. Alberto GARLANDINI
Regione Lombardia, Italia
Jovo GROBOVSEK
Institut for the Protection of Cultural Heritage, Slovenia
Gösta JOHANSSON
Tjörns Kommun, Svezia
Lluís OCHOA
Consell Comarcal del Garraf, Catalogna
Loredana PANETTA
Comune di Gerace, Italia
Glòria ROMANÍ
Diputació de Barcelona, Catalogna
Rosa SERRA
Museu de les Mines de Cercs, Catalogna
Daniel SOLÉ LLADÓS
Diputació de Barcelona, Catalogna
Barbara SONCINI
Provincia di Mantova, Italia
Olga SUTORRA
Diputació de Barcelona, Catalogna
Carme RIUS
Diputació de Barcelona, Catalogna
Teresa REYES
Diputació de Barcelona, Catalogna
Rosario RODRÍGUEZ
Diputació de Barcelona, Catalogna
Xavier TIANA CASABLANCAS
Diputació de Barcelona, Catalogna
Carles VICENTE GUITART
Diputació de Barcelona, Catalogna
Maria VIDAL
Ajuntament de Sant Joan Les Fonts, Catalogna

11	1. Il progetto HICIRA. I Centri di interpretazione del patrimonio: un motore per lo sviluppo delle aree rurali in Europa.	75	4. Cooperazione tra centri di interpretazione
		75	4.1. Reti territoriali
		77	4.2. Reti tematiche
15	2. Cos'è l'interpretazione del patrimonio	83	5. Bibliografia
15	2.1. Da dove ha origine il concetto di interpretazione del patrimonio	89	6. Glossario
17	2.2. Quali sono i principi basilari dell'interpretazione del patrimonio	99	7. Associazioni di interpretazione del patrimonio
20	2.3. L'interpretazione come strumento di gestione	103	Allegato 1 Schema di indicatori qualitativi. Elaborato da B. Leander e B. Malmerg
25	2.3.1. Un primo passo: fare ricerca e inventariare le risorse patrimoniali	107	Allegato 2 Schema di indicatori per la valutazione di centri di interpretazione del patrimonio. Elaborato da P. Izquierdo, J. Juan Tresserras e J.C Matamala (in inglese)
27	2.3.2. Cosa vogliamo ottenere con l'interpretazione. La definizione della mission da raggiungere	119	Allegato 3 Approfondimenti
28	2.3.3. La definizione degli obiettivi e delle strategie	120	Carta Ename ICOMOS, 2004 Carta Internazionale sul turismo culturale. La gestione del turismo nei siti di particolare rilevanza, ICOMOS 1999, Messico. Convenzione europea del paesaggio. Consiglio d'Europa 2000, Firenze (Italia)
28	2.3.4. La formulazione degli obiettivi	125	Documentazione grafica
29	2.4. Gli spazi di presentazione del patrimonio		
30	2.4.1. I musei		
31	2.4.2. Il patrimonio in situ		
32	2.4.3. I centri di interpretazione		
33	2.4.4. Patrimonio e territorio. Nuovi modelli: il territorio-museo, il complesso interpretativo e i parchi culturali		
43	3. I centri di interpretazione del patrimonio		
44	3.1. Errori e problemi nei centri di interpretazione		
46	3.2. Considerazioni da fare per creare un centro di interpretazione		
47	3.3. Come si progetta un centro di interpretazione		
49	3.4. Risorse e strumenti interpretativi		
52	3.5. Il pubblico dei centri di interpretazione		
54	3.5.1. Come attrarre i visitatori		
56	3.6. I modelli di gestione		
60	3.7. Il personale		
61	3.8. L'aspetto economico		
61	3.9. Come valutare e migliorare costantemente un centro di interpretazione		
63	3.9.1. Cosa significa «processo di gestione di qualità»		
66	3.9.2. Indicatori di qualità: alcuni esempi		
70	3.9.3. Come avere informazioni sugli utenti		
73	3.9.4. Criteri di fattibilità		

Il progetto HICIRA ha l'obiettivo di aiutare gli amministratori pubblici relativamente al lavoro di creazione e gestione dei centri di interpretazione, con particolare attenzione per le zone rurali d'Europa. Nell'ambito del progetto è stata realizzata un'analisi della situazione attuale a livello europeo al fine di presentare proposte che contribuiscano a definire e/o ridefinire i centri di interpretazione del patrimonio come strutture pubbliche. E' stata, inoltre, valutata la possibilità di creare reti tematiche e strumenti transnazionali che permettano di migliorare aspetti quali la gestione, la comunicazione o la formazione del personale dei centri di interpretazione facilitando, in questo modo, la cooperazione tra diversi centri al fine di condividere esperienze, conoscenze e risorse.

HICIRA è stato realizzato grazie al programma Cultura 2000 della Commissione Europea, e ha consentito alle seguenti istituzioni di cooperare in maniera sinergica: la Diputació di Barcellona (Catalogna, Spagna), come soggetto coordinatore, la *Intercommunale Haveland* (Fiandre, Belgio), la Provincia di Mantova (Lombardia, Italia), la Regione Sicilia (Italia), e il Comune di Tjörn (Oeste Svezia, Svezia). Si è potuto, inoltre, contare sulla collaborazione, tra gli altri, del *Conseil Général du Gard* (Languedoc Roussillon, Francia) e del *Servei de Patrimoni Cultural* del Ministero della Cultura (Andorra).

Tra gli obiettivi previsti vi era quello di conoscere la realtà dei centri di interpretazione del patrimonio in Europa, analizzandone le caratteristiche e i problemi. Obiettivi del progetto sono stati inoltre l'individuazione di criteri per la creazione di nuovi centri, la definizione delle funzioni di base e dei servizi da offrire, la definizione di standard di qualità e di indicatori affidabili per la valutazione delle strutture, sia durante il loro normale funzionamento che in fase di progetto.

Lo studio¹ è stato articolato in due fasi. In primo luogo, è stata effettuata un'analisi qualitativa di un numero limitato di casi, tra i quali sono stati scelti cinque centri pilota in cui sviluppare esperienze che ne migliorassero l'aspetto gestionale: Terra XIX-

1. Si veda allegati 1 e 2 per le schede base impiegate per l'elaborazione dell'indagine.

Centro di Interpretazione del Romanticismo, a Vilanova i la Geltrú, in provincia di Barcellona; il Museo Archeologico di Cavriana, in provincia di Mantova; il Palazzo d'Aumale, a Terrasini in Sicilia; Sundsby a Tjörn; il castello di Beersel ad Haviland.

In una seconda fase, è stata realizzata un'analisi qualitativo-quantitativa, che si è concretizzata in una valutazione esaustiva dei centri di interpretazione del patrimonio e dei loro strumenti interpretativi mediante la somministrazione di un questionario distribuito in diversi Paesi europei contenente indicatori legati ai seguenti aspetti:

- Caratteristiche della struttura.
- Installazioni, attrezzature e strumenti interpretativi.
- Accessibilità.
- Servizi offerti.
- Modello di gestione.
- Gestione del personale.
- Gestione del pubblico.
- Gestione economica.
- Partecipazione della comunità locale.
- Ricadute sull'ambiente, l'economia e la società (a livello locale e regionale).

I risultati ottenuti si sono concretizzati nella stesura di questo manuale, che ha come obiettivo quello di dare un contributo pratico al lavoro degli amministratori locali nella creazione e gestione dei centri di interpretazione del patrimonio. In esso si valutano tanto i casi di successo quanto i fallimenti e le situazioni conflittuali, risolte o no, poiché entrambe le esperienze possono essere utili per coloro che si occupano della progettazione o della gestione di centri di interpretazione. Attualmente si ha la tendenza a considerare con maggiore attenzione gli esempi di buone pratiche che formano già parte delle strategie di marketing, non solo per «posizionare» una struttura ma anche per promuovere una determinata destinazione. Sono poche le strutture che pubblicano analisi di casi che presentano situazioni di conflitto ed ancora meno risultati ottenuti grazie a programmi di miglioramento.

Un altro degli aspetti che il progetto HICIRA vuole potenziare è il lavoro in rete. In questo manuale, e come risultato dello studio realizzato, si evidenzia l'importanza del lavoro sinergico tra i centri di interpretazione. Sono state identificate varie proposte:

- Istituzione di reti territoriali di centri di interpretazione.
- Creazione di reti tematiche di centri di interpretazione.
- Progetti di cooperazione internazionale.
- Associazioni professionali per l'interpretazione del patrimonio.

Una delle finalità che persegue il progetto HICIRA è, inoltre, quella di mettere a disposizione un forum di discussione e scambio sui centri di interpretazione indirizzato a professionisti europei del settore: a tale scopo, è stato creato il sito internet www.hicira.org

Le nostre riflessioni nascono nello stesso momento in cui si discute, nell'ambito di ICOMOS, organo di consulenza dell'UNESCO, la bozza della così detta Carta di Ename² dedicata all'interpretazione dei siti di valore storico. Tale documento verrà presentato durante l'Assemblea Generale che si terrà in Cina nell'ottobre 2005. Gli incontri del comitato tecnico di ICOMOS a Bergen, Norvegia, 2004/2005 e l'8^o Simposio

Internazionale del Comitato statunitense di ICOMOS che ha avuto luogo nel maggio 2005 a Charleston (Carolina del Sud, USA), sono stati due dei forum di discussione per la stesura del documento. Uno dei temi del dibattito ha riguardato la riflessione sulle differenze culturali nella misura in cui il patrimonio è percepito dalle diverse società, così come il ruolo che detto patrimonio gioca in esse.

Testualmente, nella Carta di Ename il termine «interpretazione» si riferisce alla spiegazione o considerazione pubblica, saldamente concepita, che include il significato completo di un sito con valore storico o artistico, così come i suoi molteplici significati e valori. Le infrastrutture e i servizi di interpretazione si riferiscono a tutte le produzioni di carattere materiale (pubblicazioni, guide, video, CD, DVD, ecc.), ed ai mezzi di comunicazione creati ai fini dell'interpretazione del patrimonio, così come il personale assegnato a detto compito.

2. Il nome Ename si riferisce ad una piccola popolazione del Comune di Oudenaarde (Belgio), dove sono conservati alcuni resti medievali. Negli ultimi 20 anni, Ename ha risvegliato l'interesse del pubblico e ha sviluppato un programma innovativo di gestione del patrimonio, con il coinvolgimento della popolazione locale. Il sito è gestito dall'Ename Center, ente nato nel 1988 come associazione senza fini di lucro che realizza azioni di ricerca sulla conservazione e l'uso pubblico dei siti archeologici e dei monumenti storici, sia a Ename che in altri siti.

2.1. Da dove ha origine il concetto di interpretazione del patrimonio

L'interpretazione del patrimonio ha origine nel mondo anglosassone, più precisamente negli Stati Uniti, dopo la creazione dei primi parchi naturali alla fine del secolo XIX; ma, solo nel 1957, con la pubblicazione dell'opera di Freeman Tilden *«Interpreting our Heritage»*, si sono poste le basi di questa disciplina (Padró 2002; Morales 1998).

Benché originariamente l'interpretazione fosse legata alla diffusione delle aree naturali e protette, progressivamente cominciò ad essere applicata allargandosi al concetto globale di patrimonio, considerando l'aspetto culturale come inscindibile da quello naturale. Questa visione ha imposto un cambiamento nelle strategie di valorizzazione dei siti del patrimonio, specialmente a partire dagli anni '80 del secolo scorso. L'ecoturismo o turismo naturalistico, il turismo rurale e, in misura minore, il turismo culturale, si sono affermati come attività alternative rispetto ai modelli di impiego del tempo libero già esistenti. Nel 1985 nasce l'organizzazione Heritage Interpretation International.

L'interpretazione è un metodo di lavoro che facilita la presentazione e la fruizione del patrimonio e offre chiavi di lettura diverse per una fruizione attiva del patrimonio stesso, utilizzando ogni tipo di strumenti di presentazione e di animazione. L'interpretazione riguarda alcune testimonianze culturali e/o naturali, materiali o immateriali, sviluppatasi in un determinato luogo, e mira ad ottenere la dinamicizzazione del patrimonio nel suo contesto originale. Per tale motivo, si punta sempre al recupero «in situ» e alla maggiore contestualizzazione possibile del patrimonio stesso e si respinge l'idea dell'oggetto come valore in sé, senza tenere conto della sua funzione e dell'ambiente circostante.

Nell'ambito dell'Unione Europea, l'interpretazione ha nel Regno Unito il suo principale centro di sviluppo. Si è poi estesa ad altri Paesi europei grazie allo sviluppo dell'educazione ambientale ed alle proposte della nuova museologia, con nuovi progetti

come gli ecomusei o i musei comunitari. Morales (2001) sottolinea il crescente interesse per il tema negli ultimi anni. Ciò sarebbe dovuto a vari fattori: la diffusione dell'educazione ambientale, il miglioramento della rete delle aree naturali protette; la sensibilizzazione verso il patrimonio culturale e naturale, l'interesse sempre più vasto per il turismo culturale ed ecologico. A tutti questi fattori potrebbe aggiungersi l'aumento dell'interesse e della domanda dei visitatori che, sempre più, sono alla ricerca di spazi in cui il patrimonio culturale abbia anche una valenza educativa e ricreativa. Vale a dire che si predilige un tipo di svago in cui confluiscono patrimonio e turismo. In Spagna e Portogallo, i finanziamenti europei hanno contribuito alla creazione di centri di interpretazione del patrimonio, in particolar modo attraverso i programmi Leader e Proder.

A partire da un patrimonio determinato, l'interpretazione vuole sensibilizzare l'utente ed offrirgli chiavi di lettura che gli permettano di: vedere, esplorare, situare, osservare, analizzare, comprendere, sentire e rivivere. Si tenta, in definitiva, di promuovere un insieme di esperienze che offra al pubblico un significato ed un vissuto. L'interpretazione affronta il freddo rigore razionalista della museologia tradizionale e vi contrappone la ricerca dei sentimenti e delle sensazioni: sensibilizzazione, passione, emotività, motivazione, ecc. Uno degli obiettivi fondamentali dell'interpretazione è la conservazione tanto del valore del patrimonio culturale che di quello naturale (Morales, 2001, 34).

Morales, come molti altri autori che hanno trattato questo tema, accoglie la definizione data da Tilden (1957), considerata come la prima definizione accademica dell'interpretazione: «l'interpretazione è un'attività educativa che vuole rivelare significati ed interrelazioni attraverso l'uso di oggetti originali, tramite contatto diretto con il bene o grazie a strumenti illustrativi, non limitandosi a dare una mera informazione sui fatti» (Morales, 2001, 32). A suo tempo, questa definizione generò una certa polemica dovuta alla prima parte, che la caratterizza come una attività. In seguito, Tilden ha rettificato la definizione sostituendo educativa con ricreativa.

Bisogna considerare altre definizioni proposte da diversi autori. Dean (1994, 6), considera che «l'interpretazione è l'atto o il processo di spiegazione o chiarimento, di traduzione o presentazione della comprensione personale di un oggetto». Da parte sua, Yorke Edwards (1976) considera che: «L'interpretazione possiede quattro caratteristiche che fanno di essa una disciplina speciale: è comunicazione attrattiva, offre un'informazione concisa, è legata alla presenza dell'oggetto in questione ed il suo obiettivo è la rivelazione di un significato». Questa definizione si incastra molto bene con le tre chiavi che, secondo Jacobi (2000), hanno un ruolo fondamentale nell'interpretazione: tradurre, giocare e decifrare. Tra gli autori che hanno contribuito a gettare le basi di questa disciplina emerge, tra gli altri, Aldrige (1973), che è una delle figure che ha dato un apporto fondamentale nel diffondere il concetto di interpretazione in Europa.

Carrier (1998) propone l'esistenza di diversi gradi di interpretazione associata ad una serie di trinomi: sensazione-percezione-interpretazione; interpretazione-riflessione-reazione; riflettere/riconoscere-immaginare/interpretare-agire. Secondo l'autore, si ha una concatenazione di questi concetti in modo da ottenere un'interpretazione di primo e secondo grado: la sensazione, la percezione e l'emozione provocano un'inter-

pretazione di primo grado, mentre la reazione, seguita dalla riflessione e dall'interpretazione, cede il passo ad un'interpretazione possibilmente più profonda, nella quale il visitatore cerca un significato che l'autore denomina di secondo grado.

Nel caso della Spagna, Jordi Padró (2002) definisce questa disciplina come: «un metodo per la presentazione e la comunicazione del patrimonio, con l'obiettivo di promuovere il suo utilizzo con finalità culturali, educative, sociali e turistiche». Per Sánchez de las Heras (2002a), l'interpretazione è un «metodo per offrire letture e opzioni per un uso attivo del patrimonio, utilizzando ogni tipo di strumento di presentazione ed animazione». Per l'Associazione per l'Interpretazione del Patrimonio (AIP), Jorge Morales nel 1996 elaborò la seguente definizione di interpretazione, che successivamente pubblicò nel suo libro Guida pratica per l'interpretazione del patrimonio: «L'interpretazione del patrimonio è l'arte di rivelare in situ il significato del patrimonio naturale, culturale o storico, al pubblico che visita quei luoghi nel proprio tempo libero», (Morales, 1999). Tuttavia, contemporaneamente, nel primo numero del Bollettino dell'AIP, veniva segnalato il pericolo dell'uso della parola «interpretazione» o «centro di interpretazione», poiché secondo gli esperti è pretenzioso e genera confusione nei visitatori (AAVV, 1999). «Centro di interpretazione» è la denominazione più impiegata, benché, nel caso dell'Irlanda, venga maggiormente utilizzato il termine «centro del patrimonio» («heritage centre»), e in Spagna, sebbene la denominazione «centro di interpretazione» sia di largo uso, nel caso di comunità come Castiglia-León, appaiono denominazioni associate come «Aula de Naturaleza» o «Aula de Arqueología», strutture dedicate all'educazione ambientale o all'educazione sul patrimonio culturale in spazi naturali o siti archeologici visitabili che, in alcuni casi, funzionano come centri di interpretazione.

2.2. Quali sono i principi basilari dell'interpretazione del patrimonio

L'interpretazione è uno strumento utile ad avvicinare il visitatore al patrimonio. Essa, in definitiva, vuole utilizzare una serie di chiavi o codici comuni ai visitatori che permettano loro di entrare in collegamento col patrimonio e con l'ambiente circostante e percepire e capire quello che stanno vedendo. L'interpretazione va molto oltre la semplice trasmissione del sapere e delle conoscenze. Bisogna ricordare che uno dei principali obiettivi perseguiti è cercare di provocare nel visitatore una serie di percezioni che lo portino a sperimentare nuove sensazioni.

Freeman Tilden, membro del servizio statunitense dei parchi, e considerato il padre dell'interpretazione, pose le basi di questo concetto a partire da sei criteri fondamentali inseriti sulla sua opera *Interpreting our heritage* (1957):

1. L'interpretazione deve spiegare concetti collegati alla personalità e all'esperienza del visitatore.
2. L'informazione non è interpretazione: quest'ultima è una rivelazione basata sull'informazione.
3. Nell'ambito dell'interpretazione può rientrare qualunque forma d'arte, poiché tutte le arti permettono all'interpretazione di spiegare l'oggetto esposto.

4. Il principale obiettivo dell'interpretazione non è la formazione, ma la motivazione.

5. L'interpretazione deve avere la capacità di mostrare «un tutto» e non solo una parte, e deve cercare di raggiungere l'individuo con «un tutto» e non solo con un aspetto.

6. L'interpretazione diretta ai bambini deve basarsi su un approccio particolare e non deve essere una semplificazione della presentazione fatta agli adulti.

La realizzazione, a Barcellona, del IV Congresso Mondiale di Interpretazione del Patrimonio, nel marzo del 1995, è servita a consolidare le nuove tendenze in atto:

- La necessità di aprire il patrimonio a tutti i sensi della percezione umana.
- L'importanza di cercare sempre la soddisfazione del visitatore, offrendogli nuove esperienze, sensazioni e spunti a partire dalle risorse culturali e naturali.
- La ricerca della partecipazione attiva del visitatore che non può essere un semplice ricettore.
- L'opportunità di motivare alla conoscenza e alla valorizzazione del patrimonio partendo dal contesto più vicino alla realtà quotidiana dei visitatori.

L'interpretazione, di fatto, è un atto di comunicazione che si stabilisce tra un'emittente ed un ricevente che non condividono uno stesso codice di linguaggio e che, per capirsi, hanno bisogno della mediazione di un interprete. In altre parole, affinché un visitatore di un sito archeologico possa godere della visita, è necessario che, precedentemente, un archeologo abbia portato alla luce dei reperti mediante uno scavo archeologico e che un interprete abbia trasformato la relazione dell'archeologo in un discorso comprensibile, e pertanto, fruibile dal pubblico. Questa definizione di obiettivi e finalità si avvicina alla definizione di Peart, elaborata per Interpretation Canada, che definisce l'interpretazione come ciò che è realmente: un processo di comunicazione, senza entrare nella definizione delle sue finalità e dei suoi obiettivi (Peart 1977; Morales 2001, 34).

Di seguito riassumiamo la proposta fatta da Morales (2001, 53), come modello per il secolo XXI, desunta a sua volta dall'opera *Interpretation for the 21st Century* (Beck e Cable 1998), che elenca quindici principi che rinnovano la visione di Enos Mills e Freeman Tilden:

1. Per riuscire a risvegliare l'interesse dei visitatori, gli interpreti-guide devono essere capaci di mettere in relazione il loro messaggio col vissuto dei visitatori.
2. Non si tratta solo di trasmettere un messaggio, ma anche di rivelare una verità ed un significato profondo.
3. Informare, intrattenere ed illustrare: questi propositi devono essere presenti in qualunque interpretazione.
4. Dobbiamo riuscire ad ispirare e stimolare il visitatore per ampliarne gli orizzonti.
5. Bisogna presentare l'interpretazione come un tutto, e dirigerla allo stesso modo all'individuo, come un tutto.
6. L'interpretazione per bambini, adolescenti e anziani dovrebbe usare approcci differenti.
7. Rivivere il passato, affinché il presente sia più piacevole ed il futuro acquisisca un più profondo significato.

8. Utilizzare le nuove tecnologie con attenzione e precauzione per rivelare il mondo in modo nuovo e appassionante.

9. La qualità dell'esposizione deve basarsi sulla ricerca, ma oltre alla qualità, bisogna considerare la quantità.

10. La qualità dell'esposizione sarà collegata alla conoscenza, da parte dell'interprete, delle tecniche di base della comunicazione.

11. I testi esplicativi devono essere comprensibili. Devono trasmettere al lettore ciò che vorrebbe sapere con forza, rispetto ed umiltà.

12. Un programma interpretativo, affinché sia efficace, deve poter contare su un appoggio politico, sociale, finanziario, amministrativo e del volontariato.

13. Uno degli obiettivi dell'interpretazione dovrebbe essere la capacità di stimolare i visitatori, infondere il desiderio del bello, elevare lo spirito e promuovere l'idea della necessità di conservare ciò che è interpretato.

14. Gli interpreti devono essere capaci di promuovere attività interpretative attraverso programmi e servizi ben congegnati e progettati.

15. La passione è l'ingrediente indispensabile per un'interpretazione potente ed efficace.

In generale, l'interpretazione è un sistema di decodificazione di messaggi che presenta livelli di complessità molto diversi ed una forte carica di ambiguità. In ogni caso, l'interpretazione si traduce sempre in un atto di comunicazione. Interpretiamo per fare conoscere qualcosa, per rendere quella cosa intelligibile seguendo una metodologia adeguata.

L'interpretazione, applicata all'uso turistico del patrimonio in un determinato luogo, appare come una risposta adeguata alla necessità di ogni territorio di posizionarsi rispetto ai propri concorrenti. Da questo punto di vista, l'interpretazione diventa uno strumento di pianificazione nell'ambito delle strategie di sviluppo territoriale e raggiunge la sua massima complessità perché, benché possa essere considerata con obiettività scientifica, l'interpretazione del territorio è sempre un'arma ideologica che può influire direttamente sulla vita della popolazione. A questo livello, l'interpretazione è uno strumento fondamentale per definire politiche di intervento e di uso sociale del patrimonio, ed è inoltre la base per sviluppare politiche di commercializzazione e uso a fini turistici del territorio.

Se si pretende che l'interpretazione di un territorio sia qualcosa di più di un semplice divertimento intellettuale, deve esistere un piano di attuazione: una vera e propria scommessa per la comunicazione e per un sistema puntuale di presentazione e gestione delle risorse.

In tal senso, la Carta Ename, che si allega al presente documento, si basa su sette principi:

1. Accesso ed accoglienza. La fruizione dei siti appartenenti al patrimonio culturale è un diritto universale. La comprensione del loro carattere pubblico deve essere facilitata tramite un'interpretazione efficace, mantenuta stabilmente, che coinvolga le comunità appartenenti ai luoghi, i visitatori e i gruppi interessati (stakeholders).

2. Fonti di informazione. L'interpretazione dei siti patrimoniali deve basarsi su evidenze ben documentate. Le informazioni devono essere raccolte seguendo metodolo-

gie scientifiche in uso ed utilizzando fonti tradizionali delle culture vive, in maniera appropriata ad ogni sito specifico.

3. **Contesto e ubicazione.** L'interpretazione dei luoghi appartenenti al patrimonio culturale deve far riferimento al contesto sociale, culturale, storico e naturale.

4. **Autenticità.** L'interpretazione dei luoghi che fanno parte del patrimonio culturale deve rispettare la loro autenticità, in accordo con il Documento di Nara (1994).

5. **Sviluppo equilibrato.** Il piano di interpretazione di un luogo che abbia valore artistico deve tener conto dell'ambiente culturale e naturale che lo circonda. Tra i suoi obiettivi principali devono comprendersi lo sviluppo equilibrato e coerente dal punto di vista sociale, economico ed ambientale.

6. **Partecipazione.** L'interpretazione dei luoghi appartenenti al patrimonio culturale deve coinvolgere attivamente tutti i gruppi e le comunità interessate.

7. **Ricerca, educazione e formazione.** L'interpretazione di un luogo che fa parte del patrimonio culturale richiede un lavoro continuo di ricerca, formazione e valutazione.

2.3. L'interpretazione come strumento di gestione

L'interpretazione è una risposta alla crisi della museologia tradizionale? Puydebat e Dupont (1997)¹ sembrano attribuire la sua diffusione in Europa alla riformulazione dei modelli di intervento e di gestione del patrimonio.

Viel (1997), direttrice di Parques Canadá, un'istituzione pionieristica in materia di interpretazione, sottolinea i concetti chiave del processo logico di qualunque tipo di intervento: prima conservare, poi valorizzare e, infine, interpretare. Nella prima di queste tre tappe, la ricerca ricopre un ruolo fondamentale, poiché darà autenticità al progetto. In secondo luogo, la ridefinizione del patrimonio dovrà sempre tenere conto di formule capaci di attrarre la partecipazione del pubblico. Questa fase intermedia permette di valorizzare e trasmettere la conoscenza del patrimonio. Infine, tocca all'interpretazione. Per ragioni economiche, culturali, turistiche, la comunità si riappropria del patrimonio ed è questa, o alcuni stakeholders, a ridefinire la nuova mission. Pertanto, questo processo varierà in ogni situazione in funzione delle risorse, della comunità locale, degli stakeholders. Secondo quanto dice Viel «l'interpretazione ci permette di entrare in contatto col valore, non solo scientifico, ma anche spirituale».

Secondo Viel (2000), la gestione di una struttura culturale legata al patrimonio, dovrebbe utilizzare l'interpretazione come strumento di gestione, finalizzato a raggiungere uno gli obiettivi principali: la comunicazione con il pubblico. Più semplicemente, se si riprendono le definizioni di interpretazione menzionate prima, si rileva che l'interpretazione contribuisce a presentare il patrimonio in forma comprensibile ed attraente. E' capace cioè di offrire una lettura, una traduzione attraverso codici comuni al pub-

blico, ma contemporaneamente, nella percezione del patrimonio, cerca di stimolare nel visitatore sensazioni ed emozioni. In definitiva, si impiega come strategia con una duplice finalità: da una parte, la propria concezione e gestione del sito e, dall'altra, l'attrazione e la gestione dei flussi di visitatori.

Gli strumenti di gestione contribuiscono ad implementare e a mettere in pratica tutta una serie di decisioni coerenti con le attività ed i programmi previsti. L'interpretazione, come disciplina, permette di agire in una determinata direzione per ottenere gli obiettivi prefissati, che si focalizzano sull'esame del valore del bene. La sua corretta realizzazione presuppone che i beni non vengano esposti al rischio di essere deteriorati da coloro che li fruiscono. Ciò comporta che il visitatore deve comprendere, sperimentare e percepire la natura del luogo che visita, «l'esprit de lieux», per potere giungere a fruirne in maniera rispettosa e soprattutto senza arrecarvi danno. «Proteggere» e «mostrare» possono persino entrare in contraddizione, poiché fruizione e conservazione sono a volte incompatibili. L'uso dello spazio da parte del pubblico visitatore può implicare un degrado delle risorse patrimoniali. Per questa ragione, è necessario pensare a una gestione equilibrata tra conservazione-protezione e attività interpretative destinate al pubblico. L'informazione in questo senso può essere uno strumento efficace per incentivare l'uso appropriato delle risorse naturali e dei beni culturali, attraverso programmi educativi che promuovano la conservazione e la valorizzazione.

Per concludere questo paragrafo consideriamo le cinque premesse che propone Morales (2001) relativamente all'interpretazione come strumento di gestione:

1. Promuove un comportamento che sia in sintonia con il luogo, puntando ad accrescere la consapevolezza sull'importanza di conservarlo e mettendo in atto efficaci strategie di sensibilizzazione e persuasione.
2. Favorisce un buon uso dello spazio –grazie a una progettazione adeguata– concentrando o disperdendo i visitatori.
3. Può essere utilizzata per spiegare certi aspetti della propria gestione.
4. Se ben eseguita, può servire a promuovere –in maniera trasparente– una buona immagine dell'istituzione.
5. Aiuta a risparmiare denaro per le spese di manutenzione.

Come abbiamo visto fino ad ora, l'interpretazione come metodologia può costituire il filo conduttore che dà coerenza ad un intero progetto. A partire dal metodo interpretativo si sviluppa la presentazione e la veicolazione del patrimonio al pubblico, ma, al tempo stesso, l'interpretazione può servire ad organizzare tutti quei servizi cosiddetti «immateriali», quali l'esperienza propria del visitatore, ed i servizi «materiali» riconducibili al proprio patrimonio.

Come rileva Padró (2002, 42), l'interpretazione si propone come alternativa alle teorie museologiche tradizionali attualmente in crisi, e si mostra come una nuova ipotesi di gestione e dinamicizzazione del patrimonio culturale e naturale in situ, in stretta correlazione con il proprio contesto. A differenza delle più tradizionali tecniche di presentazione del patrimonio, in cui a fare da protagonisti sono gli oggetti e, conseguentemente, la loro presentazione, dal punto di vista dell'interpretazione non si concepisce la presentazione del patrimonio decontestualizzandolo dall'ambiente circostante, poiché spesso questo ci offre le sue chiavi di lettura. Per questo motivo, dal

1. Direttori del Primo Convegno Internazionale sull'Interpretazione del patrimonio, Colloque de Château d'Auvers (Auvers-sur-Oise), Francia, 3-4 Dicembre, 1996.

momento che il patrimonio non è isolato, ma è parte integrante del paesaggio e del contesto socioeconomico di riferimento, è necessario pianificare interventi nel quadro di strategie globali di sviluppo territoriale, analizzando la gestione e l'uso razionale delle risorse culturali e naturali a partire da criteri di sostenibilità. Queste strategie condurranno ad un processo di attuazione efficace, che potrà contribuire non solo a conservare, migliorare e preservare il patrimonio, ma potrà anche favorire l'arricchimento endogeno del territorio. Questo aumento di ricchezza si tradurrà nell'avvio e nel miglioramento di servizi per la popolazione residente e nella creazione di nuovi bacini di impiego. Pertanto, non si tratta solo di creare nuovi prodotti culturali che fungano da poli di attrazione turistica e che garantiscano un uso sociale del patrimonio, ma si vuole proiettare e gestire il patrimonio attraverso una serie di strategie orientate a promuovere un turismo sostenibile che dia benefici diretti alla società riversandosi in maniera egualmente soddisfacente sul patrimonio.

Per Morales (2004) l'interpretazione del patrimonio offre delle tecniche che facilitano l'avvicinamento tra patrimonio e società, con alcune particolarità che gli danno carattere e la rendono disciplina: i suoi destinatari (il pubblico «visitante»), il contesto (un luogo che abbia rilevanza culturale visitato dal pubblico), le forme e lo stile (persuasione, seduzione, ispirazione, motivazione). Per essere efficace dovrà avere una serie di requisiti:

- Deve essere capace di attrarre e mantenere l'attenzione del visitatore.
- Il visitatore deve capire parte delle informazioni e conservarle.
- Queste informazioni faranno in modo che egli/ella abbia un atteggiamento rispettoso verso il patrimonio.

Come citava Duclos a F. Pessoa, nel prologo del libro di Prats, «la vera novità durevole è quella che riprende tutti i fili della tradizione e tesse con essi una tela che la tradizione non potrebbe tessere» (Prats, 1997, 22). La logica simbolica che attribuiamo al patrimonio, insieme alla valenza economica che ha cominciato a rivestire, fa sì che, nella pianificazione interpretativa, entrino in gioco, oltre al patrimonio, concetti basilari quali: l'identità, l'economia e la società. In tal senso, la pianificazione dell'offerta di patrimonio deve partire da tre premesse fondamentali (Mirò, 1997, 34):

- **La relazione tra patrimonio e identità:** in che maniera il patrimonio può agire o agisce come elemento generatore di immagine e di identità territoriale.
- **La relazione tra patrimonio ed economia:** come garantiamo la redditività degli investimenti sul patrimonio.
- **La relazione tra patrimonio e società:** in che misura lo sviluppo dell'offerta di patrimonio contribuisce a migliorare la qualità della vita della popolazione.

Un Piano di Interpretazione, a grandi linee, ci porterà dalla diagnosi e analisi della risorsa e del territorio in cui si colloca (tanto dal punto di vista culturale quanto relativamente ai servizi), fino alla definizione degli elementi necessari per la creazione e l'istituzionalizzazione di un nuovo prodotto di turismo culturale (Mirò, 1997; Morales, 1998; Ballart e Juan-Tresserras, 2001). Un possibile schema organizzativo potrebbe essere il seguente.

Analisi-diagnosi. Si tratta di ottenere una migliore conoscenza della realtà e del potenziale del nostro patrimonio in tre grandi ambiti: il contesto sociale, economico e culturale; l'analisi della domanda interna e quella della domanda esterna. Ciò ci permetterà di effettuare la diagnostica delle risorse e del contesto territoriale. Allo stesso modo, l'analisi dettagliata delle dinamiche territoriali (con tutte le possibilità e variabili) e delle dinamiche settoriali (con riferimento alla dimensione culturale, sociale, giuridica, economica e professionale), ci permetterà di identificare i principali aspetti positivi e negativi del territorio, così come le influenze esterne sul suo sviluppo.

Concettualizzazione del progetto. A partire dall'analisi precedente ed in funzione degli interessi rilevati, sarà necessario descrivere e definire i contenuti del progetto, in cui saranno fissati obiettivi e criteri di realizzazione:

- Analisi delle risorse.
- Dal quadro concettuale, ad aspetti specifici e al grado di innovazione.
- Definizione degli obiettivi culturali, sociali ed economici, che dovranno concordare con le finalità stabilite e col contesto.
- Definizione dei criteri di attuazione e delle linee strategiche, in modo da rendere concreti gli obiettivi.
- Criteri di interpretazione e comunicazione dell'offerta turistica.
- Individuazione dei segmenti di mercato cui indirizzare l'offerta.

Sviluppo del progetto. Definizione dei criteri attuativi secondo cui si concretizzano le linee strategiche e definizione dei mezzi, degli strumenti e dei programmi: il processo creativo, che ci permetterà di passare dalla tematizzazione alla linea espositiva. A partire dalla concettualizzazione, dovranno essere definite le azioni da intraprendere secondo le direttrici stabilite, indirizzate verso uno sviluppo sostenibile e la promozione integrata dell'offerta turistica e strutturata su diversi fronti:

- Esposizione: che garantisca l'autenticità, l'esperienza e la trasmissione del sapere.
- Interpretazione (pianificazione della presentazione, comunicazione e fruizione delle risorse culturali; itinerari, servizi ed attrezzature).
- Protezione e conservazione del patrimonio (provvedimenti normativi e azioni di sensibilizzazione, misure di conservazione e mantenimento).
- Adeguamento turistico (incentrato sulla segnaletica, sull'adeguamento dello spazio turistico, sui servizi di base e complementari...).
- Marketing e comunicazione (immagine, promozione, accoglienza e informazione, pianificazione dei flussi di visitatori e strumenti).
- Obiettivi della comunicazione: definire a chi ci si riferisce.
- Meccanismi di gestione (struttura di gestione, forme di finanziamento, benefici indotti, promozione dell'occupazione, risorse umane, indicatori di gestione e valutazione).
- Sostenibilità e redditività economica e sociale: garantire e proteggere la conservazione ed il mantenimento.

Per intraprendere un piano di interpretazione è pertanto necessario applicare una metodologia che ci guidi nel suo sviluppo. Considerato che non esistono ricette magiche, visto che le caratteristiche intrinseche di ogni struttura o risorsa del patrimonio e

del territorio circostante sono sempre differenti, quello che alcuni autori propongono sono metodologie per la realizzazione di piani interpretativi. Riportiamo di seguito due proposte metodologiche, quali riflessioni delle considerazioni da fare nel realizzare un piano di interpretazione, appartenenti a due autori di chiara fama nel campo dell'interpretazione del patrimonio: Mirò (1997) e Morales (1998). Mentre la metodologia di Mirò è intimamente legata allo spazio, al territorio, per Morales, l'interpretazione è un atto di comunicazione.

Metodologia per l'elaborazione di un Piano di Interpretazione, secondo Mirò (1997)

1. Conoscere l'opinione/la mentalità della popolazione residente nel territorio sul quale si vuole agire: determinare quali sono i suoi tratti identificativi principali, le sue paure, le sue fobie, sapere se si sentono orgogliosi del proprio passato (remoto e recente), delle proprie caratteristiche culturali.

2. Inventariare i beni culturali presenti ed analizzarli per valutare il potenziale attrattivo che ricoprono per i visitatori, sia dal punto di vista turistico, che da quello didattico-scientifico. Proposta di schede di valorizzazione del patrimonio e sistema di classificazione a partire da sei categorie: naturale, intangibile, mobile, immobile, transitorio, deperibile.

3. Quantificare il pubblico (reale e potenziale) e valutare le difficoltà connesse alle motivazioni del visitatore e all'accessibilità del luogo.

4. Valutare le risorse umane e finanziarie disponibili o potenzialmente disponibili. Sapere qual è la capacità di investire del territorio e quale il livello di istruzione degli abitanti per determinare se è necessario progettare un'offerta formativa per la sua riqualificazione.

5. In base alle conclusioni dei punti precedenti, fissare gli obiettivi del Piano di interpretazione: economici, sociali, di conservazione e valorizzazione, educativi, scientifici...

6. Determinare i temi di interpretazione e la chiave del Piano di interpretazione, dalla quale ne dipende il successo o il fallimento. Definire le specificità ed i contenuti dell'offerta di patrimonio; scriverne il titolo e le linee fondamentali.

7. Definire i sistemi di presentazione in base a tre criteri: la tipologia degli oggetti, le caratteristiche del pubblico e le disponibilità di budget.

8. Determinare i servizi complementari che, oltre alla presentazione, influenzeranno la qualità dell'esperienza del visitatore: informazioni, accoglienza, reception, parcheggi, segnaletica, ecc.

9. Delineare le fasi di implementazione ed il calcolo delle spese correnti, per determinare la soglia minima di frequentazione necessaria a garantire la fattibilità del progetto e decidere sui possibili canali di finanziamento.

10. Determinare il sistema di gestione dell'offerta che dipenderà dagli obiettivi e delle diverse competenze da sviluppare: pubblica diretta, pubblica autonoma, mista, delegata, privata, concessione... ecc.

11. Tracciare una strategia di promozione e marketing mirata a far conoscere l'offerta per posizionarla e per una presenza costante sui media.
(Mirò, 1997, 35).

Come precedentemente affermato, per Morales Miranda (1998), l'interpretazione è un processo di comunicazione che consta di vari elementi o momenti che descriviamo testualmente:

Metodologia di un Piano di Interpretazione, secondo Morales Miranda (1998)

Diagnosi di una realtà. È necessaria l'interpretazione? per quale motivo? in che misura migliorerà la gestione del complesso storico o del contesto naturale?

Pianificazione interpretativa. Un processo razionale di formulazione di obiettivi, analisi delle risorse e loro potenzialità (e limiti), analisi degli utenti virtuali, definizione dei messaggi da trasmettere, scelta dei mezzi di interpretazione e definizione delle attrezzature e servizi interpretativi necessari, raccomandazioni per la realizzazione dei programmi e suggerimenti per valutare l'efficacia dell'intervento. Il risultato di questo processo è un Piano di Interpretazione.

Progettazione di mezzi, attrezzature e programmi. Processo creativo utilizzato da specialisti in materia, che considera un Piano di Interpretazione e le direttrici.

Realizzazione dei lavori ed introduzione dei programmi. Secondo quanto stabilito nel Piano di Interpretazione e nella fase di Progettazione specifica, l'interpretazione si traduce in personale, materiali e programmi.

Presentazione del patrimonio al visitatore. «Terzultima» azione che dà senso a tutti gli sforzi compiuti in precedenza, sforzi necessari perché senza pianificazione interpretativa si cade irrimediabilmente nell'improvvisazione, nella mancanza di coordinamento e nello sperpero dei fondi.

Valutazione. Si valuta in accordo con quanto raccomandato nel Piano o applicando le strategie di valutazione (di routine) che il personale del servizio di interpretazione ritiene opportune. Esistono metodologie per valutare l'interpretazione, alcune delle quali provenienti da altre discipline.

Retroazione, retroalimentazione o feedback. Cioè, l'incorporazione dei risultati e delle evidenze della valutazione nei programmi. Ogni sistema deve alimentarsi dei risultati della propria analisi per migliorare l'attenzione al pubblico.

2.3.1. Un primo passo: fare ricerca e inventariare le risorse patrimoniali

Il patrimonio è formato da oggetti, beni mobili ed immobili che durano nel tempo e che costituiscono l'eredità materiale di un popolo. Gli oggetti storici in quanto tali comunicano sempre qualcosa. Il lavoro del ricercatore, dello storiografo, è saper formulare le domande giuste, trovare una metodologia idonea che ci permetta di ottenere il maggior numero di informazioni dall'esigua storia contenuta nell'oggetto. Il lavoro sul campo, la catalogazione del materiale, la tradizione orale, lo studio degli archivi storici, nelle emeroteche, nelle biblioteche, gli esami di laboratorio ed il confronto scientifico tra studiosi, sono risorse proprie della metodologia di uno storiografo nel processo di ricerca storiografica.

La ricerca rappresenta, pertanto, la base di qualunque progetto culturale. Senza l'aiuto di un lavoro preventivo e rigoroso, non possiamo arrivare a concepire né a creare un prodotto culturale, poiché sarebbe privo di contenuto. Attraverso una più approfondita ricerca su un bene, sia mobile che immobile, otterremo una maggiore

conoscenza ed una più profonda significatività: ciò ci permetterà di costruire un percorso più solido, che rappresenterà il nesso tra patrimonio e pubblico.

Carreras *et al.* (2000) classificano la ricerca in due tipi: quella pura e quella applicata. L'obiettivo della ricerca pura è più astratto, più scientifico-accademico, e tende ad una interpretazione più neoclassica del sapere. Per quanto riguarda invece la ricerca applicata, uno degli obiettivi finali è l'interpretazione che, come abbiamo visto nel paragrafo precedente, aiuta il pubblico a familiarizzare coi contenuti che la ricerca ha definito grazie a tecniche di didattica del patrimonio o grazie ad analisi comparative che mostrano nuove chiavi di lettura o codici facilmente riconoscibili dal pubblico. Ciò permetterà loro di avvicinarsi, comprendere e, in definitiva, fare proprio il patrimonio. Senza dubbio, dal punto di vista di chi gestisce il patrimonio culturale, è molto più interessante la seconda tipologia di ricerca, che cerca l'interazione tra patrimonio e pubblico, senza tralasciare lo studio e la conoscenza: essi sono connessi alla volontà di mostrare i risultati della ricerca attraverso adeguate tecniche di divulgazione.

Sia la ricerca che la classificazione delle risorse culturali e naturali, sono fondamentali per potere offrire al visitatore un percorso rigoroso, calato nella realtà e dotato di autenticità. I risultati di questo processo ci permetteranno di sapere esattamente ciò che abbiamo e, a partire da questo punto, ciò che possiamo sviluppare. Come dice Morales (1998): «si tratta di diagnosticare la realtà».

Quello che può differenziare un centro di interpretazione, un museo o un parco archeologico –per citare alcuni esempi– da un parco tematico, in cui l'obiettivo principale è quello ricreativo e non culturale né educativo, è l'autenticità del percorso basato sui risultati della ricerca. L'interpretazione del patrimonio permetterà al visitatore di capire il significato dell'oggetto e la storia che nasconde: a cosa serviva? chi lo utilizzava? aveva un significato particolare?... ecc. Considerando che parliamo di interpretazione, per la quale entrano in gioco concetti quali educazione, traduzione, comunicazione, sensazione e significato, il percorso che progettiamo avrà come obiettivo non solo la trasmissione della conoscenza, ma anche la volontà di suscitare nei visitatori una serie di sensazioni, in modo che essi utilizzino i propri sensi fino al punto da condizionare le proprie reazioni ed il proprio atteggiamento verso il patrimonio.

Pertanto, la ricerca è una delle prime tappe nella pianificazione. Spesso, per conoscere il patrimonio in nostro possesso è necessario un inventario esaustivo, ma, al tempo stesso, comprensibile e sistematico, del patrimonio della zona. La funzione della documentazione è in definitiva registrare, inventariare e catalogare, in modo da offrire una base per la diffusione e la pianificazione. È, inoltre, uno strumento efficiente ed imprescindibile della gestione sia per le informazioni che ci offre, che per il verificare lo stato di conservazione di ogni singolo bene. Spesso, il registro è uno strumento proprio solo dei musei, depositari naturali delle collezioni, ma viene utilizzato anche da molti centri di interpretazione che possiedono una collezione.

La metodologia di documentazione può variare sostanzialmente, a seconda del paese, dell'amministrazione competente o del centro museale. Esistono documenti elaborati da organismi internazionali come l'ICOM, International Council of Museums, che propongono una serie di raccomandazioni al riguardo. In linea generale, in primo luogo, al momento dell'entrata o del deposito nel museo si procederà all'identificazio-

ne dell'oggetto ed alla sua registrazione numerica, che permetterà di localizzare in seguito la sua ubicazione, nonché di individuarne il relativo incartamento. È molto importante raccogliere direttamente e subito tutte le informazioni possibili sugli usi ed i vincoli dell'oggetto, poiché ciò può contribuire a mettere in atto una capillare opera di diffusione, ed evitare il rischio che le informazioni possano provenire esclusivamente dal donatore. Come secondo passo, si procederà alla catalogazione di ogni oggetto, da effettuare nella maniera più approfondita possibile, estraendo le informazioni che contiene (Carreras *et al.*, 2001).

Si procederà, quindi, a fare un inventario selettivo delle informazioni che offrono possibilità di interpretazione. In questi casi, si può partire da zero con la ricerca, oppure si può portare a termine una raccolta esaustiva dei beni del luogo e degli studi esistenti. Tutto si svolgerà in funzione delle informazioni richieste, che devono essere sempre discusse e completate attraverso un lavoro sistematico sul campo.

2.3.2. Cosa vogliamo ottenere con l'interpretazione. La definizione della mission da raggiungere

La definizione della mission si colloca nell'universo della gestione strategica. Uno dei primi passi nella pianificazione è definire la mission della organizzazione culturale, o la mission del progetto o del prodotto che vogliamo pianificare. Per definirla, bisognerà considerare la complessità dell'ambiente, delle organizzazioni e degli attori chiave che operano sul territorio. Sarà necessaria una profonda riflessione per determinare il senso della propria ragion d'essere, per potersi relazionare con successo con il contesto in cui si opera. La definizione della mission implicherà in definitiva la finalità del progetto. È l'obiettivo principale del progetto, la ragione della sua esistenza, che determinerà dove ci si colloca, la direzione verso cui dirigersi, e come e quanto si dovrà investire per realizzarlo. La mission è la risposta alle domande: qual è la finalità della nostra struttura? Che cosa c'è di unico in quello che facciamo? Che cosa vogliamo ottenere? La definizione della mission è necessaria nelle organizzazioni a vocazione pubblica (Munilla *et al.*, 2000).

Nel caso concreto dei centri di interpretazione del patrimonio, attualmente molti di essi stanno affrontando un periodo di ristrutturazione; si stanno reinventando per adattarsi alle necessità di un pubblico esigente che chiede di essere sorpreso. Di fronte a questa nuova situazione, i centri stanno rispondendo sperimentando nuove forme di organizzazione, di programmazione e di servizi materiali e immateriali. Pertanto, come riassume Kotler, si tratta di definire una mission che sia diversa e motivante, stabilire un equilibrio tra mission e domanda del pubblico, creare e consolidare un pubblico fidelizzato e infine essere capaci di generare risorse (2001, 56). Queste strutture sono in genere sovvenzionate da organizzazioni complesse con obiettivi e funzioni molteplici. Questa complessità e varietà nei programmi ostacola il compito di definire la mission e l'identità. Come analizza Kotler nel caso dei musei «la mission definisce le funzioni, i propositi di un museo, così come la sua offerta e le operazioni caratteristiche» (Kotler, 2001, 57).

2.3.3. La definizione degli obiettivi e delle strategie

Nel processo di pianificazione, gli interventi sul patrimonio dovranno partire da alcuni obiettivi e propositi, che riguarderanno principalmente la protezione e conservazione del patrimonio. È necessario che gli obiettivi prefissati abbiano un ordine di priorità. Dal punto di vista gerarchico, Morales considera che potrebbero raggrupparsi in tre categorie: obiettivi generali, secondari e specifici. Mentre i primi sarebbero più legati a fini politici, gli obiettivi secondari dovrebbero mostrare i temi più significativi. Infine, gli obiettivi specifici sono diretti al pubblico (che effetti vogliamo ottenere, cosa vogliamo trasmettergli, cosa vogliamo che sperimenti, cosa vogliamo che faccia). In definitiva, dobbiamo porci tre domande chiave: cosa vogliamo che il pubblico sappia? cosa vogliamo che il pubblico provi? E, infine, cosa vogliamo che il pubblico faccia? Ciò significa che, nel formulare gli obiettivi, dovremo considerare tre concetti basilari: la conoscenza, l'affettività e il comportamento del visitatore.

Nella pianificazione e progettazione di un centro di interpretazione, ed a partire dai dati ottenuti dalla ricerca, bisogna pianificare gli obiettivi di comunicazione e di realizzazione del progetto e le strategie per portarli a termine. Questa fase di analisi preventiva ci aiuterà a vedere quali sono le nostre limitazioni, cosa vogliamo trasmettere al pubblico e come lo vogliamo trasmettere.

2.3.4. La formulazione degli obiettivi

Obiettivi di pianificazione (dichiarazione di intenti)

La prima cosa da fare è cercare di definire in che direzione andrà il nostro progetto, e quali ostacoli incontreremo. Gli obiettivi di pianificazione sono rappresentati da alcuni postulati o da una dichiarazione di intenti che definisce l'orientamento del progetto. Essi sono:

Economici. Creare nuovi bacini di impiego offrendo nuovi posti di lavoro, che si trasformeranno in occupazione diretta e indiretta.

Sociali. Riscoprire una parte del patrimonio e metterlo in relazione con l'attualità attraverso l'educazione e il turismo. Miglioramento delle infrastrutture (illuminazione, segnaletica, marciapiedi... ecc.), che, a loro volta, migliorano la qualità della vita non solo dei visitatori, ma anche della popolazione residente.

Di identità. Offrire alla popolazione locale alcuni prodotti culturali che permettano loro di avvicinarsi al territorio, alle sue tradizioni e conoscenze.

Del patrimonio e ambientali. I nuovi prodotti culturali devono essere indirizzati, in primo luogo, alla conservazione dei beni culturali e alla loro valorizzazione, ma, allo stesso tempo, devono contribuire a preservare e migliorare l'ambiente naturale e il patrimonio stesso. Valorizzando le risorse culturali e naturali, si intende portare alla luce l'identità del paesaggio, in definitiva, un paesaggio culturale.

Culturali. Bisogna creare prodotti attraenti e di qualità che non solo siano luoghi da visitare, ma che diventino strumenti di conoscenza e di ricerca scientifica, così come è necessario promuovere attività destinate alla formazione e alla sensibilizzazione.

Educativi. La responsabilità educativa della cultura obbliga sempre di più a dare ai prodotti culturali una dimensione educativa, affinché la scuola ed il sistema di istruzio-

ne si adattino alle nuove richieste del paradigma culturale. Bisogna trovare formule che sappiano evolversi secondo le necessità della società; i prodotti culturali devono essere concepiti come dinamici e non statici per generare un interesse continuo e rinnovato nel tempo.

Divulgativi. Ottenere la massima divulgazione ed allo stesso tempo offrire materiale educativo attraverso i musei, gli ecomusei o i centri di interpretazione, organizzando workshop e attività specifiche, sia per i bambini che per gli adulti, mettendo a punto strumenti di divulgazione: pagine web, CD-Rom interattivi, brochure, guide, ecc.

Turistico-culturali. Creare prodotti diversi che si aggiungano all'offerta esistente. Istituzionalizzare un logo o un'immagine imprenditoriale che permetta di identificare il prodotto, ai fini di una sua commercializzazione.

Obiettivi di interpretazione

Gli obiettivi dell'interpretazione costituiscono il quadro attuativo e definiscono i mezzi necessari:

Obiettivi di politica gestionale. Si cerca di offrire un servizio di qualità che soddisfi il visitatore, frutto di una ricerca esaustiva che permette di dare autenticità al contenuto del percorso e alla formazione che avranno precedentemente ricevuto le guide. Allo stesso modo si devono offrire alcuni strumenti e servizi culturali che possano avere una ricaduta diretta sul territorio.

Obiettivi dei servizi. Il personale avrà precedentemente ricevuto una formazione che permetterà di offrire una visita di qualità e rispondere adeguatamente alle aspettative dei visitatori. Le attrezzature per ricevere visitatori con problemi di deambulazione o con invalidità di altro tipo devono essere realizzate sia all'ingresso, che all'interno.

2.4. Gli spazi di presentazione del patrimonio

La complessità del patrimonio ha fatto in modo che oggi esistano molteplici maniere e tecniche per rappresentarlo. Può essere dentro un edificio, all'interno del proprio contesto o meno, lo si può mostrare in situ, creare un contatto diretto o mediato, territorializzarlo come parte di un paesaggio culturale urbano, rurale o naturale integrandolo come elemento della memoria storica. A volte il patrimonio si presenta in modo diretto, attraverso un oggetto originale, a volte grazie a repliche, a immagini, in forma più passiva o più realistica, attraverso grandi scenografie ed esposizioni o tramite piccoli spazi espositivi. Oggi si può parlare di coesistenza di vari spazi espositivi: i musei; le strutture che presentano il patrimonio in situ, come i siti archeologici o i luoghi di interesse naturale, i centri di interpretazione. Bisognerebbe infine parlare del territorio-museo, dei sistemi legati al patrimonio o dei sistemi museali integrati, sviluppati nell'ambito della nuova museologia, del rinnovamento degli ecomusei e infine delle strategie di sviluppo locale e regionale. In pratica, tutte queste tipologie di strutture patrimoniali si mescolano ed intrecciano, assumendo in ogni caso caratteristiche concrete distinte.

2.4.1. I musei

I musei sono spazi culturali specializzati che conservano una collezione di beni mobili esposta secondo un progetto museologico e museografico (Vicente 2000). Secondo il Consiglio Internazionale dei Musei (ICOM), un museo è un'istituzione senza fini di lucro al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che acquisisce, conserva, ricerca, comunica ed espone, per ragioni di studio, educazione e piacere, per l'interesse materiale di un popolo e del loro territorio. Si tratta di centri in cui si offre una lettura formale dell'oggetto, in senso maggiormente neoclassico. In questo tipo di strutture, a partire dalle premesse di ricerca e conservazione, l'oggetto gioca un ruolo da protagonista.

I musei, scenario per eccellenza della presentazione del patrimonio mobile, fanno uso di diverse strategie:

- L'esposizione permanente classica (3D), che propone la visione passiva, non priva di interesse a seconda degli oggetti, seguendo un percorso fonografico, tematico, territoriale,... I beni e gli oggetti esposti sono fuori dal loro contesto culturale originale.
- La mostra che mette insieme oggetti senza alcun tipo di filo logico. Non dovremmo parlare di presentazione in senso stretto, dato che non interviene nessun tipo di mediazione. Siamo molto vicini al concetto di deposito visitabile.
- L'esposizione scenografica che «contestualizza» gli oggetti partendo da un percorso di tipo pedagogico e/o estetico.

Come strumenti ausiliari di presentazione, a partire dall'esposizione, avremo le guide, i cataloghi, i laboratori, le visite guidate e soprattutto l'impiego di risorse tecnologiche audiovisive.

Un museo in un lavatoio della lana, un centro di interpretazione in un museo

Il Museo Vostell Malpartida (MVM) fu fondato nell'ottobre del 1976 da Wolf Vostell (Leverkusen, 1932 – Berlino, 1998), artista ispanico-tedesco di chiara fama internazionale e figura fondamentale dell'arte contemporanea del dopoguerra, intimamente legato all'Estremadura. Inventore della tecnica del *Décollage*, padre dell'*Happening* in Europa ed iniziatore del movimento Fluxus e della videoarte, Wolf Vostell ha mantenuto sempre in tutta la sua produzione artistica una marcata originalità, peculiarità questa che è anche propria del museo che porta il suo nome insieme a quello di Malpartida di Cáceres. Sposato con Mercedes Guardado Olivenza, Wolf Vostell conobbe le Barruecos nel 1974, dichiarandole «opera d'arte della Natura». Da quel momento, concepì l'idea di creare un museo come espressione dell'arte avanguardista, un luogo di incontro dell'Arte e della Vita.

Il MVM si sviluppa tra Le Barruecos e il Lavatoio. Nelle Barruecos, paesaggio dichiarato Monumento Naturale per la sua rilevanza geologica ed ecologica, Vostell collocò le opere *Voaex* e *il Morto che ha sete*, stabilendo un dialogo tra l'arte, la vita e la natura. Il Lavatoio, dichiarato Bene di Interesse Culturale per il suo valore come patrimonio industriale, accoglie, nei suoi 14.000 m²:

- la collezione Wolf e Mercedes Vostell,
- la collezione Fluxus,
- la collezione di Arte Concettuale,
- il Centro di Interpretazione delle vie del bestiame e di storia del lavatoio della lana.

Questo edificio fu costruito nei pressi delle Barruecos alla fine del secolo XVIII, approfittando dei vantaggi di questo luogo quali la presenza di acqua e il passaggio di pecore che fanno la transumanza attraverso quella località. A metà del secolo XIX, questa industria aveva una produzione di 80.000 incanti di lana lavata all'anno, lana che veniva poi venduta alle industrie tessili più importanti d'Europa.

Nel 1997 il Comune di Malpartida di Cáceres iniziò la redazione del progetto che avrebbe dato vita ad un Centro di Interpretazione delle Vie del bestiame e del Lavaggio della Lana all'interno del Museo Vostell Malpartida. L'Assessorato all'Agricoltura della Giunta dell'Estremadura, nell'ambito del progetto di recupero e valorizzazione delle vie del bestiame finanziato dal Programma Operativo FEOGA, ritenne opportuno finanziare questo Centro. Dalla Sala degli Artisti Concettuali del museo si accede adesso, tramite una piccola stanza, al Centro di Interpretazione delle Vie del bestiame e del Lavaggio della Lana. Il principale obiettivo di questo spazio espositivo è quello di far conoscere le vie del bestiame e, al tempo stesso, l'industria connessa e luoghi come Los Barruecos che stanno rivalutando la storia di Malpartida. L'esposizione vuole, pertanto, essere didattica e indirizzata a tutte le età e a tutti i livelli culturali per trasmettere un piccolo pezzo di una storia comune. Per tale motivo si è cercato di coniugare le nuove tecnologie ed elementi espositivi tradizionali.

Il risultato è la convivenza di un museo di arte contemporanea in un antico lavatoio della lana dove il visitatore può avvicinarsi tanto all'opera esposta quanto all'edificio storico che la ospita.

Questo primo programma, sviluppato tra il 1994 e il 1999, ha previsto anche la realizzazione dell'Inventario Generale delle Vie del bestiame dell'Estremadura, la classificazione delle vie del bestiame in 80 vie municipali in cui tale atto amministrativo non era stato ancora accolto, il recupero di diversi tratti in 28 delle vie municipali e la delimitazione e valorizzazione della Cañada Reale Soriana Occidentale tra le città di Badajoz e Cáceres. Grazie ai risultati positivi ottenuti da questo progetto, il Programma Operativo dei Fondi Strutturali Europei per l'Estremadura, relativamente al periodo di programmazione 2000-2006, includerà una nuova misura destinata al recupero e alla valorizzazione della rete di vie del bestiame a livello regionale.

2.4.2. Il patrimonio in situ

Il patrimonio in situ è legato a meccanismi interpretativi necessari a far risaltare i tratti più significativi di ogni elemento. La valorizzazione delle risorse culturali e naturali esige interventi diversi a seconda dei casi: adeguamento del contesto, segnaletica, informazione interpretativa adattata a tutti i segmenti di pubblico, interventi di conservazione, ecc.

Questo modello sarebbe l'opposto del primo: vuole infatti mostrare il patrimonio nel suo contesto reale. Anche questo modello ha l'obiettivo di rappresentare il patrimonio all'interno di un percorso, o contestualizzarlo nella storia. Tra gli strumenti interpretativi, potremo trovare i più classici, come testi, mappe, grafici, fotografie, e i più innovativi, quali audiovisivi, scenografie espositive o realtà virtuali. Il tipo di centro patrimoniale che si adatta bene a questo modello è il museo locale.

In questo caso ci riferiamo a un patrimonio contestualizzato «in situ», come ad esempio siti archeologici e paleontologici, monumenti ed edifici storici (castelli, chiese, fabbriche,...), immobili (pozzi, incroci di sentieri, elementi naturali particolari...) o paesaggistici (centri storici, strade romane, vie del bestiame,...).

Le diverse presentazioni possono riassumersi in tre tipologie: un livello base, il completamento attraverso un'esposizione permanente e la musealizzazione.

- Livello base, nel quale semplicemente si offre una interpretazione adeguata alla visita, a livello fisico, con o senza segnaletica interpretativa.

- Completamento attraverso l'esposizione permanente, nel quale si spiegano/mostrano i lavori di ricerca, il procedimento di restauro o qualunque altro processo relativo al patrimonio. In questo caso potremmo menzionare l'Area Archeologica Pintia (Valladolid), progetto promosso dall'Università di Valladolid, nel quale sin dal primo momento si è fatto riferimento alla popolazione locale come pubblico potenziale.

- La musealizzazione che può coniugare la museografia con un centro di interpretazione: è il caso, ad esempio, di edifici religiosi come il Monastero Reale di Santes Creus (Tarragona), il Monastero di Iranzu (Navarra), o i centri di interpretazione di siti archeologici, come quelli promossi dal Governo dell'Estremadura, il caso della Grotta di Maltravieso, l'Istituto Portoghese del Patrimonio Architettonico nell'Alentejo e nell'Algarve (e, tra essi, si ricordano in particolar modo quello di Miróbriga), o il Conseil General del Gard (il caso del Pont du Gard); la musealizzazione che contempla la restituzione o la riproduzione totale o parziale, come nella Cittadina iberica di Calafell (Tarragona), o la presentazione pedagogica (moduli interattivi, servizi di attenzione al pubblico, itinerari pedagogici...), come nel Villaggio iberico di Puig Castellar a Santa Coloma de Gramenet (Barcellona).

2.4.3. Il centro di interpretazione

Il centro di interpretazione è solitamente il principale supporto per quella metodologia di gestione del patrimonio che chiamiamo appunto «interpretazione»; metodologia che, come detto, prevede che il visitatore esplori e interagisca col patrimonio. Normalmente si usano diversi strumenti che permettono al visitatore di conoscere un determinato parco naturale, un sito archeologico, un centro storico, un territorio o un avvenimento, seguendo un percorso interpretativo determinato. A differenza dei musei, i centri di interpretazione non hanno come obiettivo la raccolta, la conservazione e lo studio di oggetti originali. Questi centri permettono una migliore conoscenza del valore naturale e culturale degli oggetti fornendo al visitatore le informazioni necessarie sui possibili usi dello stesso. In essi si realizzano attività educative e di sensibilizzazione utilizzando come riferimento il territorio nel quale si trovano. Queste installazioni ospitano inoltre molto spesso altri servizi (informazioni turistiche, bar o ristorante,...).

La strategia di presentazione utilizzata è essenzialmente l'esposizione scenografica, accompagnata dall'uso di mezzi tecnologici ed audiovisivi per promuovere il patrimonio e stimolarne la scoperta. Esistono centri di interpretazione per presentare, ad esempio, beni culturali destinati, contemporaneamente, ad altri usi, come ad esempio nel caso del Centro di Interpretazione delle Vie del bestiame e della Storia del Lavatoio

della Lana di Barruecos che è collocato in un centro di arte contemporanea, il Museo Vostell (Malpartida di Cáceres) in Estremadura, Spagna. Altri esempi che si possono citare sono quelli dei siti archeologici menzionati sopra o, ancora, quelli che prevedono la tematizzazione di periodi storici come nel caso di Terra XIX, Centro di Interpretazione del Romanticismo, a Vilanova i la Geltrú, Garraf, Barcellona, Spagna. O ancora aree naturalistiche come il Centro di Interpretazione di Varin, che fa parte del Malá Fatra National Park (Slovacchia), o prodotti alimentari, come il Centro di Interpretazione del Suino, a Pena-roja de Tastavins (Teruel).

L'interpretazione del patrimonio gastronomico e dei prodotti alimentari

Nel 1999, è stato inaugurato a Pena-roja de Tastavins (Teruel, Spagna), il Centro di Interpretazione del Suino, grazie all'iniziativa comunitaria Leader. Questa struttura, ubicata nelle antiche scuderie del Santuario della Vergine della Font, ospita visitatori interessati a conoscere il settore del suino, non solo per la sua importanza economica, ma anche per la tradizione culturale ed etnologica, frutto del lavoro di tante generazioni dedite all'allevamento di questo animale ed alla preparazione del prosciutto artigianale e di altri tipi di derivati prodotti con i maiali di quell'area geografica.

In base a questo progetto iniziale, le sale che formano il Centro di Interpretazione del Suino forniscono a tutti i visitatori un excursus nella tradizione legata al lavoro di allevamento, macellazione e preparazione dei prodotti derivati dal maiale. Partendo da una sistemazione e un uso dei materiali che accentua il carattere didattico delle installazioni –con particolare attenzione per i visitatori più giovani– il centro mostra un percorso completo sui metodi di allevamento del maiale, il procedimento di macellazione, la preparazione della trippa e dei prodotti di salumeria. Tutto ciò arricchito sia dall'esposizione degli utensili che si usavano in passato sia da riproduzioni a grandezza naturale che rappresentano scene lavorative e da pannelli informativi che spiegano passo passo tutto il processo.

Accanto alle sale dedicate al settore suino, il Centro di Interpretazione lavora per diffondere le altre attrazioni della regione. L'utilizzo di un diorama con immagini del patrimonio culturale, architettonico e naturale della zona completa il percorso all'interno delle vecchie scuderie del santuario. Per i visitatori è, inoltre, possibile acquistare prodotti artigianali e pubblicazioni sulla regione.

2.4.4. Patrimonio e territorio. Nuovi modelli: il territorio-museo, il complesso interpretativo e i parchi culturali

Questo concetto nasce insieme alle nuove teorie museologiche legate alle strategie di sviluppo locale. A differenza dei musei all'aperto (Open Air Museums) il territorio-museo non è situato in un recinto ad uso esclusivo, delimitato da una barriera fisica, ma è inserito nella vita quotidiana del luogo e dei suoi abitanti. Pertanto, in questo caso, è fondamentale fornire al visitatore gli strumenti che lo aiuteranno a orientarsi, a vedere e ad imparare quello che il luogo offre. Si usa quindi l'espressione «territorio-museo» per designare una zona che si mantiene legata, grazie a vincoli storici e geografici, alle risorse patrimoniali e ad elementi che gli conferiscono un'identità propria. La consapevolezza dell'importanza che potrebbe ricoprire il patrimonio culturale e

naturale nel futuro di determinati Comuni ha portato alla definizione del concetto di «territorio-museo». Questo, a sua volta, nasce dalla necessità di creare strumenti di gestione del patrimonio che abbiano una prospettiva territoriale, che rispondano all'esigenza di un uso «sociale» del territorio e di sviluppo locale. Secondo Mirò e Padró (2004), questo concetto deriva dagli ecomusei francesi, coi quali condivide una visione integrale e territoriale del patrimonio culturale e naturale, e si lega allo stesso tempo alla tradizione anglosassone di pianificazione interpretativa.

Affrontando l'interpretazione del territorio, si cede il passo ad un processo attraverso il quale un territorio comincia ad essere percepito come un prodotto culturale. Questo percorso, dalla risorsa al prodotto, comincia con l'idea di territorio, di spazio fisico nel quale si sedimentano gli apporti delle diverse culture che lo hanno abitato e arriva a concepirlo come giacimento culturale. Questo giacimento, percepito al presente come un grande puzzle composto dai frammenti del passato, richiede una serie di elementi che «gli diano un senso» (centri di informazione, strumenti esplicativi, ecc.), per la sua comunicazione ed interpretazione. Grazie a questi elementi, che potremmo chiamare «complesso interpretativo», il visitatore può addentrarsi nel territorio e fruirne scegliendo «frammenti» di esso che prima esistevano disordinatamente. È in questo momento che potremo parlare di prodotto culturale o di territorio-museo.

(Mirò, 1998, 81).

Secondo Sánchez de las Heras (2002a) il concetto di «complesso interpretativo» si riferisce a un modello integrato di presentazione del patrimonio culturale di un determinato territorio. Il modello è concepito quindi come un sistema di organizzazione e presentazione del patrimonio di una determinata zona geografica. Il complesso interpretativo permette di percepire il territorio come un prodotto culturale, un museo aperto ed abitato, in continua trasformazione. Il visitatore può addentrarsi nel territorio, selezionando ciò che gli interessa...

È importante in ogni caso determinare un punto di riferimento che permetta la lettura del complesso interpretativo e che agisca da canale principale, da nodo centrale, che distribuisce i visitatori tra i diversi oggetti patrimoniali ripartiti sul territorio.

Si tratta di una strategia di presentazione del territorio che consiste nel collocare sotto un quadro concettuale comune (concetto chiave dell'interpretazione) e sotto un'unica modalità di presentazione (il complesso interpretativo o territorio museo) il patrimonio fruibile più significativo per un territorio.

Il centro di interpretazione è il luogo in cui confluiscono le linee del percorso interpretativo che si è instaurato in un determinato territorio. È lo spazio dove si dà un'idea complessiva, si offrono proposte culturali, educative e turistiche.

Attualmente si stanno sviluppando diverse iniziative basate sul concetto di territorio-museo. La Comunità autonoma di Aragona è una delle comunità autonome spagnole che sta consolidando questo modello per gestire e presentare il suo patrimonio sotto forma di Parchi Culturali d'Aragona. Nel caso della Catalogna si ricorda il Parco Fluviale Navàs-Berga, per la conservazione, dinamicizzazione e valorizzazione delle

colonie tessili, uno degli elementi più rappresentativi della rivoluzione industriale in Europa.

I parchi culturali d'Aragona: un modello di interpretazione e presentazione del patrimonio

In Aragona (Spagna), i Parchi Culturali si propongono come alternativa o completamento della Legge 16/1985 sul Patrimonio e della Legge 4/89, del 27 marzo, sulla Conservazione degli Aree Naturali e della Flora e Fauna Boschive, che considerano oggetto di conservazione diversi aspetti parziali. I Parchi Culturali vogliono essere invece spazi che comprendono congiuntamente vari elementi da proteggere in maniera coordinata. Attualmente i Parchi Culturali non hanno status giuridico (e così sarà fino a quando non verrà approvata una nuova legge). L'avviamento dei Parchi Culturali, ha offerto un altro vantaggio: la promozione di regioni aragonesi con un basso livello medio di reddito. Favorire economicamente queste regioni e puntare allo sviluppo sostenibile, fondamentalmente attraverso l'agriturismo, potrà rivitalizzare alcuni paesi che con gli anni si stanno sempre più svuotando. In questo momento nella Comunità Autonoma d'Aragona sono attivi cinque Parchi Culturali: Albarracín, Maestrazgo, Rio Martín, Rio Vero e San Juan de la Peña.

A tale proposito è interessante osservare come nel caso di Alghero, l'Alguer (Sardegna, Italia), una delle zone in cui è stata applicata la metodologia di gestione basata sul territorio museo, si è sviluppata una nuova proposta incentrata sulla metodologia del sistema museale integrato, che ha avuto un'ampia ripercussione in tutta Italia. In questo paese, negli ultimi anni, si è attivato un processo di cambiamento nella gestione del patrimonio, che ha potenziato il lavoro in rete, come si evince tra l'altro dalla creazione ed implementazione delle reti museali (o «sistemi museali»). Le regioni Emilia Romagna, Toscana ed Umbria² sono state pioniere al riguardo. Recentemente anche la regione Lombardia ha presentato una proposta di sistema museale locale (Alberti, Bernardi & Moro 2005).

Dal territorio museo al sistema museale integrato: il patrimonio culturale nelle strategie di pianificazione territoriale di Alghero, l'Alguer (Sardegna)

Alghero, situata nella costa Nord della Sardegna, ha una popolazione di 41.000 abitanti. Qui è nato il progetto «Territorio Museo Alghero» nell'ambito del progetto europeo «Terra Incognita», che ha avuto inizio nel 1996 grazie al finanziamento da parte del Programma Terra della DG XVI della Commissione Europea. Il progetto ha potuto contare anche sul sostegno di programmi comunitari (Interreg II A, Interreg III A) e regionali (P.O.R., P.I.T., P.I.A., PRUSST, assi II-IV, mis. 1.1.-2.1-2.2-4.5).

La metodologia del «territorio museo» mira all'inserimento del patrimonio nelle politiche di pianificazione e sviluppo territoriale, e pone particolare enfasi sulla sostenibilità e sulla realizzazione di nuove proposte orientate a potenziare il turismo culturale.

2. In questo caso, lo sviluppo del sistema museale è stato promosso dalla legge regionale L.R. 35/90.

Hanno partecipato a questo progetto pilota l'Amministrazione Comunale di Alghero e alcune amministrazioni locali spagnole: due catalane (l'Ajuntament di Peralada e il Consell Comarcal del Garraf) e due aragonesi (l'Associazione del Somontano di Barbastro e l'Associazione delle Altas Cinco Villas).

«Alghero: l'isola catalana della Sardegna» è stato il concetto portante del progetto. Con l'autorizzazione della Soprintendenza per i Beni Archeologici di Sassari e del Comune di Alghero è stato possibile creare due centri di interpretazione, rispettivamente nella Torre della Porta Terra e nella Torre di Sant Joan, nonché l'apertura dell'area nuragica di Palmavera. L'accordo tra la Diocesi di Alghero-Bossia ed il Comune di Alghero ha permesso l'installazione del Museo di Arte Sacra nella Chiesa del Rosario. Parallelamente a questo processo, si è avviato il dialogo con gli operatori turistici (per stimolare la nascita di nuove proposte), con le imprese agroalimentari (con l'idea di promuovere il marchio del territorio museo) e con le associazioni di commercianti del centro storico (per sviluppare l'immagine urbana).

La strutturazione del Territorio Museo ha significato la creazione e ristrutturazione di varie infrastrutture per offrire ai visitatori nuovi meccanismi per l'interpretazione del patrimonio:

- Il centro di accoglienza e di informazione turistica del Territorio Museo, situato nella Torre di Porta Terra, antica entrata della città che simbolizzava il nuovo accesso ad Alghero ed al suo territorio. In questo spazio si offre una prima visione globale del patrimonio culturale, storico e naturalistico. Presentare Alghero come isola catalana della Sardegna serve da elemento di differenziazione.

- Il centro per l'interpretazione del centro storico (Centro di Interpretazione del Territorio Museo, Museo Multimediale), ubicato nella Torre di San Giovanni, è il punto di partenza per la visita storica della città dalle origini fino ai giorni nostri.

- Il Museo Diocesano di Arte Sacra si trova in uno degli antichi palazzi della città che fu trasformato nella chiesa del Rosario nel secolo XVII. Offre un'esposizione sul patrimonio ecclesiastico cristiano della città di Alghero e delle chiese della Diocesi.

- Esistono tre itinerari per il centro storico: l'itinerario catalano (la Via Catalana), l'itinerario religioso (la Via Sacra) e l'itinerario delle torri (la Via delle Torri), che possono realizzarsi mediante visite guidate o individualmente, col supporto, in quest'ultimo caso, delle versioni stampate di ogni itinerario. La Via Catalana si snoda per le strade del centro storico mettendo in rilievo l'architettura gotica, rinascimentale, barocca e neoclassica. Fuori porta si sviluppa il tardo eclettismo ed il modernismo. La Via Sacra è un itinerario incentrato sulla religiosità popolare, che tocca le chiese del centro storico ed il Museo di Arte Sacra. L'ultimo degli itinerari, la Via delle Torri, è un itinerario alla scoperta del sistema di protezione militare della cinta muraria di Alghero: si vuole far conoscere in particolare l'architettura militare sviluppata nel periodo catalano-aragonese e spagnolo.

- Il Parco Archeologico del Territorio Museo, di tipo diffuso, riunisce i principali siti del territorio di Alghero: dal periodo nuragico, (villaggio, santuari e necropoli) all'epoca romana (villa romana).

Il progetto Territorio Museo di Alghero si basa sulla necessità di integrare e completare le risorse culturali per migliorarne l'interpretazione e la presentazione al pubbli-

co, soprattutto nel quadro di un programma di sviluppo turistico. Per migliorare la gestione del Territorio Museo è stato considerato imprescindibile promuovere la creazione di un'organizzazione specifica che fosse capace di coordinare gli attori che amministrano i beni culturali e le cooperative incaricate della gestione degli stessi (Cooperativa soc. a.r.l. Itinera, Cooperativa soc. a.r.l. Mosaico e Cooperativa s.c.a.r.l. SILT) come pure di relazionarsi con altri attori locali, specialmente operatori turistici privati.

Queste premesse sono state il punto di partenza per l'avvio e l'implementazione del «Sistema Museale Integrato di Alghero», che ha cominciato ad operare agli inizi di gennaio 2003 e verrà completato nel dicembre del 2005. Questo progetto è frutto dell'evoluzione del Territorio Museo e presuppone la creazione di uno strumento di tutela e gestione del patrimonio che, oltre a promuovere la sua conservazione e la sua valorizzazione, lo vincoli al territorio inserendolo nelle strategie di sviluppo sociale ed economico. Per tale motivo si è stipulato un accordo con il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali, la Soprintendenza Archeologica delle province di Sassari e Nuoro ed il Comune di Alghero. Gli obiettivi di questo nuovo accordo sono:

- Creare nuovi settori di attività capaci di promuovere l'uso sociale del patrimonio culturale.

- Definire nuove strategie di riorganizzazione del territorio, che promuovano un'offerta culturale e turistica di qualità.

- Utilizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione come strumento di promozione.

- Dinamicizzare e sviluppare l'economia locale.

- Realizzare nuove strutture culturali (museo civico, museo del corallo, centro di documentazione di Alghero Città Regia, centro espositivo nella torre Sulis e in quella di San Giacomo).

Relativamente alle nuove strutture: il Museo Civico offrirà una visione dal popolamento pre-nuragico ai giorni nostri; il Museo del Corallo sarà dedicato a mostrare la tradizione della pesca e della manifattura del corallo; il Palazzo Serra accoglierà il centro di documentazione del progetto di Alghero Città Regia; la Torre Sulis dedicherà un spazio ad esposizioni, spettacoli ed attività culturali, con un'area denominata «Galleria del gusto algherese», nella quale si presenteranno e promuoveranno i prodotti gastronomici locali con la presenza dei produttori locali; la Torre San Giacomo disporrà di un'area espositiva integrata con la Torre Sulis. Un'altro dei progetti importanti è l'illuminazione notturna del centro storico e dei luoghi particolarmente rilevanti. Per queste iniziative si conta su fondi del programma Feder.

Queste nuove proposte si aggiungono a quelle create col Territorio Museo e permettono di offrire un valore aggiunto al Sistema Integrato mediante la creazione di una rete, che, rispondendo all'imperativo dello sviluppo locale, permette di consolidare un marchio turistico con una forte componente culturale capace di diversificare maggiormente le risorse in un'destinazione che si caratterizza per il sole e il mare e promuovere la stagionalizzazione. Il Sistema Integrato mira all'ottimizzazione della gestione per consolidare un prodotto culturale (nel quale la popolazione locale sia pro-

tagonista), che sia anche un prodotto turistico (affinché la popolazione locale possa trarre vantaggio dal turismo ed il visitatore possa avere un'esperienza di qualità). Perciò è basilare l'uso di tecniche di bottom-up sul territorio e la definizione di indicatori di sostenibilità.

Questa esperienza di successo ha ottenuto il premio Cultura di Gestione di Federcultura nella sua terza edizione, pur essendo ancora in fase di implementazione.

Queste reti, provinciali o intercomunali, si basano sul coordinamento e sull'interdipendenza tra istituzioni museali di proprietà, dimensione e tipologia differenti, ed altre istituzioni che offrono servizi culturali, con l'obiettivo di generare un'offerta sistematica, indirizzata al pubblico in un territorio determinato, migliorare gli standard qualitativi ed ottimizzare la gestione e le risorse.

Interpretazione del territorio attraverso un sistema a rete

Per un'azione di sviluppo durevole e sostenibile è necessaria una pianificazione della trama culturale del territorio in cui assume grande importanza l'approccio integrato e la visione sistemica che si traduce nel concetto di rete sul territorio. Il sistema a rete prevede una pianificazione che coinvolge tutte le potenzialità del patrimonio culturale e del territorio e permette di attuare una strategia di turismo sostenibile anche per piccole realtà locali. Il turismo risulta un potenziale strumento di sviluppo se riesce a coinvolgere tutti gli aspetti caratteristici del territorio. Un'azione settoriale e monotematica non può risultare vincente. La capacità di sistematizzare le potenzialità del territorio e del patrimonio culturale creando percorsi pluritematici e in rete risulta invece la soluzione adatta per incontrare le preferenze dei turisti e adattare alle necessità delle piccole realtà locali.

Gli elementi della rete

Centri per l'interpretazione del patrimonio culturale. Sono strutture create per valutare il patrimonio culturale e/o naturale di un determinato luogo o di un'area geografica e la sua trasformazione in un prodotto didattico, culturale e/o turistico. Diversamente dai musei, non collezionano, non preservano e non studiano gli oggetti originali, ma per permettere una migliore comprensione dei valori naturali e culturali e per alimentare sensibilità e cultura, fanno riferimento ad un'area del patrimonio culturale. Come strategia di presentazione essi usano fondamentalmente un display scenografico con l'aiuto di elementi tecnologici e audiovisivi per promuovere e incoraggiare la scoperta del patrimonio. Questa è una soluzione possibile per sviluppare e diffondere il concetto di patrimonio culturale nei piccoli e medi comuni e nelle aree rurali, dove non sono presenti le risorse necessarie a realizzare musei veri e dove questa ricchezza potrebbe divenire un importante fattore di sviluppo del settore turistico ed avere una ricaduta per l'identità culturale degli abitanti.

(Da Progetto HICIRA)

Collegamenti principali. Sono collegamenti che usufruiscono delle infrastrutture esistenti allo scopo di connettere direttamente tutti gli ambiti in cui sono collocati i centri per l'interpretazione del patrimonio culturale con il punto principale di riferimen-

to del sistema a rete. Questi collegamenti sono adatti per una tipologia di trasporto veicolare a cui si possono affiancare anche percorsi preferenziali per una tipologia di trasporto lento (ciclopedonali).

Collegamenti secondari. Sono collegamenti che usufruiscono delle infrastrutture esistenti con lo scopo di connettere tutti gli ambiti tra loro attraverso corridoi panoramici. Con il termine di corridoio panoramico si intende un percorso preferenziale che permette di attraversare tutti gli ambiti identificati con lo scopo di collezionare le percezioni di tutti gli elementi caratteristici del territorio. Questi collegamenti sono adatti per una tipologia di trasporto veicolare ma per il loro obiettivo intrinseco è preferibile una tipologia di trasporto lento.

Itinerari tematici. Sono percorsi che usufruiscono delle infrastrutture esistenti, piste ciclopedonali, strade di campagna e vie d'acqua con lo scopo di illustrare le peculiarità del territorio. Questi percorsi si dividono in molteplici itinerari tematici come ad esempio: gli itinerari provinciali, che collegano tra loro gli ambiti in cui sono collocati i centri per l'interpretazione; gli itinerari interni agli ambiti che permettono di visitare le caratteristiche proprie di ogni ambito; gli itinerari ambientali che si sviluppano lungo le aree di rilevanza naturalistica; gli itinerari enogastronomici che permettono di assaporare i piatti tipici del luogo.

Gli itinerari tematici devono essere molteplici per rispondere a tutte le esigenze del turista ma soprattutto collegare in rete tutte le peculiarità del territorio.

Centri di divulgazione. Sono strutture pensate come luoghi di riferimento per il reperimento delle informazioni per il turista che vuole visitare il territorio attraverso il sistema a rete. Queste strutture si ipotizzano collocate in centri commerciali e stazioni ferroviarie caratterizzati da un'alta concentrazione di presenze. I centri di divulgazione ubicati presso i centri commerciali saranno uffici dotati di personale che si occupa della promozione del territorio, mentre i centri ubicati presso le stazioni ferroviarie avranno un dispositivo multimediale in grado di fornire informazioni sulla rete di itinerari turistici.

Porte di ingresso alla rete. Sono luoghi di intercettazione della potenziale utenza turistica diretta verso il territorio. Tali porte si pensano come landmark o elementi simbolici dotati di indicazioni pubblicitarie relative al sistema a rete: le connessioni principali e secondarie, gli itinerari tematici, la collocazione dei centri di divulgazione e dei centri per l'interpretazione del patrimonio culturale.

I centri di interpretazione

Analisi della situazione esistente. Raccolta di informazioni riguardanti l'organizzazione già in atto di itinerari tematici sul territorio, la promozione turistica, la ricettività, il patrimonio culturale che caratterizza il luogo di studio. Questa indagine preventiva serve per conoscere a fondo il territorio e soprattutto individuare la necessità di un sistema a rete per la promozione del luogo di studio e quindi collezionare informazioni preziose per la fase analitica e progettuale.

Indagine per funzioni plurali del territorio. Il metodo d'indagine prevede l'analisi delle funzioni plurali del territorio attraverso tre grandi famiglie di indagine: la prima riguarda la sfera infrastrutturale e insediativa e quindi tutte le indagini sulla rete dei

trasporti, la raggiungibilità dei luoghi, la realtà insediativa presente sul territorio e le maggiori attività produttive presenti. Nella seconda sfera turistico-ricreazionale verranno indagate la ricettività dei luoghi, i servizi che il territorio è in grado di offrire e le manifestazioni ed eventi che creano un'attrattiva sul territorio; infine indagini sulla sfera paesistica e ambientale con analisi sul patrimonio archeologico, bellezze mobili e immobili e le rilevanze naturalistiche che come valore aggiunto e rafforzativo verranno inserite negli itinerari. Questa analisi permette di individuare il profilo di utenza turistica che il luogo considerato è in grado di attrarre con la conseguente definizione delle potenzialità e criticità turistiche del luogo stesso. Le analisi verranno svolte a diverse scale di livello affinché le informazioni tratte ad ogni scala siano verificate e integrate agli altri livelli secondo un percorso ciclico, per poterne trarre così una completa lettura del territorio verificandone le potenzialità secondo focalizzazioni differenti.

Definizione della rete. Il progetto del sistema a rete è caratterizzato:

- Dall'individuazione di un polo cardine della rete, scelto per le sue caratteristiche uniche di patrimonio culturale e la dotazione infrastrutturale che permette un alto grado di raggiungibilità.
- Dalla scelta del luogo adatto per ospitare un centro per l'interpretazione del patrimonio culturale.
- Dall'identificazione di un sistema di collegamenti principali tra il centro per l'interpretazione del patrimonio e il polo caratterizzati da arterie di percorrenza diretta e veloce e di collegamenti secondari tra i centri caratterizzati dalla connotazione di veduta e di percorso attraverso gli elementi tipici del territorio.
- Dall'elaborazione di molteplici itinerari tematici in grado di soddisfare le richieste di ogni tipo di turismo (ambientale, culturale, enogastronomico, sportivo...) dotati di percorsi ciclopedonali in sede, indicazioni, cartellonistica, piazzole di sosta, punti panoramici, parcheggi, noleggi...
- Dalla collocazione di porte di accesso al sistema a rete in grado di attirare e informare il turista riguardo la presenza del sistema di itinerari, dell'esistenza di un centro per l'interpretazione del patrimonio culturale e di centri di divulgazione.
- Dall'ubicazione di centri di divulgazione in luoghi strategici (stazioni ferroviarie, centri commerciali) che attirano un elevato numero di presenze allo scopo di aumentare la promozione turistica del territorio e del suo sistema a rete.

Collocazione del centro per l'interpretazione. Il luogo atto ad ospitare un centro per l'interpretazione del patrimonio culturale deve essere:

- Dotato di un profilo di utenza turistica elevato legato alla presenza di un patrimonio culturale e ambientale importante.
- Facilmente raggiungibile dal turista e quindi dotato di numerose infrastrutture.
- Caratterizzato da iniziative rilevanti legate al turismo già organizzate e consolidate.
- Attrezzato con aree adatte ad ospitare un centro per l'interpretazione del patrimonio culturale in quanto già sede di attività museali o ecomuseali già frequentate.

Il centro può essere ospitato in un edificio già esistente da rifunzionalizzare oppure in un edificio da realizzare ex novo. Si immagina adibito all'interpretazione del territo-

rio attraverso un'anteprima della percezione del territorio, con l'uso di filmati audiovisivi, «stanze percettive», giochi interattivi, info point per il turista, laboratori didattici alla riscoperta di tradizioni, usi e costumi locali con la collaborazione della popolazione locale.

I centri di interpretazione del patrimonio sono strutture create per valutare il patrimonio culturale e/o naturale di un determinato luogo o area geografica e la sua trasformazione in prodotto educativo, culturale e/o turistico. Essi utilizzano solitamente diversi sistemi di comunicazione che permettono ai visitatori di conoscere un parco naturale, un territorio specifico o un evento a partire da un percorso interpretativo che lo rende unico. A differenza dei musei, essi non hanno come obiettivo fondamentale collezionare, preservare e studiare oggetti, benché tali attività non vengano escluse. Loro obiettivo è invece quello di facilitare la comprensione di valori culturali e naturali, compiendo un lavoro di sensibilizzazione ed educazione che considera il patrimonio come riferimento. Questi centri utilizzano essenzialmente una strategia di presentazione scenografica, con il supporto di strumenti tecnologici ed audiovisivi, sempre al fine di promuovere ed incentivare la scoperta del patrimonio.

Per interpretazione del patrimonio intendiamo invece un processo di comunicazione progettato per trasmettere al pubblico significati ed interrelazioni del patrimonio naturale e culturale, attraverso la sua partecipazione ad esperienze dirette con l'oggetto, l'artefatto, il paesaggio o il luogo. È una forma viva per spiegare il patrimonio (mobile, architettonico, documentario, archeologico, immateriale, naturalistico) al pubblico, considerandolo nella sua accezione ampia, globale e multidisciplinare, in accordo ai principi del programma Cultura 2000.

I centri di interpretazione del patrimonio rappresentano, pertanto, uno strumento utile a sviluppare ed esporre il patrimonio in città medie e piccole oltre che in aree rurali; in luoghi in cui, cioè, non si dispone di mezzi sufficienti per realizzare un museo e in cui il patrimonio può comunque essere un fattore importante per lo sviluppo turistico e per il senso di appartenenza della popolazione.

Le istituzioni europee hanno ricevuto numerose proposte per la creazione di questo tipo di centri, proposte nelle quali però spesso è stata osservata un'assenza di premesse teoriche e di riflessioni pratiche. Questo progetto è pertanto diretto, tra gli altri, ad amministrazioni appartenenti a comuni di piccole e medie dimensioni che non hanno risorse economiche e tecniche sufficienti per la dinamicizzazione del patrimo-

nio sul proprio territorio e vogliono utilizzare una metodologia di R&S (Ricerca+Sviluppo) da applicare al patrimonio culturale locale.

3.1. Errori e problemi nei centri di interpretazione

Serantes (2004) ha fornito una visione critica dei centri di interpretazione in Galizia intesi come strutture di educazione ambientale, che ci è utile come base per esporre una problematica comune ad altri territori.

- I centri di interpretazione soffrono di un certo vuoto normativo e sono inoltre assenti dalla legislazione europea: per tale motivo sorgono problemi nel definirli «strutture culturali» e, pertanto, non possono contare su alcun tipo di regolamentazione. Nel caso della Spagna, si fa riferimento alla legislazione autonomista più recente. Nel caso delle Baleari, la Legge 4/2003 del 26 marzo sui Musei delle Isole Baleari (Gazzetta ufficiale n. 98 del 24/4/2003) considera i musei e i centri di interpretazione come istituzioni museali. In particolare «sono centri di interpretazione gli spazi aperti al pubblico, vincolati a luoghi e monumenti che, contando sulle necessarie infrastrutture e risorse umane, possono fornire alla cittadinanza le chiavi per la comprensione del proprio valore culturale». A ciò si aggiunga che nei concorsi per tecnici superiori del patrimonio delle CC.AA. spagnole, i centri di interpretazione vengono inseriti nella categoria delle strutture espositive. Nel caso del Belgio, i centri di interpretazione non sono contemplati dalla legislazione nazionale, sebbene pare che il centro Ename verrà considerato come centro pilota.

- Le strutture e le loro vie di accesso normalmente sono poco segnalate. Serantes (2004) sottolinea che nel caso dei pannelli delle Isole Cies non viene indicato il Centro di Interpretazione ed i depliant pubblicitari degli itinerari del Complesso Intermareal Umia o Grove non citano il Centro di Interpretazione tra le attività. Al contrario, si promuovono servizi che non esistono: i depliant delle Isole Ons pubblicizzano una Aula di Scienze Naturali o quelli della Forestale ne pubblicizzano una a Riós, entrambe inesistenti.

- La distribuzione dei centri non è pianificata, risponde piuttosto alla necessità di recuperare determinati edifici, alla proprietà di luoghi adatti da parte delle amministrazioni o allo sviluppo di programmi europei capaci di supportare ingenti investimenti economici.

- Il difficile accesso a questi centri interpretativi non permette di garantire alcuni servizi minimi. Serantes (2004) segnala che l'Aula di Scienze Naturali di Cabalar, vicina alla Centrale Termica di As Pontes, produce la sua elettricità mediante un generatore a gasolio, o che l'Aula di Scienze Naturali di Crendes, vicina al lago che fornisce acqua alla regione di A Coruña, non dispone di acqua corrente. Nel caso del Centro di Interpretazione di Ca l'Agustí, nel Parco Naturale del Montseny, le caratteristiche del centro (una masseria, abitazione tradizionale della campagna catalana, situata in una zona dal clima particolarmente duro) è altissimo il consumo energetico per il riscaldamento a gasolio, per cui si è deciso di adeguare il sistema, per renderlo più sostenibile, all'uso di biomassa forestale proveniente dal parco. Una sostenibilità che si era già cercata in questo caso mediante l'uso di energia solare.

- L'edificio inteso come oggetto e non come risorsa può portare anche problemi, sia per l'elevato costo di mantenimento che per l'impatto determinato dalla sua collocazione o dal suo progetto architettonico. Serantes (2004) commenta il caso del Centro di Interpretazione di Ribeiras do Louro, architettonicamente coerente, benché sia ancora chiuso dalla sua inaugurazione avvenuta nel 1995. L'autrice sottolinea, inoltre, l'impatto sulla fauna ed il paesaggio del Centro di Interpretazione dell'Ecosistema Litoraneo Galiziano (CIELGA). Uno dei centri di interpretazione che ha creato più polemiche per il suo impatto sul paesaggio è invece il Centro di Interpretazione della città romana di Baelo Claudia, costruito dall'architetto sivilgiano Guillermo Vázquez Consuegra. Le barriere architettoniche sono un altro elemento che rende impossibile l'accesso tanto a persone con disabilità fisiche temporanee che a quelle con invalidità permanenti, come pure a famiglie con bambini piccoli (con carrozzelle, passeggini). A tale proposito, Serantes (2004) segnala il caso dell'Aula di Scienze Naturali di Chelo con più di 40 scalini di ingresso.

- Al problema del livello di accessibilità si aggiungono i problemi degli orari di apertura e dell'attenzione al visitatore, oltre che quelli legati ad un'offerta costituita in molti casi da un'esposizione con pannelli e modellini senza l'accompagnamento di guide o educatori. In altre occasioni si osservano problemi di accessibilità, come la mancanza di parcheggi nel caso della Casa Rull (Andorra).

- Tra gli usi incompatibili dello spazio sottolineiamo il caso dell'Aula di Scienze Naturali di Ancares che condivide l'entrata con la sala per la macellazione degli animali cacciati nella riserva, provocando un impatto non sempre gradevole sui visitatori (Serantes 2004). Nel Centro di Interpretazione di Ca l'Agustí, nel Parco Naturale del Montseny (Barcellona, Spagna), la concessione amministrativa comprende la gestione della struttura e di un ristorante, ubicati in due edifici indipendenti. I precedenti concessionari avevano ampliato questo ultimo trasformandolo in un ristorante di lusso, travisando completamente gli obiettivi del progetto. Con l'attuale gestione, tanto il centro quanto il ristorante sono stati riorientati ad un pubblico più familiare.

- Relativamente al budget preventivamente stabilito, esso è destinato in fase iniziale all'investimento in installazioni mentre è scarsa l'attenzione in termini economici destinata alle attività ed al personale. Il budget è di solito piuttosto esiguo o addirittura inesistente per quanto riguarda le voci di mantenimento, aggiornamento o allestimento delle attrezzature, degli audiovisivi, del materiale stampato, ecc. Questo provoca, in alcuni casi, una diffusione di informazioni scorrette: si fa riferimento a programmi che non esistono più o si annunciano nuove attività che invece avranno bisogno di anni per svilupparsi.

- Serantes (2004) ricorda che, un anno dopo la trasformazione del Parco Nazionale delle Isole Cies, il suo Centro di Interpretazione continuava a parlare di Parco Naturale, senza fare riferimento al nuovo status e a ciò che esso avrebbe comportato.

- Múgica e López-Limón (2002) segnalano che la situazione lavorativa del personale è instabile e, in molti casi, non ha formazione specializzata.

- L'attenzione per la sostenibilità e la partecipazione alla gestione di solito sono assenti.

- I programmi di auto-valutazione o di valutazione dell'impatto (positivo o negativo) dei visitatori, le attività ed i programmi di conservazione degli spazi sono scarsi.

- Con riferimento alla valutazione, Rosabal (1995) commenta che è importante promuovere la partecipazione di una serie di soggetti interni (guardie forestali, scienziati, personale amministrativo,...) ed esterni (popolazione locale, amministratori di altri centri di interpretazione, settore privato,...) legati alla gestione dei centri di interpretazione per evitare una eccessiva «soggettività» nel giudizio e lavorare su una «visione condivisa» degli obiettivi che si vogliono raggiungere. Le «auto-valutazioni» non sono risultate obiettive; sono pertanto raccomandabili le valutazioni «indipendenti».

3.2. Considerazioni da fare per creare un centro di interpretazione

Quando si implementa un progetto concreto per la creazione di un centro di interpretazione del patrimonio, risulta di vitale importanza scegliere il momento giusto per portarlo a termine. In effetti, molto spesso si considerano solo i fattori economici che permettono la creazione della struttura, come l'ottenimento di fondi, le sovvenzioni, l'inclusione in differenti programmi europei, eccetera, senza tenere conto di altri fattori fondamentali.

Uno di questi fattori è quello del coinvolgimento della popolazione locale. Nella creazione di un centro che, per la sua filosofia, deve convertirsi in motore di sviluppo dell'area locale mediante la conservazione e diffusione del patrimonio culturale e naturale, la partecipazione degli abitanti della zona diventa basilare.

Ciò significa che diventa necessario il lavoro di comunicazione tra i promotori del centro e la popolazione locale, la creazione di un dialogo che permetta l'identificazione della popolazione con le idee e le linee di lavoro del centro di interpretazione.

La partecipazione della comunità locale all'interpretazione

La partecipazione della popolazione locale è fondamentale nei piani di interpretazione poiché è importante che essa possa partecipare al processo di creazione del messaggio che si vuole trasmettere al visitatore. Il concetto di visitatore deve includere anche la comunità locale. È importante che la popolazione si identifichi col progetto e che lo senta proprio.

Il museo di Mölndal ha elaborato una strategia di apertura alla città ed ai cittadini. La pianificazione di itinerari mediante una guida digitale permette non solo di visitare facilmente le risorse del luogo ma, per esempio, anche di conoscere la storia ed i personaggi che abitarono in alcuni particolari edifici. Questa proposta innovatrice conta già parecchi estimatori in altre località, come Canterbury che l'ha adottata per presentare un circuito dei suoi musei e delle sue collezioni. Nel caso di Mölndal, la comunità ha partecipato all'elaborazione della proposta di questo spazio museale urbano e ha usato i cortili come spazi pubblici di riposo o ha preparato piccole mostre usando le finestre delle proprie case come vetrine all'interno pertanto di uno spazio espositivo innovativo. Il Museo di Mölndal è stato premiato con il «European Museum of the Year Award 2005» per il suo sistema innovativo di lavoro, per l'applicazione di nuove tecnologie e per lo sviluppo di programmi di cooperazione con istituti scolastici, università, attività commerciali e industriali, istituzioni sociali.

Un altro esempio di partecipazione della popolazione locale è quello della Riserva Naturale di Meadows Yard ad Edimburgo dove l'installazione del pannello di presentazione del luogo è stato oggetto di dibattito e riflessione collettiva. Il gruppo locale che gestisce la riserva naturale ha assunto una progettista che non solo ha cominciato il lavoro di preparazione della proposta progettuale con una consultazione popolare ma, una volta realizzato, ha organizzato un workshop di otto settimane nel quale la comunità locale ha potuto esprimere le sue opinioni sui vari aspetti del progetto, sui messaggi da comunicare e sulle immagini da collocare.

Bisogna inoltre considerare che la creazione di un centro deve influenzare necessariamente in positivo le attività della zona: restauro, industria alberghiera, guide, artigianato e prodotti enogastronomici... attività che devono essere spiegate con attenzione anche alla popolazione locale.

In tal senso, la concezione del patrimonio come valore sociale ed identitario, implica la partecipazione del maggiore numero di collettivi possibili, al fine di dotare il progetto di un centro di interpretazione e di strumenti che permettano di potenziare:

- la coesione e promozione sociale,
- la dinamicizzazione culturale,
- l'educazione e la formazione,
- lo sviluppo economico (partecipazione di piccoli imprenditori, associazioni di commercianti ed artigiani...).

Come detto, è fondamentale che la popolazione locale partecipi attivamente al processo di pianificazione ed esecuzione dei centri di interpretazione. La conservazione e promozione del patrimonio deve essere inoltre in linea con i piani per il miglioramento delle infrastrutture e dei servizi basilari poiché la finalità di ogni progetto di sviluppo è il miglioramento delle condizioni di vita locale.

In Spagna, Portogallo, Francia ed Italia, in generale, sono le amministrazioni pubbliche, specialmente quelle locali e regionali, che promuovono la creazione di centri di interpretazione del patrimonio. In misura minore le associazioni e le imprese. Nel Regno Unito i propulsori di queste iniziative sono invece sia le amministrazioni pubbliche che le associazioni locali del patrimonio.

3.3. Come si progetta un centro di interpretazione

Quando nell'ambito di un progetto di dinamicizzazione del patrimonio bisogna costruire o riprogettare un museo, un centro di interpretazione o una struttura simile, è necessario avere idee molto chiare su una serie di aspetti che ne determinano la configurazione:

- Obiettivi e criteri di interpretazione.
- Ubicazione spaziale.
- Funzionalità spaziale.
- Prestazioni e servizi.
- Infrastrutture ed attrezzature.

- L'esposizione:
- tema ed argomento,
- rete di contenuti,
- presentazione.

Tutti questi punti devono essere sviluppati secondo una metodologia ed alcune tecniche di pianificazione. Ogni Centro ha bisogno di un processo di programmazione che garantisca la coordinazione ed il controllo in fase d'opera.

La programmazione ci permetterà di ottenere risultati che devono rispondere ad alcuni obiettivi precisi, inoltre faciliterà la valutazione successiva del suo funzionamento. Gli obblighi, i requisiti, le esigenze e le necessità delle strutture e dei centri di interpretazione del patrimonio sono difficilmente standardizzabili.

Ogni centro presenta alcune peculiarità e caratteristiche proprie. Il quadro istituzionale, il tipo di patrimonio presente, gli spazi, il pubblico e tutta una serie di componenti fondamentali generano una dinamica specifica che si traduce nel fatto che ogni progetto non può che essere distinto. È assolutamente imprescindibile che la progettazione e la programmazione di centri di interpretazione del patrimonio siano realizzate da una squadra multidisciplinare integrata costituita da: museologi, pedagoghi, archeologi, storiografi, naturalisti, esperti di comunicazione, manager culturali, designer, architetti,...

Nell'ambito di un processo di pianificazione di questo tipo, i responsabili istituzionali del progetto devono disporre delle informazioni necessarie per potere avere un'idea chiara delle decisioni da prendere e dei processi che bisognerà seguire, come pure delle direttrici che devono prendersi per assicurare l'implementazione delle funzioni basilari della gestione del patrimonio:

- acquisizione,
- documentazione,
- conservazione,
- ricerca,
- divulgazione.

I cambiamenti nella museografia attuale hanno portato alla creazione di imprese specializzate nella progettazione e nella produzione di questo tipo di strutture e di imprese che gestiscono servizi e prodotti connessi a tale tipo di attività. Le imprese di maggiori dimensioni possono contare su team di designer, tecnici di vario tipo e consulenti oltre che su risorse finanziarie che permettono loro di assumere rischi economici elevati (Hernández Cardona, 2005, 34). Alcune imprese utilizzano team ridotti ed esternalizzano la ricerca o la produzione di guide, assistenze specifiche, design, falegnameria o elementi museografici. Le PMI di questo settore normalmente sono di scala locale o regionale e lavorano per le amministrazioni locali o per imprese come quelle sopra dette. I loro prodotti sono in genere di piccolo formato e normalmente esse realizzano tutto il processo produttivo, sebbene, come suggerisce Hernández Cardona (2005), si tende a sviluppare più la concettualizzazione ed il design che la produzione.

Nel caso della realizzazione di centri di interpretazione, la loro proliferazione associata a progetti finanziati con fondi europei ha portato allo sviluppo di imprese per la progettazione e la produzione di questo tipo di attrezzature. Nel caso delle PMI, e in

particolare modo per le imprese uninominali o per le microimprese, oltre alla produzione si assume in alcuni casi la gestione in regime di concessione per licitazione di impresa, perfino per contrattare il personale che lavora in impresa. Questo caso è frequente in Spagna e Portogallo. In Italia sono le cooperative che in genere assumono questa funzione.

L'interpretazione, come detto, è un metodo che offre chiavi di lettura e possibilità di uso attivo del patrimonio, servendosi di tutta un'ampia gamma di risorse per la presentazione, l'animazione e la comunicazione del patrimonio stesso. Si trasforma inoltre in uno strumento di pianificazione che usa il maggiore numero possibile di tecniche, per procurare sempre la massima flessibilità ed adattare alle differenti realtà.

In ogni caso, i fattori condizionanti che determineranno la programmazione di qualunque centro patrimoniale saranno originati da tre aspetti fondamentali:

Il pubblico

- Necessità di comodità e qualità dell'esperienza dei visitatori.
- Requisiti di accoglienza, orientazione e circolazione.
- Caratteristiche dei servizi pubblici da offrire.

Il patrimonio

- Caratteristiche, volume e dimensione dei beni culturali presenti.
- Requisiti e necessità di conservazione e preservazione.
- Necessità di ricerca.
- Requisiti per facilitare l'interpretazione (presentazione, comunicazione e uso) del patrimonio.

Gli spazi

- Relazione tra spazi e funzioni.
- Circolazione.
- Dotazioni e attrezzature.
- Condizioni ambientali.
- Necessità di protezione e sicurezza.

3.4. Risorse e strumenti interpretativi

Una volta definito il messaggio ed i contenuti del percorso, bisogna adeguarli al progetto del centro di interpretazione. La presentazione del patrimonio deve derivare dal lavoro di concettualizzazione realizzato precedentemente. Si tratta, in definitiva, di tradurre in azioni concrete il concetto ed i criteri di interpretazione, che sono stati definiti in fase di progettazione.

La parte tangibile o visibile dell'interpretazione è l'insieme dei diversi strumenti e messaggi costruiti: itinerari, tour guidati e non, opuscoli, libri, pannelli ed altri supporti, sono alcuni degli strumenti utilizzati per trasmettere il messaggio. Per rendere efficiente la comunicazione, secondo quanto afferma Morales, il messaggio dovrebbe suggerire «il significato del luogo» in maniera motivante e, soprattutto, chiara e breve, ma ricordando che la missione dell'interpretazione è contribuire alla protezione e conservazione del patrimonio.

Nella volontà di offrire al visitatore un'esperienza culturale di qualità, secondo Vicente (2000), la presentazione del patrimonio esige la verifica di una serie di premesse:

- a) L'avvicinamento del tema a settori del pubblico ampi e diversificati.
- b) La determinazione degli argomenti e le maniere di esporli tenendo conto del profilo del pubblico al quale ci vogliamo rivolgere (loro conoscenze pregresse, interessi, aspettative, ecc.).
- c) L'attrattività della comunicazione del percorso, utilizzando gli elementi necessari o possibili per stimolare una visita di qualità.
- d) L'utilizzo di nuove tecnologie e di linguaggi audiovisivi per comunicare i concetti complessi (la storia, la tecnica, la scienza...). Esse stanno rivoluzionando le strategie di comunicazione delle strutture interpretative e offrono inoltre innumerevoli forme di presentazione delle informazioni.
- e) Il conseguimento del difficile obiettivo di emozionare, trasmettere sensazioni e commuovere i visitatori: concetti importanti che dobbiamo introdurre in alcuni dei nostri musei ed infrastrutture culturali.

La scelta dei mezzi interpretativi è un esercizio, in cui la logica ed il buonsenso si mescolano con la creatività e con una certa intuizione. La pianificazione interpretativa deve includere, oltre alla creazione di servizi, programmi o installazioni, una riflessione sul processo di comunicazione. Attualmente i centri patrimoniali contano su un'ampia gamma di tecniche interpretative che permettono di definire strategie innovative di presentazione del patrimonio. Queste strategie si definiscono tramite un processo di ricerca nel quale si parte da beni culturali esistenti (il patrimonio architettonico, le strutture museografiche, le testimonianze del passato, l'ambiente naturale), insieme ad altri elementi dell'identità locale (come feste, folklore locale o gastronomia tradizionale) per convertirli in elementi chiave dell'offerta culturale. Sempre più spesso i musei e le organizzazioni culturali tradizionali incorporano nuovi metodi di presentazione. I servizi e le strutture interpretative devono essere progettati in funzione delle risorse, e allo stesso tempo, del visitatore.

Tra le varie tecniche di comunicazione che sono utilizzate per la presentazione del patrimonio, possiamo citare:

Le esposizioni o le mostre interpretative aiutano ad illustrare il percorso a partire dagli oggetti, a volte con l'aiuto di strumenti grafici ed illustrativi. Secondo le informazioni raccolte, è uno dei metodi più utilizzati.

La segnaletica è una delle applicazioni base per la presentazione di un patrimonio culturale o naturale allo stesso tempo essa è un modo per rinforzare e diffondere l'immagine del prodotto. Se vogliamo che l'intervento sia di successo, dobbiamo elaborare un buon Piano di segnaletica. Essa dovrà facilitare l'arrivo e, all'interno della struttura prescelta, orientare il visitatore. Pertanto, la segnaletica dovrà essere situata strategicamente ed il suo contenuto sarà chiaro e preciso. L'obiettivo della segnaletica varierà a seconda della sua ubicazione: sulle strade, direzionale, in situ, o della ubicazione degli oggetti. Nell'ambito del Piano di segnaletica saranno inclusi diversi tipi di pannelli interpretativi che offriranno diversi livelli di informazione, di carattere amministrativo o interpretativo. Bisogna sottolineare che nello studio realizzato, uno dei problemi

più ricorrenti segnalato dagli intervistati è la mancanza di una segnaletica adeguata per l'accesso al centro. È infine importante l'opera di mantenimento e rinnovamento periodico della segnaletica, specialmente se all'aperto.

La programmazione di visite guidate: qui l'interprete svolge un ruolo fondamentale per la presentazione del patrimonio, poiché attraverso lui/lei si instaura la relazione tra il pubblico, l'oggetto e il patrimonio.

Gli itinerari tematici fanno conoscere, in funzione del percorso concettuale, aspetti e luoghi significativi. Spesso oltre ai centri di interpretazione, esistono infatti una serie di risorse culturali, collegate tematicamente al centro e da esso dinamizzate. Queste risorse si collocano solitamente all'interno di percorsi interpretativi e spesso costituiscono un arricchimento dell'offerta culturale.

I modellini, i diorama e le riproduzioni hanno un chiaro obiettivo pedagogico ed interpretativo. Possono essere particolarmente utili per un pubblico infantile, ed anche, grazie all'uso del tatto, per portatori di handicap come i non vedenti.

Gli audiovisivi: film, videocassette, ricostruzioni virtuali, altri sistemi di immagini e suoni, registrazioni, audioguide o i nuovi sistemi PDA, sono alcuni degli strumenti usati per arricchire l'informazione. Di solito sono indirizzati ad un'utenza ampia e servono chiaramente a stimolare i visitatori.

Le drammatizzazioni, le rappresentazioni teatrali sul passato e le esperienze di living history più frequenti nel mondo anglosassone che nel resto d'Europa. Secondo Morales (1998) «queste attività possiedono il più grande tra i vantaggi dell'interpretazione: sono realizzate da persone, il migliore strumento conosciuto per interpretare il patrimonio».

Laboratori didattici, attività didattiche e di animazione che permettono di motivare ed avvicinare i vari tipi di pubblico alla comprensione del passato e dell'ambiente. Questo tipo di attività, diretta alle scolaresche, dovrebbe assumere un ruolo particolarmente importante nell'offerta di determinati centri di interpretazione per i quali questo segmento di pubblico risulta fondamentale. I laboratori possono essere completati dalla pubblicazione di libretti per gli studenti, o per i genitori che accompagnano i figli nella visita.

Volantini, depliant, pubblicazioni in genere. Si trasmettono al pubblico vari tipi di informazione che si traducono in prodotti differenti quali: opuscoli con informazioni generiche sull'istituzione e sui servizi che offre; cartografia per orientare adeguatamente il visitatore; guide tascabili illustrate; monografie specifiche; guide specializzate; ecc.

Organizzazione di eventi. Gli eventi culturali contribuiscono alla dinamicizzazione del territorio. Mostre, narrazioni, visite notturne, feste ed eventi captano l'attenzione del visitatore. Sono una tecnica utilizzata in genere per fidelizzare il pubblico.

I prodotti culturali: editoriali, artigianali, gastronomici connessi alla tematica oggetto dell'interpretazione o al territorio nel quale si trova in centro di interpretazione. Per essi è necessaria una attività di merchandising e la definizione dell'immagine del prodotto che aiuti a trasmettere l'informazione e faciliti in genere la comunicazione del prodotto stesso.

L'offerta di servizi turistici (ristorazione, alloggio, divertimento...) adeguati. Il

«prodotto patrimonio» non deve limitarsi alla sua mera presentazione, ma deve includere anche «dove mangiare, dove dormire e cosa fare»: azioni che completano la visita culturale. In questo senso, le strutture turistiche devono offrire un'immagine ed un servizio concordi con l'offerta di patrimonio, in un contesto di rispetto per l'ambiente e di qualità dell'esperienza turistica.

In ogni caso, a partire dall'identificazione e valorizzazione delle risorse, dobbiamo pianificare le strategie più efficaci per promuovere un'offerta integrata del patrimonio. Oltre ai modelli prestabiliti, in ogni realtà culturale e turistica bisognerà valutare la possibilità di promuovere proposte innovatrici per la dinamicizzazione dei beni culturali e naturali. In qualunque progetto, sarà necessario definire, basandosi sulla diagnosi e la concettualizzazione, come può strutturarsi l'attività di informazione all'utente e quali saranno i dispositivi più adeguati per l'interpretazione del patrimonio.

Un progetto interpretativo applicato ad un determinato territorio deve trasformarsi in un'offerta integrata, costituita da diversi servizi ed attività. L'offerta, pertanto, deve essere vasta e complessa, e deve includere sia i servizi esistenti –che è necessario mantenere e/o riadattare alla nuova proposta concettuale– che quelli nuovi derivanti dal nuovo prodotto patrimonio.

L'insieme delle attività di offerta può presentare, contemporaneamente, una ampiezza geografica ed una complessità tematica. Per questo è importante dare corpo al filo concettuale di questo insieme con la realizzazione di vari strumenti di interpretazione e di presentazione del patrimonio. Malgrado ognuno degli elementi abbia senso in sé, il percorso che li include tutti ci darà, complessivamente, un'idea globale del prodotto patrimonio.

3.5. Il pubblico dei centri di interpretazione

In primo luogo, bisogna segnalare che i principali utilizzatori degli strumenti interpretativi sono i visitatori (Morales, 2001). Ciò significa che i centri di interpretazione dovranno indirizzare le loro strategie verso il soddisfacimento dei visitatori stessi.

Esistono vari tipi di pubblico, e diverse forme di classificazione di esso. In primo luogo, si può pensare a una divisione basata su criteri classici: l'età, la provenienza e la composizione dei gruppi di visitatori (pubblico scolastico, familiare, terza età, gruppi turistici, gruppi di studiosi, ecc.).

A seconda della motivazione alla visita, Busquets e Martínez de Foix (2005), distinguono tre tipi di pubblico:

Visitatori spontanei: sono quelli che si avvicinano al centro volontariamente, individualmente o in gruppi ridotti la cui composizione è eterogenea.

Gruppi organizzati di adulti: la loro partecipazione è programmata ed annunciata in anticipo, e la motivazione può essere educativa o di evasione.

Gruppi organizzati di scolari: bambini o adolescenti che visitano il centro durante un'attività educativa nell'ambito del loro programma formativo. La loro partecipazione non si deve alla libera iniziativa, ma ad una necessità di formazione.

I risultati degli studi, qualitativo e quantitativo, del progetto mostrano che la maggior

parte dei centri sperano di attrarre ogni tipo di visitatore, benché si segnali anche l'esistenza di programmi specifici per categorie di pubblico determinate, in particolare modo per scolaresche, o in determinati casi, per un pubblico familiare o per la terza età.

Una parte basilare del pubblico, che deve essere considerata nella progettazione della struttura e dei programmi di interpretazione, è la popolazione locale. In realtà, numerosi centri considerano già come una delle loro linee prioritarie la promozione della conoscenza del territorio alla popolazione locale per aumentarne il valore. In tal modo i centri di interpretazione, in particolare modo quelli localizzati in aree rurali, attraverso il rafforzamento dell'identità locale, possono diventare uno strumento di partecipazione dei cittadini, un luogo d'incontro, di dibattito, per una gestione sostenibile del territorio.

Il pubblico portatore di handicap è una parte del pubblico al quale è stata prestata, negli ultimi anni, una particolare attenzione grazie ai nuovi programmi di integrazione socioculturale. In questo caso, esistono due elementi da tenere in considerazione nella progettazione dei servizi interpretativi (Morales, 2001):

Abbattimento delle barriere fisiche: oltre all'applicazione della legislazione nazionale e locale, bisogna considerare l'aspetto etico che obbliga a facilitare l'accesso fisico alle strutture ed alle infrastrutture collegate (sentieri, osservatori, parcheggio riservato,...) alle persone diversamente abili. E' evidente che questo non è sempre possibile per tutti i tipi e i gradi di disabilità; per esempio, in determinati spazi naturali, non tutti gli itinerari progettati possono essere adattati a visitatori in sedia a rotelle.

Accessibilità ai programmi interpretativi: significa facilitare la partecipazione dei portatori di handicap ai vari programmi. Non significa progettare programmi speciali per le persone con disabilità, bensì dare l'opportunità a questo pubblico di integrarsi nei programmi abituali. Disponiamo a tal fine di una serie di strumenti nell'ambito dei differenti mezzi interpretativi (vedere punto 3.4): per esempio, i non vedenti possono utilizzare le audioguide, toccare i modellini e le riproduzioni, ecc.

Bisogna inoltre evitare un atteggiamento esageratamente protettivo o paternalistico, poiché questa parte di pubblico manifesta esplicitamente il suo desiderio di non essere trattato in maniera speciale. Inoltre, le persone con handicap che visitano queste strutture normalmente vengono insieme a familiari, amici o accompagnatori che facilitano il lavoro di integrazione (Morales, 2001). Bisogna infine considerare il tipo di inabilità, fisica, sensoriale o psicologica, e tenere conto del fatto che non tutte possono essere risolte nello stesso modo.

Virgental, un itinerario interpretativo per persone con deficit visivo

Nella valle di Virgental (Tirolo, Austria), nell'ambito delle attività di rivalutazione del patrimonio è stato creato un itinerario di trekking per non vedenti (Gander 2000). Gli agricoltori della valle hanno aderito alla proposta di rivalutazione del paesaggio culturale tirolese del «Virgen Feldfur» (prati di Virgen) e hanno avviato un progetto finanziato dal governo del Tirolo. Nel 1993, l'amministrazione del Parco Nazionale di Hautes Tauern aveva nominato un consulente per lo sviluppo affinché si facesse carico dell'operazione ed elaborasse un inventario del patrimonio culturale e naturale della zona. Nel 1995, l'Ufficio per il Turismo, in accordo con gli agricoltori locali, ha concluso l'o-

perazione con la sistemazione del «Stoanach Pitzend», un itinerario storico di 2,5 km. L'anno seguente, i tre comuni della valle –Virgen, Matrei e Prägraten–, nell'ambito del programma europeo Leader II hanno lanciato il primo itinerario di trekking austriaco per non vedenti. Sono stati pertanto collocati pannelli informativi in braille lungo tutto il percorso, stampato un opuscolo informativo pubblicato dall'Ufficio del Turismo che, anch'esso in braille, è diretto agli escursionisti non vedenti che desiderano avere informazioni complementari. La proposta innovatrice della così detta «Valle dei Sensi» ha avuto ricadute positive anche nel settore alberghiero. Le strutture alberghiere hanno adattato le camere alle necessità di un pubblico che spesso viaggia accompagnato da un'altra persona o da un cane guida. Inoltre i ristoranti della zona hanno deciso di stampare menù in braille. Si è creato in tal modo un prodotto turistico diretto ai non vedenti e alle loro famiglie, provenienti principalmente da Austria, Germania, Svizzera ed Italia, che consiste in un pacchetto di tre giorni che comprende visite guidate, in autobus e in barca, ai principali siti della zona. In ogni caso non si realizzano solo attività per non vedenti ma si sono adeguati siti, itinerari ed attrazioni per stimolare tutti e cinque i sensi. I visitatori, guidati dai non vedenti, possono sperimentare tutta una serie di sensazioni non-visive attraverso un sentiero olfattivo ed uditivo, un laboratorio di piante aromatiche, una fattoria oscura,...

Una volta che si conoscono i diversi tipi di visitatore, il centro di interpretazione potrà adeguare la propria offerta ad ogni segmento di pubblico (Ballart e Juan-Tresserras, 2001):

Comunità locale: possibilità di avere un luogo di incontro, uno spazio culturale, un simbolo di identità per la popolazione, e disporre di uno strumento educativo non accademico che aiuti ad innalzare il livello culturale,...

Famiglie: un luogo per trascorrere il tempo libero con qualità, combinando cultura, divertimento ed educazione, e potenziare le relazioni intergenerazionali.

Scolaresche e docenti: completamento del programma formativo scolastico, possibilità di realizzare attività che non è possibile realizzare nei centri educativi, sperimentazione fuori dall'ambito scolastico, accesso ad una biblioteca specializzata.

Terza età: una forma di divertimento arricchente, attiva e partecipativa, che permette loro di rivivere o ricordare esperienze, conoscere aspetti ai quali non avevano avuto prima accesso, o perfino collaborare in programmi di volontariato.

Associazioni di amici del museo o del bene culturale: considerazione delle loro convinzioni, incontro con persone con gusti simili, volontariato.

Ricercatori: ottenere un punto di appoggio per la loro ricerca, accesso a documentazione specializzata.

Turisti: un prodotto di turismo culturale, una modo di conoscere la realtà culturale della comunità che visitano.

Stakeholders: mezzi di comunicazione e valutazione della gestione.

3.5.1. Come attrarre visitatori

Una premessa basilare per rispondere a questa domanda è quella di conoscere il pubblico che visita il centro di interpretazione. Le indagini sul pubblico non devono essere

unicamente mere analisi socioeconomiche e statistiche dei visitatori del centro di interpretazione. Benché questi dati siano utili, le indagini devono considerare le motivazioni dei visitatori, le loro conoscenze pregresse, il processo di interpretazione che attuano, le loro percezioni, l'aspetto didattico dei testi esposti, o l'aspetto pedagogico delle visite guidate e dei laboratori. Screven (1993), cita alcuni esempi:

- Psicologia e personalità dei visitatori: attitudini, conoscenza dei temi esposti, ecc.

- Comportamento dei visitatori nello spazio espositivo: modelli di spostamento, dove va il pubblico, con chi effettua la visita, durata della visita, lettura di didascalie, fatica, ripetizione della visita, preferenze tra gli strumenti interpretativi, utilizzo dei vari servizi offerti dal centro.

- Capacità di comprendere i messaggi esposti e impatto delle informazioni in termini di attitudini, comportamenti, interessi dei visitatori, ecc.

- Sviluppo e miglioramento dei metodi per la misura e valutazione di quello che viene sperimentato dal visitatore, l'impatto a breve, mezzo e lungo termine dell'esperienza, partecipazione del pubblico, interesse successivo alla visita.

Ciò significa che, le indagini sul pubblico dei centri di interpretazione devono rispondere ad una serie di domande quali ad esempio:

- Cosa fare per conoscere le nuove tendenze nei gusti della domanda?

- Come segmentare il nostro pubblico?

- Quali sono le nostre nicchie di pubblico e come catturare la domanda potenziale?

- Come lavorare nell'ambito di un'offerta competitiva?

- E soprattutto, come generare risorse per un piano di comunicazione del centro di interpretazione?

Rispondendo a queste domande si potrà elaborare un piano di comunicazione adeguato alle attività del centro (Lord e Dexter, 1998) con l'obiettivo di:

- Identificare i segmenti di pubblico attuale e potenziale del centro di interpretazione, in modo da rendere efficace la comunicazione con loro.

- Mettere in atto strumenti che favoriscano una maggiore assistenza al pubblico e, ove opportuno, un aumento negli ingressi di visitatori.

- Migliorare le prestazioni e i servizi del centro di interpretazione.

- Rispondere alle necessità e alle aspettative del pubblico.

- Mostrare in che misura il centro di interpretazione è utile al pubblico, e quali settori del pubblico utilizzano del centro. Questo è un aspetto che può essere utile nei rapporti con gli stakeholders.

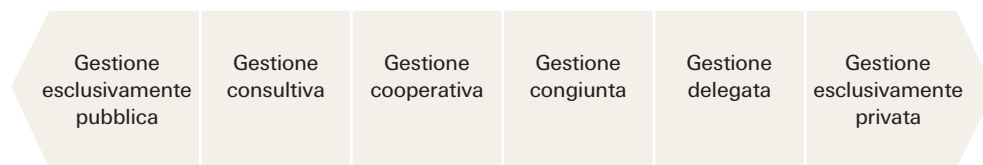
- Valutare i risultati ottenuti.

Riferendosi ai visitatori le cui aspettative sono state soddisfatte e sarebbero pertanto disposti a ritornare, bisognerà rinnovarsi e cambiare i programmi. Ciò significa che è giusto che esistano una serie di programmi base permanenti, ma è necessario che si realizzino attività complementari di tipo temporaneo, quali mostre, programmi di animazione, variazioni negli itinerari, cambiamenti negli opuscoli, ecc. (Morales, 2001). Bisogna inoltre ricordare che una delle forme di comunicazione più efficaci tra i visitatori di questo tipo di strutture è il passaparola: ciò significa che il rinnovamento continuo nell'offerta interpretativa può incidere sensibilmente sulla fidelizzazione dei visitatori.

Altri fattori importanti per attrarre pubblico sono il lavoro in rete e la pubblicità congiunta, tra centri diversi situati in un stesso territorio o affini per quanto riguarda le tematiche trattate.

3.6. I modelli di gestione

Dalla metà degli anni 90 la realtà della pianificazione e della gestione di spazi naturali e di organizzazioni culturali ha dato luogo all'apparizione di nuove forme giuridiche per la gestione dei centri di interpretazione. Esistono varie tipologie o modelli:



Basato su *Institute On Governance*, 2003. Può essere consultato a www.iog.ca

Gestione pubblica diretta. Implica che l'amministrazione controlli sia il personale che le attività e i programmi sviluppati dal centro di interpretazione (consultare il sito <http://www.iog.ca>). Esistono modalità come la gestione esclusivamente governativa, nella quale non sono coinvolti altri attori nel processo decisionale e nella gestione, la responsabilità per la rendicontazione è di un ente pubblico che consulta di norma (o può avere l'obbligo di consultare) altri soggetti prima di prendere qualsiasi decisione. Nel caso dell'Andorra, la creazione di centri di interpretazione, legata a progetti di dimensione europea, risponde alla politica museale del Ministero della Cultura, così come quella degli itinerari culturali «dell'habitat rurale» e «degli uomini di ferro (hombres de hierro)». La realizzazione del progetto è avvenuta grazie a un processo di contrattazione, ma il personale è di ruolo e le attività rientrano nella programmazione del Servizio per i Musei di Andorra.

Consorzio a gestione pubblica. In questo modello la gestione è di un consorzio misto formato da varie amministrazioni pubbliche e associazioni imprenditoriali della zona. È un modello partecipativo che serve ad integrare gli interessi e le risorse di tutti gli attori del territorio. Il processo di costituzione di questi enti è lento e normalmente è necessario sviluppare competenze speciali. Le varianti sono la gestione cooperativa, nella quale le decisioni prese da enti pubblici richiedono la cooperazione di altri soggetti nel processo gestionale e decisionale (specialmente nei casi in cui prevale la proprietà pubblica), e la gestione congiunta, nella quale le responsabilità di gestione sono degli enti pubblici e dei rappresentanti di altri agenti non governativi. Il Centro di Interpretazione della Cripta di Sta. Eulalia a Merida è gestito dal Consorzio della Città Storico-artistica ed Archeologica di Merida, un ente di diritto pubblico, a cui partecipa il Governo dell'Estremadura, il Ministero dell'Educazione e della Cultura, il Governo

Provinciale di Badajoz e il Comune di Merida. Il Consorzio ha per oggetto la cooperazione economica, tecnica e amministrativa tra gli organismi che la formano per la gestione, organizzazione e miglioramento delle attività di conservazione, restauro e valorizzazione del patrimonio archeologico e monumentale di Merida.

Gestione delegata per licitazione o concessione amministrativa. L'amministrazione pubblica delega la gestione ad una o più organizzazioni che possono essere cooperative private, ONG, gruppi locali di cittadini, associazioni, che gestiranno il centro e avranno potere decisionale nel rispetto di alcune direttrici principali fornitegli. Di solito questo tipo di gestione viene applicato ad aree di proprietà pubblica, mediante licitazione o concessione amministrativa per un periodo determinato di anni. Questo meccanismo è senza dubbio il più diretto, semplice e utilizzato. È il modello più diffuso in Spagna, Italia e Portogallo. Gli enti promotori della creazione di centri di interpretazione del patrimonio sono in generale amministrazioni locali con il supporto di amministrazioni regionali e di fondi generalmente europei. La gestione integrale normalmente è esternalizzata, dalle attività direzionali ai vari livelli professionali, compresi i servizi di pulizia. Del mantenimento può farsi carico la giunta comunale o le imprese concessionarie. In generale, la gestione dei centri in concessione si appalta in seguito a gara pubblica e le imprese concessionarie, che vogliono rispondere ai requisiti per partecipare al concorso, devono disporre in realtà di poche risorse oltre a quelle necessarie per la copertura dei costi di base. La generazione di risorse aggiuntive è solitamente la chiave per la dinamicizzazione dei centri di interpretazione e per lo sviluppo locale. Serva come esempio il caso dell'Ecomuseo delle Terre dell'Ebro ed il centro di interpretazione associato della Casa de Frusta.

La Via dell'Argento: una gestione integrale dei centri di interpretazione

Il Progetto Via dell'Argento, Estremadura, comunemente conosciuto come Progetto Alba Plata, è formato da 34 sotto-progetti, incentrati sulla riabilitazione, protezione, restauro e arredo di 31 risorse ubicate in località diverse lungo la storica Via dell'Argento e sul miglioramento dell'accesso al Monastero di Guadalupe, a circa 100 km. ad est dell'itinerario.

Dal 1997 al 2004 il governo della Regione ha lavorato per ottenere finanziamenti internazionali, che hanno raggiunto i 19 milioni di euro, per il recupero e la valorizzazione della Via dell'Argento e del suo intorno lungo i 330 chilometri che del suo percorso da Baños di Montemayor a Monesterio. Sono state più di 30 le attività di recupero e installazione della segnaletica lungo la strada storica, in centri di interpretazione, rifugi, edifici religiosi, castelli e fortezze, ponti e siti archeologici.

Il progetto Alba Plata si è concluso nell'ottobre del 2004. La Regione ha delegato integralmente la gestione ad un'impresa privata per la conservazione, l'utilizzo ed il miglioramento dell'itinerario. La licitazione per la gestione integrale della Via dell'Argento, il mantenimento del percorso, l'installazione della segnaletica e la messa in opera dei 14 centri di interpretazione entro la fine del 2006, è stata pubblicata con procedura d'urgenza nella Gazzetta Ufficiale dell'Estremadura per un importo di 1.425.000 euro.

Il contratto di concessione esclude i rifugi, ma include l'amministrazione unica per

ottimizzare la gestione attraverso un unico operatore che dia coerenza al prodotto e semplifichi i passaggi affinché la Via dell'Argento diventi uno strumento di sviluppo turistico-culturale e quindi economico.

I visitatori (turisti, viaggiatori, ciclisti), trovano lungo il percorso tre tipi di segnaletica: piccoli cubi di granito, pannelli (in totale 17) dello stesso materiale con iscrizioni in vinile che danno informazioni sul percorso in generale e sui suoi elementi più significativi, ed il terzo tipo di segnaletica che spiega gli elementi che si incontrano come pietre miliari –che i romani collocarono ogni 1.480 metri–, ponti, etc. Questi segnali hanno bisogno di una manutenzione costante della quale è responsabile l'impresa aggiudicata che ha l'obbligo anche di evitare che si occupi illegalmente la strada ad esempio con zone recintate od un altro tipo di uso indebito del suolo.

E' inoltre compito dell'impresa gestire i 14 centri di interpretazione e i siti archeologici a disposizione dei visitatori. Essi, fino al 2004, hanno funzionato con personale della Amministrazione Regionale. L'Assessorato alla Cultura ha stimato tra 15 e 20 il numero di posti di lavoro che verranno creati, e sottolineato come la ricchezza socioeconomica è un'altro degli obiettivi del progetto Alba Plata.

Franchigia. Un'altra delle alternative nei modelli di gestione è quella della franchigia di una proprietà pubblica, che in certi casi prende la forma di una concessione amministrativa (concorso pubblico o concessione per un periodo determinato). Ciò che rende diverso questo modello è il diritto di utilizzare un marchio in cambio dell'impegno a lavorare in rete e seguire un insieme di criteri di gestione e di mantenimento del prestigio del marchio stesso, stabiliti nel contratto di franchigia. Considerata l'originalità di tali modelli di gestione, è necessario studiare ancora a fondo il relativo tessuto giuridico ed amministrativo, così come la fattibilità economica di una rete con tali caratteristiche. Il modello è comunque già applicato alla Ruta de los Íberos in Catalogna promossa dal Museo d'Archeologia di Catalogna per realizzare tutta una serie di iniziative in relazione col patrimonio di epoca iberica. Dal punto di vista legale, queste strutture in realtà non funzionano esattamente in regime di franchigia ma in modo molto simile. La Ruta de los Íberos è controllata dal Museo d'Archeologia di Catalogna (MAC) che ne esercita la proprietà, gestisce e controlla l'uso del marchio nonché le attività e i prodotti associati. Il ruolo del MAC è duplice: agire come soggetto garante della qualità, supportando l'avviamento ed il funzionamento di ogni centro associato, e coordinare la rete. Il MAC sovvenziona inoltre le attività di mantenimento della rete e la promozione della stessa, fornisce apporto materiale ai membri della rete, e gestisce direttamente le strutture che operano sotto il marchio Ruta de los Íberos. Della rete fanno parte il Centro di Interpretazione di Olèrdola, il Centro di Interpretazione degli Íberos a Tivissa e il Centro di Interpretazione di Folgueroles.

Gestione esclusivamente privata. La responsabilità è in questo caso esclusivamente privata, di imprese o associazioni appartenenti a un territorio sul quale agiscono con pieno potere decisionale. La gestione di centri di interpretazione da parte di imprese private non è molto frequente nell'Europa Meridionale. Serva come esempio l'area naturale «Les basses d'en Coll», un'area di 60 ettari situata nel comune di Pals,

parte delle marenne del Baix Empordà, che è inclusa nel Piano delle Aree di Interesse Naturale (PEIN) della Generalitat di Catalunya. L'area conta un centro di interpretazione, un belvedere, un itinerario fornito di segnaletica che passa tra le risaie, una laguna di acqua dolce ed una zona di dune litoranee. L'impresa immobiliare Areniles del Mar (IAMSÀ) è proprietaria di questa zona dichiarata non edificabile e ha firmato un accordo con la Generalitat di Catalunya ed il Comune di Pals per la protezione di questa area, nella quale si è mantenuta la coltivazione di riso e si sono create strutture interpretative. L'impresa ha assunto il personale, costruito il centro di interpretazione e sistemato gli spazi per le visite. Il Comune di Pals ha fornito uno spazio per attività di educazione ambientale e il necessario per il mantenimento (pulizia, attività di raccolta di materiale organico vegetale, pulizia delle spiagge,...). Le associazioni in questi casi possono essere promotori o gestori di centri di interpretazione. Il modello, come detto, non viene utilizzato di frequente nei paesi dell'est e del sud Europa: è invece molto diffuso nei paesi anglosassoni.

In Slovacchia si sottolinea il caso del centro ecologico gestito dal Daphne Institute of Applied Ecology, una ONG, che ha sviluppato un programma di interpretazione associato al paesaggio culturale del bacino del fiume Morava, vicino Bratislava.

In Spagna, merita di essere segnalato il Centro di Interpretazione del Sacromonte, realizzato e gestito dall'Associazione Culturale Vaivén Paraiso. Il centro è ubicato nel cuore del Sacromonte, il tradizionale sobborgo dei gitani di Granada, nel Barranco de los Negros di fronte all'Alhambra. Include un museo etnografico che ricrea la vita nelle grotte, un'aula di scienze naturali che spiega la vegetazione e la fauna della zona ed un spazio di dinamicizzazione socioculturale che permette di esporre oggetti riferiti alla locale musica, pittura, artigianato, gastronomia,... Tra altre esperienze sottolineiamo il Centro di Interpretazione della cultura Ebreica a Tarazona, gestito dall'Associazione Moshe di Portella, e il Centro di interpretazione ambientale di Enguera, gestito da ADENE (Associazione per la Difesa della Natura di Enguera).

Ecocentro Daphne (Devínska Nová Ves, Slovacchia): un'interpretazione riuscita del patrimonio naturale e culturale gestito da una ONG

Daphne, Istituto di Ecologia Applicata è un'organizzazione senza scopo di lucro fondata nel 1993 e finalizzata allo sviluppo della ricerca applicata sull'ambiente. Questa ONG gestisce con successo un centro a Devínska Nová Ves che interpreta il paesaggio culturale attorno al fiume Morava.

Il «Sentiero Informativo lungo il Fiume Morava» è stato realizzato nel 1996 grazie alla cooperazione tra Daphne e lo United States Peace Corps, con finanziamenti statunitensi. Il Sentiero si sviluppa lungo 21 km del Fiume Morava, il confine naturale tra Austria, Repubblica Ceca e Repubblica Slovacca. Dopo essere chiuso al pubblico, durante i quaranta anni di governo socialista, questo confine è diventato oggi una delle aree naturali più rilevanti ed interessanti della Slovacchia. Il Sentiero ha, lungo il percorso, sedici punti di informazione informali, con didascalie in slovacco, inglese e tedesco, che forniscono informazioni sui laghi, la fauna delle zone paludose, la storia dei villaggi locali e delle grandi fortezze di Moravia che si trovano nell'area. Sfortunatamente, a causa del tempo e di atti di vandalismo, il Sentiero ha dovuto esse-

re rinnovato e nuove tavole informative installate, processo che è stato completato nella primavera del 2002. Questo rinnovamento è stato possibile grazie a un finanziamento dall'Ambasciata Britannica in Slovacchia.

60

Grazie al lavoro del Daphne Ecocentre sono stati inoltre costruiti due musei all'aperto, localizzati lungo il Sentiero stesso. Il Museo del Ferro che contiene un pezzo originale del recinto di filo spinato che faceva parte della «Cortina di Ferro», una torre di guardia, un bunker ed una sezione informativa completata nel 2000. Il Museo Geologico invece, il primo del suo genere in Slovacchia, è stato aperto nel 2001. Grazie al grande successo che il «Sentiero Informativo lungo il Fiume Morava» ha avuto con la comunità locale e con i turisti, è stato organizzato nel 2000 un nuovo sentiero tra i villaggi di Male e Velke Levere.

www.daphne.sk

3.7. Il personale

Uno dei problemi dei centri di interpretazione è la gestione del personale e la sua formazione. È possibile distinguere differenti categorie:

Direttore-conservatore-risponsabile di progetto per il patrimonio/risponsabile del patrimonio/amministratore culturale specializzato in gestione del patrimonio. È la persona incaricata dell'analisi delle risorse di un territorio. Propone le linee direttrici per l'implementazione di una politica di sviluppo del patrimonio che assicuri le migliori condizioni per una sua conservazione e fruizione. Lavora anche alla pianificazione strategica, coordina il team di gestione, e deve possedere conoscenze di marketing culturale e di comunicazione.

Responsabile dell'interpretazione, mediatore, animatore del patrimonio. Manager del patrimonio specializzato in interpretazione, professionista della didattica del patrimonio (figura esistente per lo più nei paesi francofoni). La sua funzione è quella di concepire e coordinare un programma interpretativo, o di mediazione culturale, basato sulle risorse del territorio, che consideri le diverse tipologie di pubblico e le sue necessità.

In Spagna, viene utilizzata più frequentemente la denominazione di interprete. Il concetto di mediazione culturale si sviluppa in Francia all'inizio degli anni ottanta, quando si recupera il concetto di interpretazione. Jacobi (2000) definisce la figura del mediatore-interprete come un professionista che aiuta i visitatori a dare vita al patrimonio, che ne motiva l'interesse e trasmette allo stesso tempo le sue conoscenze in proposito e le sue sensazioni. Per Jacobi, l'interpretazione è il lavoro essenziale dei mediatori. In essa intervengono tre fattori chiave: tradurre, giocare e decifrare. Nel primo caso, il mediatore, utilizza tutta una serie di codici e di riferimenti per potere tradurre, trasformare il percorso in un linguaggio comprensibile al visitatore. Nel secondo caso, giocare, egli si concentra sugli aspetti legati alla creatività del lavoro: tenta di provocare nello spettatore tutta una serie di sensazioni che lo portino a sperimentare e a commuoversi. Infine, il mediatore dovrà decifrare le realtà nascoste del patrimonio, grazie ad una serie di chiavi e di ingranaggi.

Guida/interprete, educatore del patrimonio. Ha la responsabilità dell'animazione di tutte le attività che richiedono un contatto diretto col pubblico: visite guidate, laboratori didattici, giochi,... Il successo di molti centri di interpretazione sta indubbiamente, non solo nella maniera di mostrare il patrimonio, ma anche nel ruolo della guida, la persona che costituisce il culmine di tutto il processo di ricerca, conservazione e recupero. E' il soggetto che deve mostrarsi capace di riassumere nel suo rapporto col pubblico tutti questi concetti in una forma attraente, dinamica e perfino ludica, senza trascurarne in ogni caso l'autenticità.

In alcuni casi, questi ruoli, nella dinamica del centro di interpretazione, possono essere assunti da una stessa persona, soprattutto nel caso di strutture di dimensioni ridotte, con la riserva di disporre di un numero maggiore di soggetti nei momenti di maggiore attività.

Al personale tecnico sopra descritto si aggiungerebbero gli informatori, nel caso dell'esistenza di uno spazio adeguato nel centro di interpretazione: in generale infatti nel caso di grandi strutture si differenzia il centro di accoglienza dei visitatori dal centro di interpretazione. Va infine aggiunto il personale di vigilanza e di mantenimento e pulizia.

Secondo la tipologia di patrimonio presentato dal centro di interpretazione o territorio-museo, esso deve poter contare anche su personale specializzato nella sua protezione, studio e conservazione: restauratori, naturalisti, guardie forestali,...

3.8. L'aspetto economico

Un altro aspetto fondamentale da considerare è anche quello economico: poiché ogni iniziativa di programmazione di centri e di strutture legate al patrimonio comporta investimenti considerevoli bisogna che si controlli costantemente che essi siano adeguati al momento e alle attività previste e che i costi non superino le previsioni.

La decisione di organizzare o rimodellare un centro museale o qualunque altro tipo di struttura legata al patrimonio che risponda alle attuali esigenze della società può avere alcune conseguenze fondamentali in ambito economico, sociale, culturale, urbanistico, ecc.

Per tale motivo, la programmazione di un centro di interpretazione costituisce uno strumento fondamentale per ottenere risultati adeguati alle risorse investite nella progettazione della struttura. Si tratta, in definitiva, di garantire il raggiungimento di alcuni obiettivi ed un corretto utilizzo delle risorse umane, materiali e finanziarie.

3.9. Come valutare e migliorare costantemente un centro di interpretazione

La produttività di un istituto culturale non è valutabile nella mera analisi dei saldi di bilancio, ma anche e soprattutto nel numero e qualità delle iniziative di offerta e nella capacità di comunicare e raggiungere la propria utenza reale e potenziale.

61

Una Gestione Totale per la Qualità deve consistere nell'indirizzarsi «verso l'ottenimento di risultati sempre più significativi secondo una impostazione di lungo periodo, facendo leva sulla soddisfazione dell'utente, sulla razionalizzazione dell'impiego delle risorse, sul miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione e dei suoi processi attraverso iniziative aventi per oggetto la globalità delle aree di gestione»

I principi che regolano il TQM (*Total Quality Management*) dettano delle condizioni «minime» che vanno rispettate affinché una Organizzazione raggiunga determinati Standard di qualità. Questo schema interpretativo dovrebbe essere considerato come il livello minimo di lavoro. Il secondo passo dovrà essere quello di incrementare la qualità del proprio lavoro e della gestione dell'organizzazione: il concetto in questo caso è quello della Differenziazione rispetto ad altre offerte culturali in modo da diventare «competitivi» sul territorio.

L'applicazione di standard minimi deve essere realizzata in maniera concertata, flessibile e assumendo un'ottica di progressivo adeguamento delle prestazioni e dotazioni. Allo stesso tempo un adeguato sistema informativo dovrà consentire il monitoraggio e la valutazione dei risultati conseguiti, sia per una auto-diagnosi delle prestazioni, sia per gli aggiornamenti relativi alle procedure e ai contenuti degli strumenti della programmazione settoriale.

In merito al percorso attuativo di applicazione degli standard (e di sostegno pubblico al miglioramento delle prestazioni e dotazioni), sono proponibili le seguenti fasi:

1. Individuazione delle funzioni del Centro di interpretazione –servizi, dotazioni e prestazioni– oggetto di standard misurabili dal punto di vista quantitativo, oppure delle funzioni che possono costituire, al contrario, oggetto di orientamenti di natura tecnica per il miglioramento delle prestazioni.

2. Fissazione di obiettivi minimi o di adeguamento, basati: sulla articolazione tra funzioni primarie e secondarie; sull'analisi delle carenze rilevate; sulla individuazione di target ottimali da conseguire per ciascuno standard.

3. Adozione di principi di flessibilità nell'applicazione degli standard, consistenti essenzialmente in: adeguata tempistica dell'entrata a regime del sistema, in termini di standard da introdurre in fasi diverse e di progressivo avvicinamento dello standard alle quantità ottimali individuate; possibilità di adeguamento allo standard attraverso attività a livello di sistema; possibilità di finanziamento pubblico a favore di iniziative in grado di consentire il raggiungimento degli standard minimi.

4. Monitoraggio dell'adeguamento agli standard e revisione periodica del sistema degli standard minimi.

Non appena gli standard di qualità sono stati raggiunti, in genere cresce il bisogno di «essere diversi» sul territorio, di differenziare la propria offerta da quella degli altri. I concetti chiave di questa seconda fase, chiamata tecnicamente Differenziazione, possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

La Missione. Il centro di interpretazione dovrebbe avere una visione chiara e concorde della sua missione, e organizzare in funzione di essa i suoi organi decisionali, lo staff e i volontari, le risorse finanziarie, le raccolte di fondi, i programmi e le attività pubblici, in modo appunto da soddisfare costantemente la propria missione.

La Governance. L'organo decisionale e lo staff/i volontari dovrebbero avere una visione chiara e condivisa dei propri ruoli e responsabilità, e avere la capacità di concentrarsi sulla pianificazione delle attività future.

L'Amministrazione e i Finanziamenti. Dovrebbero attivarsi sistemi per lo sviluppo e la gestione delle attività con le quali il Centro acquisisce, sviluppa e stanziava risorse finanziarie al fine di portare avanti la propria missione e sostenere la propria autosufficienza finanziaria oltre che le responsabilità pubbliche.

La Gestione dei Servizi. Le collezioni (se presenti) dovrebbe essere gestite, conservate, garantite, documentate in maniera efficace oltre che sviluppate adeguatamente in accordo con la missione, le politiche e le procedure pianificate dal Centro.

Presentazione al Pubblico, Istruzione ed Accesso. Il Centro dovrebbe essere attivo nell'implementare progetti destinati al pubblico, esposizioni, mostre, ecc. Inoltre la sua collezione dovrebbe essere accessibile al pubblico reale e potenziale, offrendo l'opportunità di imparare e divertirsi sempre al fine di sviluppare al meglio la propria missione.

3.9.1. Cosa significa «processo di gestione di qualità»

Questo paragrafo aiuta a comprendere le caratteristiche chiave di questa fase di lavoro. Esse possono essere così sintetizzate:

- Un processo di controllo che assicuri che i servizi siano concordi con gli obiettivi, i termini, il budget e gli standard prefissati.
- Esame dell'efficacia dei servizi e miglioramento della performance giorno-per-giorno.
- Comunicazione interna ed esterna con la clientela base per sostenere l'offerta reale.
- Pianificazione di procedure di lavoro e suddivisione delle responsabilità per una efficace offerta di attività di interpretazione e di servizi educativi.

Nell'ambito della gestione della qualità, bisogna coinvolgere, naturalmente, tutto il personale, anche nel caso in cui si decida di affidare tale incarico ad esperti della qualità appositamente selezionati. Generalmente all'inizio, si avranno reazioni avverse motivate dalla difficoltà che a prima vista l'implementazione della qualità rappresenta, ma col tempo, con l'incremento nella percezione dei vantaggi che la sua introduzione implica, il coinvolgimento sarà maggiore.

Un aspetto da considerare è inoltre che, se si vuole implementare la qualità nella propria struttura, bisogna considerare che il processo va studiato in maniera globale e per ogni singolo servizio, in modo che possano trarsi conclusioni sul livello di Qualità del servizio e sulle aree di miglioramento che è necessario sviluppare per migliorare.

Il passo successivo nella gestione della qualità, è l'introduzione e l'utilizzo degli strumenti di gestione della qualità che sono:

Piano di miglioramento. Si intende come area di miglioramento quel processo o servizio che non raggiunge gli standard di qualità richiesti ed è suscettibile di miglioramento. Su questa area stabiliremo un piano di miglioramento che ci aiuti ad ottenere i sopramenzionati standard ed un sistema di indicatori che ci permetta di comprovare l'introduzione del piano di miglioramento e la sua efficacia.

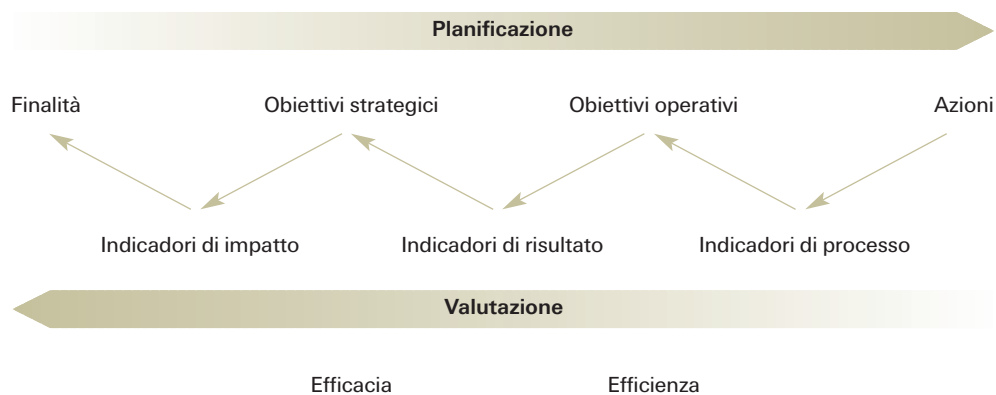
Sistema di indicatori. Sono lo strumento di misurazione che permette di perseguire la qualità che si vuole offrire al cliente, come pure misurare le deviazioni temporanee che possono prodursi nel servizio oggetto di attenzione. Ciò significa che gli indicatori permettono di intraprendere misure preventive e/o correttive per assicurare un miglioramento della qualità nel tempo.

D'altra parte, il sistema di indicatori deve integrare correttamente la valutazione nel processo di pianificazione. Per questo motivo è necessario definire i vari livelli degli obiettivi da raggiungere e, per ognuno di essi, proporre le variabili chiave e gli indicatori adeguati che permettano di stimare ogni variabile.

Per tale motivo, gli obiettivi del centro devono essere, nella dizione inglese, SMART: *Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timetabled* (Specifici, Misurabili, Raggiungibili, Realistici, Temporalizzati).

In questo processo di integrazione della valutazione nella programmazione strategica, si suggerisce di prendere come riferimento tipologie di indicatori vincolate in primo luogo alla finalità generale, in secondo luogo all'obiettivo strategico e, infine, all'obiettivo operativo previsto.

In tal modo si scelgono, nell'ordine, indicatori di impatto capaci di misurare l'efficienza dell'obiettivo strategico permettendo di avanzare nel conseguimento di una finalità; indicatori di risultato che valutano l'efficienza dell'obiettivo operativo in relazione con quello strategico; e infine indicatori di processo che misurano l'efficienza di ognuna delle azioni.



In un schema di valutazione integrata come quello proposto, è importante prestare molta attenzione alla definizione degli obiettivi che si assumono. Inizialmente, sarà necessario specificarli in modo più chiaro possibile, poiché quanto più concreti saranno più facile sarà misurarli.

Tra gli elementi che non devono dimenticarsi c'è quello del deterioramento naturale di qualunque processo. Il trascorrere del tempo causa non solo un deterioramento fisico, ma anche una perdita di qualità nella gestione (legata per esempio alla motivazione ed alla disillusione del personale man mano che il progetto va avanti o entra in una certa fase di routine). Questa è una delle ragioni che suggeris-

ce la revisione periodica degli obiettivi, l'identificazione di nuove mete che obblighino ad un miglioramento continuo. Logicamente, qualunque miglioramento (e lo stesso processo di deterioramento), ha un costo che si dovrà stimare in modo più preciso possibile.

Fino a che il progetto non si definisce completamente, non sarà possibile individuare gli indicatori più pertinenti. In ogni caso, gli indicatori possono essere:

- Indicatori di qualità del processo: che indicano il livello di compimento delle specificazioni previste. Si basano su dati generati nella realizzazione di dette attività (ad esempio il tempo di attesa del visitatore per usufruire del servizio).

- Indicatori di qualità del prodotto o servizio, che riflettono le caratteristiche del prodotto/servizio offerto al cliente. Si basano su dati esistenti o su dati raccolti internamente (ad esempio il numero di clienti che hanno dovuto aspettare più di dieci minuti per usufruire del servizio).

- Indicatori di percezione del cliente. Riflettono l'opinione del cliente con riferimento al prodotto o servizio ricevuto. Possono calcolarsi tramite la realizzazione di indagini (ad esempio livello di soddisfazione del visitatore al termine della visita).

Un sistema completo di indicatori di qualità deve contemplare i tre tipi di indicatori, in modo che esista un controllo globale delle attività e dei risultati del servizio nei confronti del cliente.

Sistema di raccolta e gestione di lamentele suggerimenti. Meccanismo sistematizzato che permette di raccogliere e tenere in considerazione l'opinione dei clienti, sia interni che esterni, con la finalità di migliorare la gestione del Sistema di qualità. I suoi obiettivi principali sono:

- Raccogliere dal cliente tutta l'informazione rilevante.
- Migliorare l'attenzione e il servizio al cliente.
- Personalizzare il servizio.
- Recuperare la soddisfazione dei clienti che abbiano percepito dei problemi.
- Formare i lavoratori per la risoluzione dei problemi.

Ma come si fa a rendere concreti questi obiettivi? Lo strumento più importante a tal fine è l'indagine. L'indagine permette, attraverso un questionario, di ottenere informazioni sulla soddisfazione del cliente in forma pratica, efficace ed efficiente.

Le indagini hanno i seguenti obiettivi:

- Conoscere l'opinione del cliente sui diversi servizi offerti.
- Spingere il miglioramento continuo dei servizi offerti al cliente, guidati dall'opinione offerta da essi stessi.
- Perseguire sistematicamente un livello di soddisfazione per il pubblico.

Una volta che questo processo è in funzione possiamo dire che stiamo incominciando a gestire qualità, otteniamo alcuni risultati, li studiamo e se è necessario stabiliamo i piani necessari per migliorarli. Ma rimane ancora un passo, forse il più arduo, ed al quale tutti sono più restii: la Gestione Documentale.

La gestione documentale non è altro che una metodologia generale stabilita dal piano di qualità per l'elaborazione, documentazione e gestione di procedimenti e registri in forma sistematica e concreta ed applicata a tutte le attività che abbiano incidenza sul sistema di qualità. Essa infine ci «obbliga» ad avere un minimo di processi e

registri documentati e formattati secondo la norma. Con questo avremmo il sistema di qualità in marcia.

Decidere per la qualità è un processo impegnativo che dà però risultati positivi e duraturi. La qualità nei servizi può essere sostenibile nel tempo (qualità totale) a patto che tutti gli agenti coinvolti diano il loro contributo e ricevano vantaggi. La qualità del servizio infine non dipende solo dalle attrezzature ma anche dall'incontro con i bisogni della popolazione del luogo e del pubblico in generale.

3.9.2. Indicatori di qualità: alcuni esempi

Considerando quanto detto prima, è possibile dare alcuni utili suggerimenti che aiutino nel caso in cui si vogliano calcolare degli indicatori per l'auto-valutazione del proprio livello di qualità.

In genere, gli indicatori dovrebbero:

- Verificare se gli obiettivi del centro di interpretazione sono stati raggiunti (sviluppo territoriale, rete, comunicazione del patrimonio culturale al pubblico, conservazione, miglioramento delle tecniche e dei metodi interpretativi, ecc.).

- Valutare l'edificio e la sua struttura.

- Valutare la sua ubicazione territoriale.

- Valutare le funzioni e i servizi offerti.

- Valutare le attività di disseminazione ed il livello di partecipazione/coinvolgimento dei cittadini.

- Valutare la gestione interna.

- Valutare, se possibile, gli effetti economici e sociali del centro sulla zona di appartenenza.

Uno schema generale dei principali indicatori

Una buona suddivisione degli indicatori, per auto-valutare il proprio centro di interpretazione, può essere la seguente:

a) Indicatori strutturali:

1. L'edificio.

2. La sua accessibilità.

3. La sua ubicazione rispetto all'intorno in cui si trova.

b) Indicatori di gestione interna:

1. Servizi di base offerti.

2. Performance dei servizi.

3. Gestione «organizzativa» (amministrazione, personale, ecc.).

c) Sviluppo e gestione dei servizi:

1. L'arrivo del visitatore.

2. L'aspetto fisico dell'ambiente in cui si muove il visitatore.

3. La forma, il contenuto, l'adeguatezza e la qualità delle informazioni e della comunicazione con il visitatore.

d) Comunicazione esterna:

1. Attività di pubblicità e disseminazione delle informazioni.

2. Studio e interpretazione del mercato/pubblico.

e) Impatto territoriale:

1. L'impatto ambientale.

2. L'impatto culturale.

3. L'impatto economico.

a) **Indicatori strutturali**

1. L'edificio.

Significa: performance e mantenimento, progettazione e infrastrutture, la sua costruzione e profilo architettonico, come è usato l'edificio, l'accessibilità e le richieste dell'utenza.

- Forme e materiali usati per la costruzione.

- Presenza di impianti di sicurezza.

- Presenza di sistemi per ridurre il rumore.

- Stato della conservazione (auto valutazione).

2. La sua accessibilità.

Significa in che maniera è «raggiungibile» il centro con i trasporti pubblici, l'auto, la segnaletica presente, ecc.

- Estensione, in metri quadrati, degli spazi esterni dedicati ai servizi (parcheggio, giardini ecc.).

- Presenza di parcheggio per biciclette, motociclette, ecc.

- Durata media del tragitto per raggiungere il centro di Interpretazione (dal centro città o dal stazione ferroviaria/aeroporto).

3. La sua ubicazione.

- Numero di altre «attrazioni» presenti nell'area.

- Livello di integrazione dell'edificio nello spazio circostante.

b) **Indicatori di gestione interna**

1. Servizi di base offerti.

- Numero di ore di apertura per anno.

- Numero di giorni di apertura per anno.

- % di collezione documentata.

2. Indicatori di performance dei servizi.

- Costi di personale = costi di staff/costi totali.

- Costo medio per visita = budget totale/numero di visitatori.

- Costo medio per ora di apertura = budget totale /numero di ore di apertura.

- Costo medio per metro quadrato di superficie.

- Costo medio per visitatore.

- Costo medio per abitante.

- Costo medio per visitatore/numero di ore di apertura.

- Costo medio per visitatore/numero di metri quadrati di superficie.

- % auto finanziamenti.

- Numero di visitatori l'anno/numero di addetti.

- Numero di visitatori l'anno/specifica categoria di addetti.

- Numero di ore di apertura per addetto = numero di ore di apertura/numero di addetti.

- Numero di metri quadrati per addetto = numero di metri quadrati di superficie/numero di addetti.
- Numero di «aree di servizio» (laboratori didattici, aule di scienze naturali,...).
- Livello di flessibilità = numero di metri quadrati di superficie disponibile per nuovi servizi.
- Numero di progetti educativi organizzati.
- Numero di itinerari gestiti dal centro.
- 3. Gestione «organizzativa».
- Spazio in m² destinato agli uffici/totale in m².
- Presenza di servizi per lo staff (mensa, area relax, bagni).
- Pari opportunità = % di donne impiegate.
- Pari opportunità = % di persone portatrici di handicap impiegate.
- % personale direttivo/% personale di gestione.
- % ricercatori/% addetti alla conservazione.
- % di personale di front office.
- Formazione = numero di corsi organizzati ogni anno per il personale.
- Rete = descrizione quantitativa.
- Grado di coinvolgimento = numero di volontari.

c) Sviluppo e gestione dei servizi

1. L'arrivo del visitatore.
 - Superficie disponibile al pubblico (in via permanente+temporanea).
 - Numero di ascensori.
 - Numero di gradini per raggiungere l'ingresso.
 - Presenza di impianto di condizionamento dell'aria.
 - Area per la biglietteria.
 - Numero di metri quadrati della hall di ingresso.
 - Presenza di un guardaroba.
2. L'aspetto fisico dell'ambiente in cui si muove il visitatore.
 - Numero di bagni per i visitatori.
 - Numero di bagni per portatori di handicap.
 - Presenza di ristoranti, bar.
 - Numero di cestini.
 - Presenza di didascalie.
 - Numero di lingue delle didascalie.
3. La forma, il contenuto, l'adeguatezza e la qualità delle informazioni e della comunicazione con il visitatore.
 - Durata = numero di ore di apertura.
 - Servizi aggiuntivi = numero di altre attività organizzate dal centro.
 - Qualità delle informazioni prodotte.
 - Numero di audio guide.
 - Presenza di un'area audio/video e sua ampiezza.
 - Presenza di una sala conferenze.
 - Presenza di un'area educativa e sua estensione.

- Esistenza di strumenti per arricchire l'informazione offerta (documenti, internet, ecc.).
- Capacità di carico = numero di visitatori/m² di superficie visitabile.
- Numero di visitatori per giorno = totale visitatori annui/365.
- Numero di visitatori per ora = numero di visitatori per giorno/numero di ore di apertura per giorno.
- Tasso di frequentazione = numero di visitatori/popolazione totale.
- Tasso di coinvolgimento locale = % di visitatori locali.
- Incremento % nel numero di visitatori dall'apertura del Centro.
- % di superficie destinata alla collezione permanente.
- % di superficie destinata a mostre temporanee.
- % pubblico locale/regionale.
- % pubblico nazionale.
- % pubblico dell'Unione Europea.
- % pubblico straniero.
- % scolaresche.
- % pubblico di famiglie.
- % terza età.
- % portatori di handicap.
- Evoluzione di questi indicatori nel tempo.

d) Comunicazione esterna

1. Attività di pubblicità e disseminazione delle informazioni.
 - Numero di strumenti cartacei (volantini, depliant, ecc.) prodotti in un anno.
 - % di popolazione locale contattata.
 - Esistenza di un sito internet.
2. Studio e interpretazione del mercato/pubblico.
 - Livello di conoscenza acquisito dal pubblico.
 - Customer satisfaction.

e) Impatto territoriale

1. L'impatto ambientale.
 - Tasso di area verde = area verde (m²)/area totale (m²).
 - Consumo energetico = consumo energetico annuale/n° di addetti.
 - Consumo energetico annuale/superficie totale (m²).
 - Consumo d'acqua = consumo d'acqua annuale (m³/anno)/n° di addetti.
 - Consumo d'acqua annuale (m³/anno)/superficie totale (m²).
 - Produzione di rifiuti = produzione annuale di rifiuti (ton/anno)/n° di addetti.
 - Raccolta differenziata dei rifiuti = produzione annuale differenziata di rifiuti (ton/anno)/n° di addetti.
 - Numero di strumenti per il controllo climatico.
 - Numero di strumenti per l'adeguamento dell'ambiente.
2. L'impatto culturale.
 - % scolaresche.

- % pubblico locale/regionale.
 - % pubblico nazionale.
 - Livello di autenticità = numero di oggetti originali/numero totale di oggetti.
3. L'impatto economico.
- Variazioni nel numero di negozi, ristoranti, alberghi e altre strutture ricettive della regione.
 - Stima dei redditi indiretti generati per la comunità.

3.9.3. Come avere informazioni sugli utenti

Per comunicare la propria immagine e migliorare il proprio rapporto con il pubblico, si possono utilizzare alcuni degli strumenti classici del marketing. Offrire infatti cultura al pubblico non è la stessa cosa che identificare e servire un pubblico interessato alla cultura. La premessa di qualsiasi azione di comunicazione e marketing è la conoscenza del mercato in cui si opera. Le indagini diventano allora uno strumento fondamentale di conoscenza del pubblico (cioè del mercato) sia quando si vuole fondare un nuovo Centro di interpretazione, sia per gestirne uno esistente.

A tale proposito esistono fondamentalmente due tipi di informazioni: quelle esterne, ovvero quelle che è possibile procurarsi da fonti disponibili, e quelle interne, ovvero quelle che possono ottenersi tramite indagini effettuate in prima persona o con altre istituzioni interessate.

Dalle indagini esistenti, pubblicate e non pubblicate, condotte a livello nazionale o locale, da enti privati o pubblici, è possibile conoscere la composizione demografica della popolazione residente, i flussi turistici, la partecipazione alle attività culturali ed il profilo tipo del visitatore in un determinato paese. Inoltre, anche le indagini effettuate da altri centri possono essere utili, anche se è sempre opportuno confrontarsi con strutture omogenee rispetto alle dimensioni territoriali e ai servizi offerti.

A complemento di queste informazioni esterne, possono raccogliersi altre informazioni attraverso indagini effettuate tramite questionario o interviste agli utenti e non utenti. Le ricerche sugli utilizzatori sono in genere quelle più spesso effettuate perché meno costose. Bisogna evidentemente conoscere le metodologie statistiche di analisi e formulare dei questionari semplici e comunque congruenti agli obiettivi che ci si prefigge con la ricerca.

Le indagini hanno scopo conoscitivo e informativo ma dovrebbero soprattutto avere l'obiettivo di identificare dei segmenti di mercato, potenziali ed effettivi, di selezionarli e di modificare la propria offerta in funzione di quanto emerso nelle ricerche e in funzione dei diversi segmenti obiettivo. Anche le indagini sui non utenti possono essere molto utili. Le indagini sui visitatori forniscono infatti informazioni soltanto sulle persone che si recano al Centro. Un'indagine sui visitatori, per quanto approfondita, non potrà mai rivelare le opinioni di coloro che al Centro non vanno; fornirà dei dati su chi ci va, che confrontati con gli studi sulla popolazione locale, potranno colmare alcune lacune. Tuttavia per ottenere ad esempio un quadro più veritiero del perché gli ingressi stiano calando, o meglio per sapere cosa pensa del Centro la gente, è necessario fare uno studio completo della popolazione e intervistare anche chi non ci mette piede.

Come detto in precedenza, la raccolta di informazioni può anche avvenire attraverso lo svolgimento di una attività di indagine diretta, da effettuarsi attraverso interviste o mediante la somministrazione di questionari ad un campione selezionato di visitatori del Centro. In tali circostanze, sia l'individuazione del piano di campionamento che la definizione della struttura dell'intervista o dei contenuti del questionario sono aspetti particolarmente importanti, perché concorrono ad influenzare la significatività delle informazioni raccolte e delle elaborazioni effettuate.

Per quanto concerne il disegno campionario, la numerosità delle interviste viene rapportata generalmente a quella degli ingressi, in modo da cercare di raggiungere una soglia di rappresentatività statistica, ottimizzando l'impiego delle risorse destinate allo scopo. Nei casi in cui il target analizzato sia rappresentato dai visitatori effettivi, la selezione del campione può avvenire generalmente in maniera casuale all'uscita dalla struttura.

La scelta casuale del campione può essere effettuata anche circoscrivendo in qualche modo il processo stesso di selezione. Il British Museum ad esempio, pur preservando la casualità nella scelta degli individui a cui sottoporre il questionario di indagine, non include i visitatori in gruppo (per non arrecare disturbo agli altri componenti) ed i bambini di età inferiore agli undici anni. Diversamente, in presenza di informazioni puntuali sulla composizione dell'universo di riferimento, il campione può essere stratificato.

Le interviste inoltre possono succedersi nell'arco di tempo (ad esempio annuale, settimanale,...), al fine di tenere conto della stagionalità della domanda e delle corrispondenti variazioni nelle sue caratteristiche riconducibili ai differenti periodi dell'anno (o della settimana). La stagionalità infatti produce i suoi effetti soprattutto sul numero dei visitatori non residenti, che si concentrano nei mesi estivi o durante i periodi di festività.

Per quanto attiene invece alla definizione dei contenuti dei questionari, è necessario individuare preliminarmente gli aspetti sui quali si intende focalizzare l'attenzione, per ciascuno dei quali potranno essere predisposti una o più domande. In ogni caso il questionario non dovrebbe richiedere al visitatore intervistato un impegno di tempo troppo elevato, in particolare nei casi in cui si richieda anche di esprimere delle valutazioni sulle funzioni svolte dal Centro.

Per ciascuno dei target di consumatori individuabile, si dovrebbe comunque arrivare a definire alcuni elementi chiave:

- La tipologia delle istituzioni ovvero delle manifestazioni frequentate, per verificare l'esistenza o meno di «categorie artistiche di consumo» sotto il profilo tipologico (differenti forme d'arte), storico (periodi) o estetico (stili).
- Le modalità «fisiche» di consumo, sia sotto il profilo temporale (giorni, orari, ecc.) che sotto quello sociale (visite individuali o collettive).
- Le fonti ed i canali informativi utilizzati.
- Le alternative di consumo considerate (effetti di sostituzione o di complementarizzazione) e gli elementi di valutazione alla base del processo decisionale.
- Gli elementi in grado di condizionare, sia in senso negativo che positivo, i consumi culturali.

Accanto a questi elementi informativi se ne possono includere naturalmente altri. Uno degli elementi sui quali potrebbe essere realmente utile raccogliere notizie è quello relativo alla frequenza della visita, che consente di distinguere l'universo dei visitatori in tre categorie di soggetti:

- non interessati,
- visitatori occasionali,
- visitatori abituali.

Individuare le motivazioni specifiche alla base di questi comportamenti rappresenta infatti il punto di partenza per segmentare in maniera creativa la domanda potenziale e stabilire eventualmente obiettivi differenziati per ciascuna categoria di soggetti: si può, ad esempio, cercare di stimolare i non consumatori ad avvicinarsi alla visita, sollecitando al contempo i visitatori casuali a moltiplicare la frequenza delle visite, al fine di creare una massa critica di utenti sulla quale poter fare affidamento per le diverse iniziative culturali realizzate dal centro di interpretazione.

Una strategia di marketing in grado di sviluppare e consolidare nel tempo la frequenza delle visite consente, infatti, di poter svolgere con maggiore tranquillità la stessa attività di programmazione, potendo ipotizzare con sufficiente grado di attendibilità un numero minimo di presenze associabili ad un dato evento culturale e, corrispondentemente, la dimensione dei flussi finanziari connessi a tale stima.

Le informazioni che è possibile raccogliere attraverso questionari di indagine e mediante interviste, possono essere schematizzate come segue:

Variabili socio economiche. Sesso, età, condizione professionale, status socio-economico, studi effettuati, nazionalità, paese di residenza, lingua, numero componenti nucleo familiare, mezzi di informazione usati, attività ricreative praticate.

Caratteristiche della visita. Dimensione del gruppo, prima visita al centro, frequenza delle visite negli ultimi 12 mesi, frequenza assoluta delle visite, periodo delle visite, durata della visita, uso dei supporti informativi, uso dei servizi di ristorazione, uso dei servizi commerciali, uso dei servizi igienici, spese effettuate per acquisto di beni, spese effettuate per acquisto di servizi.

Giudizio sulla visita. Valutazione complessiva del centro, valutazione dell'allestimento, valutazione dei percorsi espositivi, valutazione dei supporti informativi, valutazione dei servizi di accoglienza, valutazione dei servizi di ristorazione, valutazione dei servizi commerciali, valutazione del personale del centro, elementi particolarmente positivi, elementi particolarmente negativi, consigli e suggerimenti.

Decisione della visita. Fonti di informazioni sul Centro, motivi della visita, soggetto che ha deciso la visita, momento di decisione della visita, intenzione di rinnovare la visita.

Accesso al centro di interpretazione. Mezzo di trasporto utilizzato, tempo di spostamento, costo dello spostamento, distanza dello spostamento, facilità di localizzazione del centro.

Il primo gruppo di domande è diretto ad indagare le caratteristiche socio-economiche del visitatore, nonché le sue abitudini culturali. La seconda e la terza sezione si concentrano sulla visita al centro di interpretazione, al fine di conoscere sia le modalità di fruizione della struttura che il personale livello di soddisfazione. L'ultima sezione

focalizza infine l'attenzione sull'accesso al centro, per trarre elementi utili a quantificare il costo complessivamente sostenuto dal visitatore per effettuare la visita.

A questi tipi di informazioni possono aggiungersi quelle raccolte attraverso l'osservazione diretta dei comportamenti dei visitatori, utili a comprendere, ad esempio, il tipo di impatto che il percorso espositivo e l'allestimento prescelto determinano sui modelli di circolazione all'interno della struttura. Per ciascuno dei visitatori selezionati può essere allora rilevato il tempo di osservazione delle vetrine e ricostruito il rispettivo modello di circolazione, al fine di trarre delle indicazioni idonee a consentire una valutazione oggettiva del tipo di reazione espressa rispetto a diverse tipologie di allestimento.

Tali informazioni possono evidentemente contribuire ad integrare quelle raccolte attraverso la rilevazione diretta, dove, invece, i risultati possono comunque essere in certa misura influenzati dalla presenza di interpretazioni soggettive delle domande da parte del soggetto intervistato.

3.9.4. Criteri di fattibilità

Per il buon funzionamento dei centri di interpretazione è necessario introdurre nel modello di gestione elementi di competitività. Ogni struttura avrà bisogno di un piano di fattibilità specifico, in accordo con la sua ubicazione e le sue caratteristiche. I fattori endogeni ed esogeni da tenere in conto nella realizzazione di ogni piano di fattibilità saranno essenzialmente i seguenti:

Fattori endogeni

- Dimensione del centro di interpretazione.
- Servizi.
- Flusso circolatorio, segnaletica e facilità di accesso.
- Percezione da parte degli utenti della qualità del servizio.

Fattori esogeni

- Attrattività e potenziale turistico della regione o zona specifica.
- Numero e volume dell'attività degli agenti turistici esistenti.
- Esistenza e livello di commercializzazione di servizi e prodotti locali (gastronomia, artigianato, servizi turistici e culturali,...).
- Livello di formazione degli attori turistici e culturali.
- Livello di insicurezza o vandalismo della zona.

Oltre a questi fattori specifici, bisogna tenere conto, nella realizzazione sul territorio di una nuova struttura, delle aspettative e delle valutazioni (sia positive che negative) che si possono generare. Egualmente, la commercializzazione di prodotti e servizi deve effettuarsi senza che si creino problemi di concorrenza sleale con gli operatori commerciali o turistici esistenti. In alcuni casi ciò può essere relativamente facile, ma nell'ambito di una strategia di lunga durata, è necessario generare un certo livello di attività commerciali (caffetterie, vendita di oggetti e di artigianato, commercializzazione di servizi,...) che in alcuni casi possono delegarsi ad altri operatori geograficamente vicini al centro.

È necessario inoltre tenere conto di altri requisiti in termini di funzionalità, capacità e qualità del servizio, costo di ammortamento e sub-contrattazione ad imprese specia-

lizzate per la realizzazione di determinate attività e servizi. Chiaramente, è necessario progettare a fondo tutti questi aspetti, valutarne il costo e proporre le alternative più adeguate per il loro avviamento nei tempi appropriati.

Infine, un aspetto della massima rilevanza è la formazione iniziale del personale del centro di interpretazione, nonché l'organizzazione di un piano di formazione continua. Da ciò dipenderà in buona parte il successo economico e sociale del progetto.

Infine... alcune semplici regole:

1. Focalizzare l'attenzione sull'utente. Gli utenti del servizio sono molteplici per tipologia e relazione con il servizio erogato. Gli stakeholder sono anche utenti, ma la responsabilità sociale/responsabilità pubblica del centro risponde anche ai non utenti, in pratica alla comunità nel suo complesso. Utente del servizio è il visitatore singolo, come pure la comunità scientifica, la scuola, le organizzazioni sociali, ecc. Tutti questi soggetti sono arbitri della qualità del servizio.

2. Sviluppare e coinvolgere il personale. Il potenziale dei dipendenti è compiutamente valorizzato, grazie ad un insieme di valori condiviso e ad una cultura basata sulla fiducia e sulla responsabilizzazione. Vi sono forme diffuse di coinvolgimento e comunicazione, sostenute da varie possibilità d'apprendimento e di sviluppo di nuove abilità. Mancando spesso i presupposti per un'incentivazione/gratificazione economico-funzionale, va sottolineato l'aspetto motivazionale derivante dai riconoscimenti simbolici e dalle possibilità d'apprendimento e sviluppo di nuove abilità (per es. percentuale di tempo previsto per gli incontri con colleghi stranieri, per visite d'aggiornamento, per la formazione, ecc.).

3. Migliorare i processi. I processi devono avere i loro responsabili, devono essere chiari e diffusi a tutti, e nel lavoro quotidiano di ciascuno deve esserci la possibilità di attività di miglioramento in ottica preventiva. Fatti, misure ed informazioni sono alla base della gestione. Bisogna in tal senso: formalizzare i processi, sperimentare gli indicatori di performance, sperimentare i criteri di valutazione, formalizzare i percorsi progettuali e di gestione delle risorse.

4. Indicare gli obiettivi. Bisogna indirizzare le risorse e gli sforzi verso il raggiungimento degli obiettivi coerenti con la missione del centro che deve essere enunciata in forma chiara ed univoca. Le strategie devono articolarsi in modo strutturato e sistematico attraverso l'intera organizzazione e tutte le attività risultare allineate con la missione e con gli obiettivi. Il comportamento del personale deve essere coerente con i valori e con la strategia espressi.

4

Cooperazione tra centri di interpretazione

4. 1. Reti territoriali

Le reti territoriali possono lavorare a diversi livelli operativi. Come esperienze associate alle reti cittadine si possono citare i casi dell'Irlanda, col programma *Heritage Towns of Ireland*, o il programma francese *Villes et Pays d'Art et d'Histoire*, che includono entrambi una rete di centri di interpretazione diretti sia alla comunità locale che ai visitatori.

«Heritage towns» In Irlanda

Le città irlandesi sono tradizionalmente invitanti, perché le dimensioni ridotte e umane fanno sentire i visitatori a casa propria. La maggior parte di esse ha sviluppato l'aspetto attuale durante il diciannovesimo secolo, ma le loro origini spesso risalgono a parecchi secoli addietro. Le radici di alcune si trovano nei vecchi conventi celtici, altre sono state fondate dai Normanni o dai Vichinghi, altre ancora crebbero grazie agli scambi commerciali o alla loro ubicazione vicino al mare. Ma quello che è certamente comune a tutte è che in ognuna si respira un'atmosfera differente.

Baltinglass, Birr, Cashel, Cobh, Dalkey, Kells, Killaroe, Kilrush, Kinsale, Lismore, Listowel, Tipperary, Trim, Westport e Youghal sono state definite *Heritage Towns* grazie al loro carattere unico, formato da una combinazione di stili architettonici (spesso appartenenti a secoli diversi) che dà loro –ed ai visitatori– un'emozione speciale rivolta al passato. Quello che rende queste città così speciali è anche il modo accurato in cui sono presentate le loro caratteristiche storiche: ci si riferisce ai Centri per Visitatori (spesso con presentazioni audio-visuali), alle passeggiate fornite di segnaletica, agli itinerari turistici per la città, o all'offerta di escursioni e visite guidate.

Come un vino d'annata, queste città hanno avuto bisogno di molti anni per maturare ed ora sono pronte per essere gustate, individualmente o collettivamente. Ma - non dimenticatevi una cosa! Le città non sono solo mattoni e strade. Il loro spirito sta nelle persone che le rendono vive e che vi accoglieranno cordialmente per condividere, orgogliosi, con voi il loro patrimonio e l'eredità del loro passato.

www.heritagetowns.com

Nel caso della Spagna diverse comunità autonome hanno creato reti di centri di interpretazione.

In Andalusia è stata creata la Rete Andalusia dei Centri di Interpretazione del Patrimonio Storico, in cui sono state inserite infrastrutture culturali che accolgono un insieme di servizi destinati alla presentazione e alla fruizione del patrimonio. In esse sono inclusi vari strumenti e supporti destinati alla comunicazione che si sviluppano a partire dalla dinamicizzazione «in situ» del patrimonio culturale.

In Estremadura, Alba Plata include una rete di centri di interpretazione che analizzano la storia della regione negli ultimi 2000 anni: centri di interpretazione della Via dell'Argento, di alcuni dei siti archeologici più importanti (Cáparra, l'accampamento romano di Cáceres o il Circo romano di Mérida), dei Complessi Storici dell'Estremadura, dell'Architettura Popolare, della Città Medievale di Plasencia e un Centro di Interpretazione dedicato al pittore Francisco di Zurbarán, a Fuente de Cantos, località natale dell'artista.

Nelle Asturie, la rete di Centri di Educazione Ambientale della Viceconsejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio è costituita da una serie di centri e strutture distribuiti su varie aree naturali protette del Principato delle Asturie i cui obiettivi sono:

- Accogliere ed informare i visitatori sulle aree naturali protette.
- Fare conoscere i valori della natura e della cultura.
- Considerare la normativa e le problematiche delle differenti aree.
- Incoraggiare i comportamenti rispettosi dell'ambiente e facilitare la partecipazione di tutte le persone alla conservazione del nostro ecosistema.

Questi centri sono dedicati sia alle scolaresche che al pubblico in generale, con una attenzione particolare agli abitanti della zona per i quali ci si vuole proporre come punto di incontro per diverse attività ed iniziative. I centri di interpretazione dipendenti dalla rete sono ubicati nel Parco Naturale di Redes, nel Parco Naturale di Somiedo, nella Riserva Naturale Integrale di Muniellos (Oballo), e nella Riserva Naturale di Villaviciosa.

Il gruppo di azione locale Leader II di Albarracín (Teruel) ha costituito una rete di musei e centri di interpretazione, tra i quali ricordiamo il Centro di Interpretazione di Dornaque nell'Area Protetta di Pinares de Rodeno di Albarracín. Questo centro fu aperto nel 2001, e si inserisce nella Rete di Aree Naturali Protette d'Aragona. Questi musei si sono inseriti nell'offerta turistica di questa regione, promuovendosi insieme attraverso un buono-museo che viene commercializzato dall'associazione per il turismo rurale della Sierra (ESPARC 2002).

Il gruppo dei Cabañeros di Ciudad Real, promuove l'avviamento di una rete di cinque musei etnografici, ubicati in località differenti e specializzati in diverse tematiche (Museo della Vita Rurale e del Carbone ad Alcoba de los Montes; Museo del Vino di Pitarra ad Horcajo de los Montes; Museo Etnografico e della Fauna a Retuerta del Bullaque; Museo José Ortega a Arroba de los Montes; Museo Etnografico di Anchuras). L'iniziativa è nata nell'ambito del Piano Strategico Regionale finanziato dal programma Leader II. A queste installazioni si aggiunge il Centro di Interpretazione della Casa Palillos, il Centro di Accoglienza dei Visitatori di Pueblo Nuevo del Bullaque,

ed il Centro di Gargantilla, a Navas de Estena. Il loro obiettivo è rivalutare il patrimonio della regione oltre che ridistribuire ed ottimizzare l'affluenza turistica al Parco Nazionale di Cabañeros, creando un'offerta complementare. In realtà, tutte le visite guidate al parco terminano in uno dei musei. La maggior parte dei fondi utilizzati proviene dalla popolazione: essi sono arrivati grazie ad un attento lavoro di divulgazione e sensibilizzazione. Per la gestione dei musei etnografici si è optato inizialmente per un modello condiviso tra il Parco e l'Associazione, contrattando un'impresa della zona. Per mettere in moto il progetto sono stati coinvolti i gestori del Parco Nazionale oltre ai Comuni che partecipano al Patronato. Alcuni cifre: ogni museo riceve annualmente tra 12.000 e 15.000 visitatori. Si sono creati 56 posti di lavoro nella zona. Si è contribuito ad un aumento dei visitatori nella regione che sono passati dai 5.000 prima del programma agli attuali 70.000 (ESPARC 2002).

Rete virtuale dei centri di interpretazione della regione dei Monegros

Grazie al programma Leader+, si è realizzato un progetto di sostegno ad iniziative di conservazione, recupero e valorizzazione del patrimonio culturale della Regione dei Monegros. Questo progetto si è concretizzato con la creazione di una rete, fisica e virtuale, di centri di interpretazione del patrimonio culturale. Il progetto ha come obiettivo lo sviluppo turistico attraverso il patrimonio culturale e la partecipazione in progetti di conservazione e valorizzazione delle risorse culturali.

In tal modo si è sviluppata una rete virtuale di centri di interpretazione nella regione dei Monegros che diffonde informazioni ai visitatori prima che essi ne raccolgano di ulteriori nei centri fisici.

Questa rete virtuale conta dieci centri di interpretazione, tra i quali possiamo citare: quello di Miguel Servet, la Certosa di Las Fuentes, quello di Cultura popolare; e nell'ambito naturalistico, quelli di El agua a los Monegros, La laguna di Sariñena, o la Rotta delle cicogne del Flumen.

www.centrosdeinterpretacion.monegros.net

4.2. Reti tematiche

Nell'ambito dei programmi europei di cooperazione culturale, la Giunta dell'Andalusia ha avviato un progetto di collaborazione tra Spagna, Portogallo e Marocco denominato «Rete dei Centri di Influenza Islamica del Sud della Penisola Iberica e del Nord del Marocco» in cui si rilancia l'idea di legare la diffusione del Patrimonio Storico alla politica turistica.

Nel caso di Andorra, citiamo il programma «Hombres de hierro» (Uomini di ferro), un itinerario culturale promosso dal Governo Andorrano, con l'intento di studiare, restaurare, conservare ed esporre il patrimonio siderurgico dell'Andorra e dei Pirenei. Questo programma vuole far conoscere al grande pubblico le miniere di carbone, le tradizioni del mondo minerario e siderurgico, le miniere di ferro e gli archivi collegati a questo mondo, e mostrare, in definitiva, una delle attività economiche più importanti che si svilupparono in Andorra dagli inizi del secolo XVII fino alla fine del secolo XIX.

«Hombres de hierro» si colloca tra i circuiti di turismo culturale, apre le porte di questo patrimonio con beni culturali come la Farga Rossell (Andorra), la Ferriera di Montgailhard (Arieja), le miniere di Llorts e la Casa Areny Plandolit (Andorra). Il circuito si amplierà nei prossimi anni con la Farga di Ripoll (Girona), o la Collada dels Meners (Andorra). L'intenzione è quella di inserire a poco a poco in questo progetto altri beni culturali, anche a livello transnazionale. Da Andorra, l'itinerario parte dalla Farga Rossell, Centro di Interpretazione sul Ferro. In questa struttura il visitatore sperimenta le origini della siderurgia del ferro, la nascita delle industrie nei Pirenei e in particolar modo in Andorra, il metodo di lavoro ed una tecnologia con più di 4000 anni di storia.

Quadro di riferimento di base delle politiche di sviluppo rurale europee a partire dalle quali si sono sviluppati centri di interpretazione del patrimonio

- Regolamento (CE) 1257/1999 del Consiglio, del 17 maggio 1999, sull'aiuto allo sviluppo rurale a carico del Fondo Europeo Agricolo di Orientamento e Garanzia (FEAOG).

- Regolamento (CE) 1750/1999 della Commissione, del 23 Luglio 1999, per il quale si stabiliscono disposizioni per l'applicazione del Regolamento (CE) 1257/1999 del Consiglio.

- Iniziativa Comunitaria Leader+, che sancisce la Comunicazione della Commissione agli Stati Membri, del 14 aprile 2000, dà continuità ai Programmi di Sviluppo territoriale delle precedenti iniziative Leader I e II, ponendo maggiore enfasi sullo sviluppo qualitativo del programma ed il consolidamento di strategie locali per lo sviluppo rurale, per la cooperazione e il lavoro in rete tra aree rurali. I beneficiari di questa iniziativa sono quei Gruppi di Azione Locale che hanno incentrato il loro programma di sviluppo su tre aspetti: 1) elaborazione di strategie integrali di sviluppo a carattere pilota basate sul bottom-up e sulla costituzione di partenariati orizzontali. 2) promozione della cooperazione interterritoriale e transnazionale. 3) impulso alle attività di rete tra zone rurali dell'Unione Europea, beneficiarie o no dell'Iniziativa Leader+, e tra tutti gli attori sociali.

- Commissione Europea (2000). Comunicazione della Commissione agli Stati Membri del 14 aprile 2000 con la quale si fissano gli orientamenti per l'iniziativa comunitaria di sviluppo rurale Leader+ (2000/C 139/05). Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europee del 18 maggio 2000.

- Programma Proder. E' un programma a livello regionale, nell'ambito del Quadro Comunitario di Sostegno, destinato allo sviluppo delle aree rurali spagnole (Obiettivo 1 e 2), e in particolar modo di quelle zone che non sono oggetto dell'iniziativa Leader+. Come nel programma precedente, i progetti sono gestiti da Gruppi di Azione Locale che progettano un programma di sviluppo territoriale innovativo per il sostegno ad aziende agricole, assunzione di giovani agricoltori, formazione, miglioramento della trasformazione e della commercializzazione dei prodotti agricoli, silvicoltura, impulso all'adattamento e allo sviluppo delle aree rurali. Questo ultimo gruppo di azioni, «sviluppo delle aree rurali», includerebbe il rinnovamento e lo sviluppo di villaggi, la protezione e la conservazione del patrimonio rurale, la diversificazione delle attività, lo stimolo al turismo e all'artigianato, la protezione dell'ambiente e del paesaggio.

I centri di interpretazione dell'architettura e del patrimonio in Francia

Il programma dei Centri di Interpretazione dell'Architettura e del Patrimonio (CIAP), si colloca negli accordi tra il Ministero della Cultura e Comunicazione e le «Villes et Pays d'art et d'histoire» (Città e Regioni d'Arte e di Storia), una rete di comuni ed amministrazioni locali creata nel 1985 e formata da più di 130 Comuni e raggruppamenti locali (www.vpah.culture.fr).

I CIAP sono organizzazioni culturali destinate a sensibilizzare, informare e formare tutti i tipi di pubblico sull'architettura e il patrimonio di una determinata popolazione o regione. Sono stati creati insieme ad altre organizzazioni culturali del territorio (musei, mediateche, centri di urbanistica,...), contribuendo a completare la rete di infrastrutture culturali. Benché la loro priorità sia la popolazione locale e regionale, i CIAP sono destinati anche ai turisti nazionali e stranieri.

I CIAP, in generale, offrono:

- Un'esposizione didattica permanente che offre le chiavi di comprensione della cittadina o della regione dalle sue origini storiche a oggi, passando per le evidenze dell'architettura contemporanea.

- Mostre temporanee (organizzate almeno una volta all'anno) che sono strumento di approfondimento di certi temi dell'esposizione permanente, con particolare attenzione agli aspetti contemporanei della vita cittadina.

- Un centro di informazione e documentazione che mette a disposizione dei visitatori le fonti necessarie per realizzare studi più approfonditi su temi concreti.

- Laboratori didattici aperti ai giovani (sia individuali che in gruppi scolastici) per la sensibilizzazione all'architettura e al patrimonio.

Il Ministero della Cultura e della Comunicazione, attraverso la Direzione di Architettura e Patrimonio e alle Direzioni Generali dei Servizi Culturali (DRAC) fornisce un supporto scientifico, tecnico e finanziario.

Rete dei centri di influenza islamica del sud della Penisola Iberica e del nord del Marocco

Il Governo dell'Andalusia ha creato una Rete di Centri di Interpretazione del Patrimonio come strumento di presentazione del patrimonio di un determinato territorio, con la finalità di facilitare la comprensione del territorio stesso da parte del visitatore. Questa proposta ha concretizzato gli obiettivi del Piano Generale 2000 dei Beni Culturali dell'Andalusia e le strategie espresse dalla Commissione Cultura nel programma di Diffusione del Patrimonio Storico e di Partecipazione Cittadina.

Nel quadro dell'iniziativa Interreg II-C è stato presentato un progetto di cooperazione culturale internazionale tra il Portogallo (Regione dell'Algarve e Centro Archeologico di Mértola), il Marocco (Agencia del Nord) e la Spagna (Giunta dell'Andalusia e Giunta dell'Estremadura) denominato «Rete dei Centri di Influenza Islamica del Sud della Penisola Iberica e del Nord del Marocco».

Questo progetto si fonda su quattro assi:

- L'applicazione di un approccio che mira ad una comprensione integrale del concetto di patrimonio culturale.

- Il legame di tale patrimonio con le prospettive territoriali.

- La scelta di una tematica, l'influenza islamica, che implica molteplici opportunità relazionali comuni.

- La definizione di un ambito territoriale con importanti elementi fisici ed umani che possono diventare nodi della Rete.

Nel caso dell'Andalusia si sono sviluppati i corrispondenti piani di interpretazione nella Terra Llana de Huelva, grazie a un centro di interpretazione ubicato nella città di Niebla, strutturato sul concetto I Cammini di Niebla che fa emergere il mudéjar come manifestazione artistica. Nella Sierra Aracena e Picos de Aroche, è sorto un centro di interpretazione ubicato a Almonaster. L'ultimo caso è quello di un itinerario geografico e storico, la Frontiera occidentale del Regno Nazarí, che appartiene ad un antico territorio di frontiera tra i regni cristiano e nazarí (secoli dal XIII al XV) disegnando un arco da Tarifa ad Archidona, con un centro di interpretazione ubicato a Ronda.

C. Sánchez delle Heras (2002b).

Parco Tematico del Salmone. Salmonland

Nel 2005, nell'ambito del progetto Eurosat (European Salmon Tour) per la promozione del salmone e dei fiumi come risorsa turistica, si è costituita la Rete Europea dei Territori Salmonieri.

Nel caso della Spagna, partecipa all'iniziativa la regione asturiana del Basso Nalón, con la creazione del Parco Tematico del Salmone (Salmonland), intorno al quale si è strutturata una rete di musei e centri di interpretazione sul salmone. I consigli comunali di Muros, Pravia, Soto del Barco, Salas e Belmonte di Miranda hanno aderito all'iniziativa. Ogni municipio accoglierà un'installazione nell'ambito di questo progetto, finanziata con fondi comunitari. Fino ad ora è stato realizzato lo studio per l'installazione dei centri di interpretazione e si sta lavorando all'elaborazione dei progetti.

Il progetto ha l'obiettivo di far percorrere ai visitatori tutti gli spazi: per tale motivo si è analizzato accuratamente il contenuto di ogni installazione affinché ognuna di esse offra una visione diversa seppur sempre legata al tema del salmone. Il percorso include una visita a San Juan de la Arena e San Esteban de Pravia, con due installazioni incentrate sul salmone e sulla sua relazione col mare. Nel primo caso la Casa del Mare accoglierà un centro di interpretazione del salmone e dell'anguilla. Nel secondo, il consiglio comunale di Pravia, a Quinzanas, prevede di costruire un museo, sulla storia della pesca; mentre a Salas, nell'area di La Rodriga verrà ubicata la casa del fiume, dove si potrà contemplare la fauna piscicola in un canale che passerà sotto il nuovo immobile collegato a quello già esistente. Inoltre si adorerà lo spazio circostante con un bosco di fiume. Nel comune di Belmonte, in Silviella, nella zona dove si è costruito il meccanismo di cattura dei salmoni, si costruirà un osservatorio. Tra i progetti intrapresi sul salmone si sottolinea infine il programma «Salas» con il quale si vuole valorizzare il salmone atlantico come risorsa economica attraverso una gestione sostenibile.

Il finanziamento di Salmonland è previsto nel quadro del Piano di Dinamicizzazione Turistica del Basso Nalón e conta su un finanziamento globale di 1,2 milioni di euro. La prima annualità che si concluderà alla metà del 2006, è di 319.683 euro. Questa prima parte del finanziamento sarà dedicata: per 60.000 euro alla gestione del Piano, per 45.000 alla promozione della zona, per 59.683 euro alla segnaletica e per 35.000

alla formazione. I 120.000 euro restanti sono destinati alla realizzazione di infrastrutture collegate al progetto Salmonland.

Gli itinerari archeologici dell'Alentejo e dell'Algarve: centri di interpretazione in rete

L'Istituto Portoghese per il Patrimonio Architetonico (IPPAR), insieme all'attuale Istituto per la Promozione e il Finanziamento al Turismo, in collaborazione con altri attori pubblici e privati, ha promosso la creazione degli itinerari archeologici dell'Alentejo e dell'Algarve. Questi circuiti sono stati necessari per stabilire condizioni di salvaguardia e di dinamicizzazione turistico-culturale dei siti archeologici, attraverso la ricerca, preservazione, valorizzazione e divulgazione, e per creare infrastrutture di accoglienza per i visitatori e di interpretazione dei siti prescelti. A tal fine sono stati appunto selezionati undici siti che sono stati organizzati secondo una prospettiva: tematica (megalitica, romana, andalusa) e territoriale (Alentejo ed Algarve). Tutti i siti dispongono di centri di accoglienza e di interpretazione, di nuova costruzione o nati grazie alla ristrutturazione di edifici storici.

Ad esempio il Centro di Accoglienza ed Interpretazione di Miróbriga offre un'esposizione permanente, organizzata tematicamente, che permette ai visitatori di comprendere meglio il sito archeologico romano. Conta inoltre su un nucleo di servizi di gestione ed un laboratorio per il trattamento dei materiali archeologici. Completano questa struttura uno spazio dedicato alla realizzazione di incontri e uno per l'accoglienza di visite organizzate. Il Centro dispone infine di un servizio di caffetteria.

- AAVV. «Premier colloque international sur l'Interprétation du patrimoine». *Actes du Colloque de Château d'Auvers*. Auvers-sur-Oise, Francia, 3-4 Dicembre 1996. Les Cahiers de l'Espace, 1997.
 - AAVV. (1999) *Boletín de Interpretación*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP), 1 Giugno 1999.
 - AAVV. «International conference: Sustainable tourism, environment and employment, Proceedings». Berlino, 11-12 Ottobre 2000. *Europe: un patrimoine commun, Environmental encounters*, n°. 51. Ed. Consiglio d'Europa, 2000. 232 pag.
 - AAVV. «Premier colloque international sur l'Interprétation du patrimoine». *Actes du Colloque de Château d'Auvers*. Auvers-sur-Oise, Francia, 3-4 Dicembre 1996. Les Cahiers de l'Espace, 2000.
 - AAVV. *La médiation culturelle dans un lieu patrimonial en relation avec son territoire*. Château de Kerjean. Association pour l'Animation du Château Kerjean, Giugno 2000.
 - AAVV. «Repertorio de textos internacionales del patrimonio cultural». *Cuadernos XIV*. Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía. Ed. Comares, 2004. 323 pag.
 - ALBERTI, F. G.; C. BERNARDI & D. MORO. *I musei fanno sistema. Esperienze in Lombardia*. Regione Lombardia, Milano: ed. Gerini e Associati, 2005.
 - ALDRIGE, D. «Mejora de la interpretación de los parques y la comunicación con el público». *Segunda Conferencia Mundial sobre Parques Nacionales; Yellowstone i Grand Teton*. EUA, 18-27 Settembre 1972. Rapporto n°. 25. UICN (ed.), 1973.
 - BALLART, J. & J. JUAN-TRESERRAS. *Gestión del patrimonio cultural*. Ariel, 2201. 238 pag.
 - BARRIOCANAL, C. & B. PARERA. «Los convenios de colaboración con empresas privadas como herramienta de gestión de espacios protegidos». In: *La gobernabilidad en las áreas protegidas: el papel de las entidades en el contexto mediterráneo*. Parc Natural del Garraf, Barcellona, 29 Novembre, 1 Dicembre 2002.
- www.iucn.org/places/medoffice/CDPRESENTACION/web/wpc/goberempresa-priv.htm

- BECK, L. & T. CABLE. *Interpretation for the 21st. Century-fifteen guiding Principle for Interpretating Nature and culture*. Sagamore Publishing; Champagne, IL., 1998.
- BERMÚDEZ, A. *et al. Intervención en el patrimonio cultural. Creación y gestión de proyectos*. Madrid: Síntesis, 2004. 269 pag. (col. Patrimonio Cultural).
- BRINGER, J.-P. *Concepts et démarche de l'interprétation*. Montpellier: ATEN, 1988.
- BRINGER, J.-P. «Concevoir un plan d'interprétation». *Espaces*, 97, (1989), pag. 33-38.
- BRINGER, J.-P. *Méthodologie des plans d'interprétation*. Montpellier: ATEN, 1992.
- BRINGER, J.-P. & J. TOCHE. *Pratique de la signalétique d'interprétation*. Montpellier: ATEN, 1996.
- BUSQUETS, J. & B. MARTINEZ DE FOIX ROMANCE. «Musealización de los espacios naturales y del patrimonio natural». In: SANTACANA, J. & N. SERRAT., (coord.). *Museografía didáctica*. Barcelona: Ed. Ariel, 2005. pag. 473-525.
- CAILLET, E. «La médiation culturelle. Un concept proche du concept d'interprétation». In: *Premier colloque international sur l'Interprétation du patrimoine. Actes du Colloque de Château d'Auvers*. Auvers-sur-Oise, Francia, 3-4 Diciembre 1996. Les Cahiers de l'Espace, 1976, pag. 28-34.
- CARRIER, C. «Teoría y prácticas de la interpretación». *Dossiers temáticos del patrimonio histórico. Dossier patrimonio y sociedad*. Bollettino n°. 25, (1998). Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico.
- www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/cultura/iaph/publicaciones
- CARRERAS, C; G. MUNILLA; M. ARTÍS; J. BALLART & M. BOADA. *Gestió del patrimoni històric*. Barcelona: ed. de la Universitat Oberta de Catalunya, 2001. 273 pag.
- CASTILLA DEL PINO, C. «La memoria y la piedra». In: GONZÁLEZ, *et al. Patrimonio: ¿memoria o pesadilla?* Memoria 1990-1992. Diputació de Barcelona, 1995.
- CAZES, G. «La renovación del turismo urbano. Problemática de investigación». In: MARCHENA, M. J. (ed.). *Turismo urbano y patrimonio cultural. Una perspectiva europea*. Sevilla: colección Documentos, 1, Turismo de Sevilla, 1998, pag. 81-87.
- COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE. *Le tourisme culturel en Europe*. DGXXIII. Bruxelles: 1988.
- CRIADO, F. «La socialización del patrimonio arqueológico desde la perspectiva de la arqueología del paisaje». In: *Actas del XXII Congreso Nacional de Arqueología*. Vigo, 1993.
- CHAMORRO, V. E. «Itinerarios culturales en la Alhambra. Calidad de la visita pública». In: *I Congreso Internacional de Itinerarios Culturales*. Santiago de Compostela, Ministerio de Cultura, 2000.
- DEAN, D. *Museum Exhibition*. London & New York, 1994. 177 pag.
- EDWARDS, R. Y. «Interpretation: What should it be?» In: *Journal of Interpretation*, 1 (1), EUA, 1976.
- ERMAN, K. (1981) «Witting techniques for interpreters». In: *Interpretation Canada*, 9 (1), pag. 3-6.
- ESPARC 2002. *Actas del 8º Congreso EUROPARC-España*. Fundación Fernando González Bernáldez, EUROPARC-España, 2003. 97 pag.
- ESPARC 2003. *Actas del 9º Congreso EUROPARC-España. Red Natura 2000: la integración de redes de conservación. Contribución a la puesta en marcha del Plan*

- de Acción para los espacios naturales protegidos del Estado español*. Fundación Fernando González Bernáldez, EUROPARC-España, 2004.
- FONT, J. *Libro de casos de turismo cultural*. Ariel, 2004. 466 pag.
- FULLANA, P. & S. AYUSO. *Turisme sostenible*. Ed. Rubes, Departament de Medi Ambient, Generalitat de Catalunya, 2001.
- GONZÁLEZ, M. «Viajes a vestigios. Incitación del consumo a la arqueología». In: *AV, Difusión del patrimonio histórico*. Sevilla: Cuadernos del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico VIII, 1996, pag. 45-59.
- GONZÁLEZ, E. «La conservación del patrimonio cultural en México y el turismo masivo». Comunicación presentada al Foro Patrimonio Mundial: *Todo lo humano es cultura*. Santa Fe de Bogotá, 5-7 Diciembre 1997, nell'ambito de VIII Congreso de Antropología en Colombia.
- GONZÁLEZ, M. «El vestigio como atracción del turismo: la interpretación como atracción del vestigio». In: *III, IV y V Jornadas Andaluzas de Difusión*. Junta de Andalucía, 2004.
- GONZÁLEZ, R. (coord.). *Processos participatius en la gestió d'espais naturals*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, 2000.
- GRANDE, J. «Aproximación al concepto de turismo cultural». In: *Documentación de apoyo del III Curso de especialista en turismo cultural y de interior*. Universidad de Castilla-La Mancha, Toledo, 2004.
- GREFFE, X. «¿Es el turismo un incentivo para el desarrollo?». In: *Dossier temáticos PH, 42, El patrimonio como factor de desarrollo*. Junta de Andalucía, 1998.
- HAM, S. «Cognitive Psychology and Interpretation: síntesis and application». In: *Journal of Interpretation*, 8 (1), 1983, pag. 11-27.
- HERNÁNDEZ CARDONA, F. X. «Museografía didáctica». In: SANTACANA, J. & N. SERRAT. (coord.). Barcelona: *Museografía didáctica*. Ed. Ariel, 2005, pag. 23-61.
- HOCKINGS, M.; S. STOLTOL, & N. DUDLEY. *Evaluating effectiveness. A framework for Assessing the Management of Protected Areas*. Best Practice Protected Area Guidelines Series, núm. 6, IUCN The World Conservation Union. Gland, Svizzera, 2000.
- JACOBI, D. «Le patrimoine, interpretation et médiation». In: *Château de Kerjean. Médiation culturelle dans un lieu patrimonial en relation avec son territoire*. Château de Kerjean, 6-7 Giugno 2000. Ed. Association pour l'Animation du Château de Kerjean, 2000.
- JACOBI, D. & A. MEUNIER. «L'interprétation, variations sur le theme du patrimoine» In: *La leerte de l'OCIM* [Dijon], n°. 61, 1999, pag. 3-38, .
- JUAN-TRESSERRAS, J. «El patrimonio cultural como generador de riqueza». Comunicación presentada al *Jornadas Escuelas Taller y Patrimonio*. Málaga, Noviembre 1990. Fuengirola, Málaga. INEM Málaga.
- KOTLER, N. & Ph. KOTLER. *Estrategias y marketing de museos*. Barcelona: Ariel Patrimonio Histórico, 2001. 448 pag.
- KNUDSON, D. M.; T. T. CABLE & L. BECK. *Interpretation of Cultural and Natural Resources*. Pennsylvania: Venture Publishing, 1999.
- MACHLIS, G. E. & D.R. FIELD. (ed.). *On interpretation: sociology for interpreters of natural and cultural history*. Revised edition. Oregon Sate University Press, Corvallis, 1992.

- MILLS, E. & B. MILLS. «Following the Footsteps of Enos Mills», *Journal of Interpretation*, 10 (1), (1985), pag. 33-34.
- MIRÓ, M. «Interpretación, identidad y territorio. Una reflexión sobre el uso social del patrimonio». *Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico* [Sevilla], nº 18, (Marzo 1997), Junta de Andalucía, pag. 33-37.
- MIRÓ, M. & J. PADRÓ. «El territorio museo de l'Alghero o la búsqueda de un turismo sostenible». In: FONT SENTIAS, J. (coord.). *Casos de turismo cultural. De la planificación estratégica a la gestión del producto*. Barcelona: ed. Ariel, 2004, pag. 391-412.
- MORALES, J. *Guía práctica para la interpretación del patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante*. Ed. Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2a ed., 1998. 313 pàg.
- MORALES, J. «La interpretación del patrimonio natural y cultural: todo un camino por recorrer». *Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico* [Sevilla], nº 25, Junta de Andalucía, (1998), pag. 150-157.
- MORALES, J. «Los objetivos específicos de la interpretación». *Boletín de Interpretación*. Asociación Española de Interpretación, (1999-2001).
- MÚGICA, M. & J. LÓPEZ-LIMÓN. *Plan de acción para los espacios naturales protegidos del Estado español*. Madrid: Fundación Fernando González Bernáldez, 2002.
- MÚGICA, M.; J. GÓMEZ LIMÓN; J. PUERTAS & J. V. DE LUCIO (coord.). «ESPARC 2004: Alcanzar la eficacia en la gestión de los espacios naturales protegidos». *Actas del X Congreso de EUROPARC-España*. Madrid: ed. Fundación Fernando González Bernáldez, 2005. 104 pag.
- MUNILLA, G.; A. ROS; J. CREUS & E. MIRALLES. *Introducció a la gestió d'organitzacions culturals*. Barcelona: Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya, 2000. 152 pag.
- PADRÓ, J. «La interpretación del patrimonio. Contexto, situación actual y tendencias de futuro». In: *III, IV y V Jornadas Andaluzas de Difusión*. Junta de Andalucía, 2002, pag. 41-47.
- PEART, B. «Definition of interpretation». In: *Association of Interpreters Naturalists Workshop*. Texas A & M University, 1997.
- PÉREZ, M. *Manual de turismo sostenible. Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. Madrid-Barcelona-México: Mundi-Prensa, 2004. 204 pàg.
- PÉREZ-REVERTE, A. «Nefertiti va lista». *El Semanal*, (25-2-1996).
- POUS, P. & R. ARQUIMABAU. (2003) «Els plans de gestió i l'ús públic del patrimoni: la capacitat de càrrega» In: *III Jornades sobre gestió del patrimoni sostenible: patrimoni cultural i turisme*. Fundació Abertis, Castell de Castellet, 14 Novembre 2003.
- PRATS, L. *Antropología y turismo*. Barcelona: Ariel, 1997. 171 pag.
- ROSABAL, P. «¿Cómo es nuestra gestión? La evaluación de efectividad de la gestión en áreas protegidas como mecanismo para mejorar nuestras acciones». In: MÚGICA, M.; J. GÓMEZ LIMÓN; J. PUERTAS, & J. V. DE LUCIO. (coord.). «ESPARC 2004: Alcanzar la eficacia en la gestión de los espacios naturales protegidos». *Actas del X Congreso de EUROPARC-España*. Madrid: Ed. Fundación Fernando González Bernáldez, 2005, pag. 9-16.
- RICO, J. C. *¿Por qué no vienen a los museos? Historia de un fracaso*. Madrid: Sílex, 2002.

- ROSELLÓ, D. *Diseño y evaluación de proyectos culturales*. Ariel, 2003. 222 pag.
- SÁNCHEZ DE LAS HERAS, C. (coord.). *Planificación interpretativa y diseño de centros*. Sevilla: Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2002a.
- SÁNCHEZ DE LAS HERAS, C. «La planificación interpretativa territorial del proyecto de Red de Centros Históricos de Influencia Islámica en el Sur de la Península Ibérica y Norte de Marruecos en Andalucía». In: SÁNCHEZ DE LAS HERAS, C. (coord.). *Planificación interpretativa y diseño de centros*. Sevilla: Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2002, pag. 9-13.
- SANTACANA, J. & N. SERRAT. «Modelos turísticos y de presentación del patrimonio arqueológico». In: IV Jornada sobre la gestió del patrimoni sostenible. *Els parcs arqueològics: noves propostes i reptes de futur*. Barcelona: Fundació Abertis, 2004. www.fundacioabertis.org
- SANTACANA, J. & N. SERRAT. (coord.). *Museografía didáctica*. Barcelona: ed. Ariel, 2005.
- SANZ, N. «La interpretación como el mínimo común denominador de un proyecto de intervención en el patrimonio». In: *III, IV y V Jornadas Andaluzas de difusión*. Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2002, pag. 123-133.
- SERANTES, A. «Los equipamientos de educación ambiental en Galicia: un recurso para la divulgación del patrimonio natural». In: *Ecosistemas* 2004/2 (2004). www.aeet.org/ecosistemas/042/educativa1.htm
- SHARPE, W. *Interpreting the environment, 2nd*. Londres: ed. John Wiley & Sons Ltd., 1982.
- TILDEN, F. (1957) *Interpreting our heritage*. The University of Carolina Press. Chapel Hill, 3a ed. 1977.
- THROSBY, D. *Economía y cultura*. Cambridge University Press, 2001. 223 pag.
- VEVERKA, J. *Interpretive Master Planning*. Falcon Press Publishing Helena/Montana, 1994.
- VICENTE, C. *La presentación del patrimonio*. Barcelona: La Malla, 2000.
- VIEL, A. «Les débuts de l'interprétation, Premier colloque international sur l'Interprétation du patrimoine». *Actes du Colloque de Château d'Auvers*. Auvers-sur-Oise, Francia, 3-4 Décembre 1996. Les Cahiers de l'Espace, 1997, pag. 7.
- VIEL, A. *Quand souffle l'esprit des lieux, La médiation culturelle dans un lieu patrimonial en relation avec son territoire*. Château de Kerjean. Association pour l'Animation du Château Kerjean, Giugno 2000, pag. 45-50.
- YÁNEZ, C. «Andorra, terra de fargues: l'itinerari cultural Homes de Ferro». In: *III Jornades sobre gestió del patrimoni sostenible: patrimoni cultural i turisme*. Fundació Abertis, Castell de Castellet, 14 Novembre 2003.
- YÁNEZ, C. «El valle del Madriu-Perafita-Claror: el proceso de una candidatura para ser patrimonio de la humanidad y el análisis del turismo cultural-natural». In: *Libro de casos de turismo cultural*. Coord. J. Font, Ariel, 2004, pag. 125-156.

I termini di questo glossario sono ordinati alfabeticamente secondo la versione originale inglese.

English	<i>Accessibility</i>
Català	<i>Accessibilitat</i>
Italiano	<i>Accessibilità</i>
Nederlands	<i>Bereikbaarheid</i>
Svenska	<i>Tillgänglighet</i>
Français	<i>Accessibilité</i>
Español	<i>Accesibilidad</i>

Definizione. Termine generale usato per descrivere la facilità con cui la gente arriva, usa, e capisce gli oggetti. Spesso usato per descrivere installazioni o attrezzature che assistono le persone con invalidità, come in «accessibile per gente in sedia a rotelle». Si può applicare a segnaletica in Braille, rampa per sedie a rotelle, segnalazioni audio nei passaggi pedonali, passerelle, progettazione di siti web, e così via.

English	<i>Conceptual signposting</i>
Català	<i>Senyalística conceptual</i>
Italiano	<i>Segnaletica concettuale</i>
Nederlands	<i>Conceptuele tekens</i>
Svenska	<i>Begreppsskyltar</i>
Français	<i>Signalétique conceptuelle</i>
Español	<i>Señalética conceptual</i>

Definizione. Elementi o meccanismi che, nell'esposizione, permettono ai visitatori di

capire come il percorso espositivo prenda forma. Serve a dare una visione generale degli oggetti esposti, per pianificare e organizzare la visita.

English	<i>Communication</i>
Català	<i>Comunicació</i>
Italiano	<i>Comunicazione</i>
Nederlands	<i>Communicatie</i>
Svenska	<i>Kommunikation</i>
Français	<i>Communication</i>
Español	<i>Comunicación</i>

Definizione. Processo di scambio delle informazioni, di solito attraverso un sistema simbolico comune.

English	<i>Community Development</i>
Català	<i>Desenvolupament comunitari</i>
Italiano	<i>Sviluppo locale</i>
Nederlands	<i>Gemeenschapsopbouw</i>
Svenska	<i>Kommunikation</i>
Français	<i>Développement local</i>
Español	<i>Desarrollo comunitario</i>

Definizione. L'insieme delle azioni e delle discipline accademiche di leader politici, attivisti, cittadini e professionisti, atte a migliorare le comunità locali.

English	<i>Cultural tourism</i>
Català	<i>Turisme cultural</i>
Italiano	<i>Turismo culturale</i>
Nederlands	<i>Cultureel Toerisme</i>
Svenska	<i>Kulturturism</i>
Français	<i>Tourisme culturel</i>
Español	<i>Turismo cultural</i>

Definizione. Parte del turismo che riguarda la cultura di un paese o di una regione. Il turismo culturale include il turismo in aree urbane, in particolar modo città storiche o risorse culturali delle grandi città, ed il turismo delle aree rurali.

English	<i>Culture</i>
Català	<i>Cultura</i>
Italiano	<i>Cultura</i>

Nederlands	<i>Cultuur</i>
Svenska	<i>Kultur</i>
Français	<i>Culture</i>
Español	<i>Cultura</i>

Definizione. Insieme di caratteristiche spirituali, materiali, intellettuali ed emotive di una società o un gruppo sociale che include, oltre ad arte e letteratura, stili di vita, sistemi di valori, tradizioni e confessioni religiose (UNESCO, 2002).

English	<i>Differentiation</i>
Català	<i>Diferenciació</i>
Italiano	<i>Differenziazione</i>
Nederlands	<i>Differentiatie</i>
Svenska	<i>Differentiering</i>
Français	<i>Différentiation</i>
Español	<i>Diferenciación</i>

Definizione. Secondo passo nella gestione di qualità, incentrato sul bisogno di differenziare la propria offerta.

English	<i>Effectiveness</i>
Català	<i>Efectivitat</i>
Italiano	<i>Fattività</i>
Nederlands	<i>Effectiviteit</i>
Svenska	<i>Effektivitet (prestation)</i>
Français	<i>Effectivité</i>
Español	<i>Efectividad</i>

Definizione. Capacità di realizzare un determinato obiettivo. Al contrario dell'efficienza, il fine dell'economicità è il conseguimento dell'obiettivo in quanto tale, non solo considerando le risorse spese. Così non tutto ciò che è «economico» deve essere efficiente, ma qualsiasi cosa che è efficiente sarà anche «economica».

English	<i>Efficacy</i>
Català	<i>Eficàcia</i>
Italiano	<i>Efficacia</i>
Nederlands	<i>Efficaciteit</i>
Svenska	<i>Effektivitet (verkan)</i>
Français	<i>Efficacité</i>
Español	<i>Eficacia</i>

Definizione. Abilità nel produrre un risultato, di solito un risultato specificamente desiderato.

English	<i>Efficiency</i>
Català	<i>Eficiència</i>
Italiano	<i>Efficienza</i>
Nederlands	<i>Efficientie</i>
Svenska	<i>Effektivitet (ändamål)</i>
Français	<i>Efficiency</i>
Español	<i>Eficiencia</i>

Definizione. Capacità di agire o produrre con un minimo spreco, una minima spesa, o uno sforzo minimi.

English	<i>Evaluation</i>
Català	<i>Avaluació</i>
Italiano	<i>Valutazione</i>
Nederlands	<i>Evaluatie</i>
Svenska	<i>Utvärdering</i>
Français	<i>Évaluation</i>
Español	<i>Evaluación</i>

Definizione. Processo di analisi che stima i punti di forza e di debolezza di programmi, politiche, personale, prodotti ed organizzazioni, al fine di migliorare la loro efficacia.

English	<i>Guided Walks</i>
Català	<i>Visites guiades</i>
Italiano	<i>Visite guidate</i>
Nederlands	<i>Geleid Bezoek</i>
Svenska	<i>Guidade vandringar</i>
Français	<i>Visite guidée</i>
Español	<i>Visitas guiadas</i>

Definizione. Itinerari condotti e commentati da una guida, un depliant, una segnaletica fissa o un'apparecchiatura elettronica, per la visita di un monumento, un'esposizione, un paesaggio o un qualsiasi bene culturale.

English	<i>Heritage</i>
Català	<i>Patrimoni</i>
Italiano	<i>Patrimonio culturale</i>
Nederlands	<i>Erfgoed/Patrimonium</i>
Svenska	<i>Arv</i>

Français	<i>Patrimoine</i>
Español	<i>Patrimonio</i>

Definizione. Tutto ciò che merita di essere trasmesso alle future generazioni.

English	<i>Heritage Interpretation</i>
Català	<i>Interpretació del patrimoni</i>
Italiano	<i>Interpretazione del patrimonio culturale</i>
Nederlands	<i>Erfgoedinterpretatie</i>
Svenska	<i>Arvstolkning</i>
Français	<i>Interprétation du patrimoine</i>
Español	<i>Interpretación del patrimonio</i>

Definizione. Processo di comunicazione al pubblico di significati e relazioni riguardanti il patrimonio culturale e naturale, grazie al pieno coinvolgimento con un oggetto, un manufatto, un paesaggio naturale, un sito in genere. L'interpretazione del patrimonio può essere effettuata da musei, siti storici, parchi, aree naturali, zoo, acquari, orti botanici e altri luoghi di interesse. Le sue modalità possono essere diverse e includono visite guidate, percorsi, drammatizzazioni, mostre, segnaletica, depliant e attrezzature elettroniche.

English	<i>Heritage Tourism</i>
Català	<i>Turisme patrimonial</i>
Italiano	<i>Turismo culturale</i>
Nederlands	<i>Erfgoedtoerisme</i>
Svenska	<i>Arvsturism</i>
Français	<i>Tourisme patrimonial</i>
Español	<i>Turismo patrimonial</i>

Definizione. Visita di aree storiche o industriali che includono siti archeologici, monumenti storici, edifici industriali, aree di interesse etnologico...

English	<i>Indicators</i>
Català	<i>Indicadors</i>
Italiano	<i>Indicatori</i>
Nederlands	<i>Indicatoren</i>
Svenska	<i>Indikatorer</i>
Français	<i>Indicateurs</i>
Español	<i>Indicadores</i>

Definizione. Sistema che permette di misurare la qualità che decidiamo di offrire al pubblico: di processo, di prodotto, di servizi e percepita dall'utente.

English	<i>Land trust</i>
Català	<i>Entitat de custòdia del territori</i>
Italiano	<i>Autorità responsabile della tutela</i>
Nederlands	<i>Landbeheer</i>
Svenska	<i>Landsämbete</i>
Français	<i>Autorité Tutélaire de la Terre</i>
Español	<i>Entidad de custodia del territorio</i>

Definizione. Organizzazione responsabile della protezione del patrimonio di un territorio. Può essere un'associazione di residenti, un'organizzazione di conservazione, una fondazione, un comitato cittadino, un consorzio...

English	<i>Management capacity</i>
Català	<i>Capacitat de gestió</i>
Italiano	<i>Capacità di gestione</i>
Nederlands	<i>Beheerscapaciteit</i>
Svenska	<i>Ledningsförmåga</i>
Français	<i>Capacité de gestion</i>
Español	<i>Capacidad de gestión</i>

Definizione. Processo di coordinamento e direzione di un'organizzazione o di una sua parte. Include tre dimensioni: la governabilità (supporto politico, legislazione, capacità di governance...), la base sociale (implicazione ed appoggio della comunità locale, proprietari e stakeholders) e la disponibilità di risorse (personale, risorse finanziarie, conoscenze, infrastrutture...).

English	<i>Management planning</i>
Català	<i>Planificació de la gestió</i>
Italiano	<i>Gestione pianificata</i>
Nederlands	<i>Beheersplanning</i>
Svenska	<i>Ledningsplanering</i>
Français	<i>Planification de la gestion</i>
Español	<i>Planificación de la gestión</i>

Definizione. Set di strumenti per l'identificazione di obiettivi, processi decisionali e valutazione dei risultati.

English	<i>Mediation</i>
Català	<i>Mediació</i>
Italiano	<i>Mediazione</i>
Nederlands	<i>Bemiddeling</i>

Svenska	<i>Medling</i>
Français	<i>Médiation</i>
Español	<i>Mediación</i>

Definizione. In senso ampio, è l'atto di avvicinamento di due soggetti, due Stati, due parti... Corrisponde anche alle metodologie di intervento culturale riferite all'attenzione del visitatore. Tali metodologie approcciano infatti il patrimonio e il pubblico, tentando di migliorare il godimento della scoperta e l'appropriazione di nuove conoscenze.

English	<i>Monitoring</i>
Català	<i>Monitoratge</i>
Italiano	<i>Monitoraggio</i>
Nederlands	<i>Toezicht houden</i>
Svenska	<i>Övervaka</i>
Français	<i>Monitorisation</i>
Español	<i>Monitoreo</i>

Definizione. L'atto di ascoltare, fuori dalla normale sorveglianza, e registrare periodicamente le condizioni di un'organizzazione, usando standard ed indicatori. Nei Centri dell'Interpretazione del Patrimonio, il monitoraggio dovrebbe includere l'osservazione dell'ambiente e variabili socioculturali, come le attività e i processi di progettazione e gestione.

English	<i>Museum</i>
Català	<i>Museu</i>
Italiano	<i>Museo</i>
Nederlands	<i>Museum</i>
Svenska	<i>Museum</i>
Français	<i>Musée</i>
Español	<i>Museo</i>

Definizione. Istituzione senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che acquisisce, conserva, ricerca, comunica ed espone, per motivi di studio o istruzione, il patrimonio tangibile e intangibile dei popoli e del loro ambiente. (Statuto ICOM, articolo 2, par. 1).

English	<i>Orientation signposting</i>
Català	<i>Senyalística d'orientació</i>
Italiano	<i>Segnaletica di orientamento</i>
Nederlands	<i>Orientatieteken</i>

Svenska	<i>Orienteringsskyltar</i>
Français	<i>Signalétique orientationnelle</i>
Español	<i>Señalética orientacional</i>

Definizione. Insieme di elementi usati per indicare l'itinerario da seguire. Guida i visitatori attraverso lo spazio e, soprattutto, propone (o impone) un senso alla visita, invitando il visitatore ad andare da un'unità dell'esposizione alla seguente.

English	<i>Partnership</i>
Català	<i>Aliança</i>
Italiano	<i>Collaborazione/partenariato</i>
Nederlands	<i>Partenariaat</i>
Svenska	<i>Kompanjonskap (enkelt bolag)</i>
Français	<i>Partenariat</i>
Español	<i>Alianza</i>

Definizione. Accordo volontario di collaborazione fra attori pubblici o privati per raggiungere obiettivi comuni, attraverso azioni concrete o alleanze strategiche. Nei partenariati, l'insieme di risorse e meccanismi disponibili permette di raggiungere risultati che nessuna delle parti potrebbe raggiungere singolarmente.

English	<i>Rural areas</i>
Català	<i>Àrees rurals</i>
Italiano	<i>Aree rurali</i>
Nederlands	<i>Platteland</i>
Svenska	<i>Landsbygd</i>
Français	<i>Zones rurales</i>
Español	<i>Areas rurales</i>

Definizione. Luoghi prevalentemente di campagna, in cui la gente vive in villaggi o case isolate. Le aree rurali possono avere carattere agricolo, sebbene molte aree rurali sono caratterizzate da un'economia basata sul legname, sulle miniere, sull'estrazione del gas, ma anche sul turismo.

English	<i>Stakeholders</i>
Català	<i>Agents interessats</i>
Italiano	<i>Portatori di interessi</i>
Nederlands	<i>Beheerder</i>
Svenska	<i>Intressent</i>
Français	<i>Agents intéressés</i>
Español	<i>Partes interesadas</i>

Definizione. Persona fisica oppure organizzazione che nutre interessi legittimi in un progetto. Nel processo decisionale di un'istituzione, il concetto è stato ampliato includendo chiunque abbia interesse (o «stake») in quello che l'organizzazione fa.

English	<i>Standard</i>
Català	<i>Estàndard</i>
Italiano	<i>Standard</i>
Nederlands	<i>Standaard</i>
Svenska	<i>Standard</i>
Français	<i>Norme</i>
Español	<i>Estáandar</i>

Definizione. Un livello qualitativo stabilito da una autorità, tradizione, o consenso generale.

English	<i>Territory resources</i>
Català	<i>Recursos del territori</i>
Italiano	<i>Risorse del territorio</i>
Nederlands	<i>Hulpmiddelen van het gebied</i>
Svenska	<i>Områdets resurser</i>
Français	<i>Ressources du territoire</i>
Español	<i>Recursos del territorio</i>

Definizione. Insieme di risorse naturali, paesaggistiche, storiche, tradizionali e culturali che caratterizzano il territorio come luogo geografico. Le strategie per la promozione e la comunicazione di queste risorse (marketing territoriale) devono sempre prevedere il coinvolgimento della popolazione locale.

English	<i>Total Quality Management</i>
Català	<i>Gestió integral de la qualitat</i>
Italiano	<i>Controllo di Qualità Totale</i>
Nederlands	<i>Kwaliteitsmanagement</i>
Svenska	<i>Kvalitetsstyrning</i>
Français	<i>Gestion intégrale de la Qualité</i>
Español	<i>Gestión integral de calidad</i>

Definizione. Sistema informativo organizzato al fine di esaminare e valutare i risultati raggiunti, sia tramite auto-diagnosi delle performance, sia per aggiornare procedure e contenuti della pianificazione. Dovrebbe rispettare le condizioni minime dettate per giungere agli Standard Qualitativi fissati.

English	<i>User</i>
Català	<i>Usuari</i>
Italiano	<i>Utente</i>
Nederlands	<i>Gebruiker</i>
Svenska	<i>Användare</i>
Français	<i>Utilisateur</i>
Español	<i>Usuario</i>

Definizione. Soggetto che fa uso di qualcosa. Nei centri di interpretazione del patrimonio, gli utenti possono essere visitatori, ma anche collaboratori, partecipanti ai laboratori, partecipanti ai corsi, ricercatori,... Tutti vengono inclusi nel concetto più ampio di stakeholders.

English	<i>Usability</i>
Català	<i>Usabilitat</i>
Italiano	<i>Facilità d'uso</i>
Nederlands	<i>Gebruiksvriendelijkheid</i>
Svenska	<i>Användarvänlighet</i>
Français	<i>Facilité d'usage</i>
Español	<i>Usabilidad</i>

Definizione. È la misura della comodità con la quale può essere utilizzato un particolare strumento, artefatto od oggetto. La facilità d'uso può anche riferirsi ai metodi di misurazione dell'utilizzabilità e allo studio dei metodi per prevedere se un oggetto è utilizzabile nella pratica.

English	<i>Visitor</i>
Català	<i>Visitant</i>
Italiano	<i>Visitatore</i>
Nederlands	<i>Bezoeker</i>
Svenska	<i>Besökare</i>
Français	<i>Visiteur</i>
Español	<i>Visitante</i>

Definizione. Soggetto che va a vedere qualcosa o qualcuno. Nei centri di interpretazione del patrimonio, la parte degli utenti che visita le esposizioni o i siti, senza partecipare ad altre attività.



Associazioni di interpretazione del patrimonio

Associazioni

Asociación de Intérpretes del Patrimonio Cultural (Spagna)
www.supercable.es/~chapata/links.html

Asociación de Interpretación del Patrimonio (Spagna)
www.interpretaciondelpatrimonio.com

Association for Heritage Interpretation (Regno Unito)
www.heritageinterpretation.org.uk

Association québécoise d'interprétation du patrimoine (Québec, Canada)
www.aqip.ca

Bildungswerk interpretation (Germania)
www.interp.de

Center for Heritage Interpretation and Tourism (Europa)
www.zelt-goettingen.de

Interpret Europe (Europa)
 Rete informale con sede in Germania
www.interpret-europe.net

Interpret Scotland (Scozia, Regno Unito)
www.interpretscotland.org.uk

Interpretation Australia Association (Australia)
www.interpretationaustralia.asn.au

Interpretation Canada (Canada)
www.interpcan.ca

Mountain Parks Heritage Interpretation Association
www.mphia.org

National Association for Interpretation (Stati Uniti)
www.interpnet.com

Scottish Interpretation Network (Scozia, Regno Unito)
www.scotinterpnet.org.uk

Transinterpret international (Europa Centrale)
www.transinterpret.net

Ename Centre for Public Archaeology and Heritage Presentation (Belgio)
www.enamecenter.org

English Heritage
www.english-heritage.org.uk

Allegato

Allegato 1

Schema di indicatori qualitativi.

Elaborato da B. Leander e B. Malmerg

103

Indicatori qualitativi HICIRA: il questionario

1. Nome e indirizzo

- Nome dell'attività.
- Persona di contatto HICIRA.
- Indirizzo e-mail.
- Numero di telefono.

2. L'attività

- Dia una breve descrizione dell'attività.
- Perché esiste?

3. L'organizzazione

- Chi è il datore di lavoro?
- L'organismo è pubblico o privato?
- Quanti addetti vi sono?
- Quali sono i loro compiti?
- Gli impiegati sono del luogo o pendolari?
- Quale percentuale di operatori lavora senza essere pagata, fa volontariato?
- In una scala da 1 a 10, le qualifiche degli impiegati sono rilevanti per la vostra attività? (1 = per niente, 10 = moltissimo).

4. Location

- Dove è situata l'attività?
- Descriva l'area.
- In una scala da 1 a 10, quanto è importante l'area per la sua attività? (1 = per niente, 10 = moltissimo).

5. I clienti

- Quale percentuale di clienti è locale? Quanti sono i turisti?
- A quale classe di età è destinata principalmente l'attività? Genere?
- Altre caratteristiche rilevanti dei clienti?
- A quali clienti l'organizzazione vuole dare priorità?
- E' la stessa classe di clienti che fruisce normalmente dell'attività?
- In una scala da 1 a 10, quanto è importante l'attività per i clienti a cui si è data priorità? (1 = per niente, 10 = moltissimo).
- Quale percentuale di clienti usa altri servizi locali o attività collegate alla vostra?

6. Partners e fornitori

- Chi sono i vostri partners? (Altre organizzazioni, imprese o organismi ufficiali ecc).
- Quale percentuale dei partners sono locali?
- Chi sono i fornitori?
- Quale percentuale di fornitori è locale?
- L'attività è sponsorizzata da altri?
- In una scala da 1 a 10, quanto partecipate alle reti locali? (1 = per niente, 10 = moltissimo).
- In una scala da 1 a 10, quanto influenzate le reti locali? (1 = per niente, 10 = moltissimo).
- In una scala da 1 a 10, quanto partecipate alle reti regionali? (1 = per niente, 10 = moltissimo).
- In una scala da 1 a 10, quanto influenzate le reti regionali? (1 = per niente, 10 = moltissimo).
- In una scala da 1 a 10, quanto le reti locali o altre organizzazioni usano la vostra organizzazione per le relazioni pubbliche? (1 = per niente, 10 = moltissimo).

7. Prodotti e servizi

- Cosa produce la vostra attività?
- In una scala da 1 a 10, quanto la vostra attività contribuisce allo sviluppo dell'area? (1 = per niente, 10 = moltissimo).

8. I competitori

- Quali altre attività rispondono agli stessi bisogni nell'area?
- In una scala da 1 a 10, quanto può beneficiare la vostra attività della competizione con altre attività? (1 = per niente, 10 = moltissimo).
- In una scala da 1 a 10, quanto può beneficiare la competizione dalla vostra attività? (1 = per niente, 10 = moltissimo).

9. Fattori di successo

- Cosa rende una attività, una attività di successo?
- In una scala da 1 a 10, quanto la vostra attività risponde alle aspettative necessarie al successo? (1 = per niente, 10 = moltissimo).

- In una scala da 1 a 10, quanto sono importanti le pubbliche relazioni per il successo dell'attività? (1 = per niente, 10 = moltissimo).

10. Previsioni e futuro

- Quale è la visione che avete del futuro della vostra attività?
- In una scala da 1 a 10, quanto è vero che la visione corrisponde al futuro reale per l'attività? (1 = per niente, 10 = moltissimo).
- In una scala da 1 a 10, quanto l'attività funge da «forza trainante» nell'area locale? (1 = per niente, 10 = moltissimo).
- In una scala da 1 a 10, quanto l'attività funge da «forza trainante» nella regione? (1 = per niente, 10 = moltissimo).
- In una scala da 1 a 10, quanto l'attività funge da «forza trainante» nell'area nazionale/globale? (1 = per niente, 10 = moltissimo).
- In una scala da 1 a 10, quanto l'attività è parte dell'identità locale? (1 = per niente, 10 = moltissimo).

11. Il principio-guida

- Descriva in una frase il principio guida della vostra attività.

Nota: Se la vostra attività ha partecipato a indagini locali o regionali con approcci simili a questo, si prega di includere il materiale relativo.

Indicatori qualitativi HICIRA: l'analisi SWOT

Una analisi SWOT (Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats) è un metodo efficiente per identificare i vostri punti di forza e di debolezza e per esaminare le opportunità e le minacce che dovrete affrontare. Essa vi aiuta a concentrarvi sulle aree sulle quali siete forti e dove si presentano le migliori opportunità.

Risponda per favore alle seguenti domande. Si ricordi di non essere modesto ma realistico!

12. Punti di forza (Nota: se tutti i vostri competitori offrono servizi altamente qualitativi, ciò non è un punto di forza per la vostra attività ma una necessità).

- Quali vantaggi ha la vostra attività?
- Cosa sapete fare bene?
- A quali risorse ha accesso la vostra attività?
- Cosa vedono gli altri come vostri punti di forza?

13. Punti di debolezza. Sia interni che esterni.

- Cosa potete migliorare?
- Cosa fate male?
- Cosa dovrete evitare?

14. **Opportunità.** Esse possono venire ad esempio da eventi locali, cambiamenti nella tecnologia e nei mercati, cambiamenti nelle politiche di governo e nei modelli sociali, cambiamenti nello stile di vita e nella popolazione ecc.

- I vostri punti di forza vi danno delle opportunità?
- Dove si trovano le opportunità?
- Quali sono le tendenze interessanti che conoscete?

15. **Minacce.** Guardate le vostre debolezze e considerate se esse possono essere una minaccia alla vostra attività.

- Che ostacoli affronta la vostra attività?
- La competizione sta migliorando le cose per voi?
- La domanda è cambiata?
- Avete debiti o problemi con il movimento di cassa?

16. **Conclusioni della SWOT**

- Quali conclusioni può trarre dall’analisi?

Allegato 2

Schema di indicatori di valutazione per centri europei di interpretazione del patrimonio.
Elaborato da P. Izquierdo, J. Juan Tresserras e J.C. Matamala.
(in inglese)

Basic data

Name. Official name of the interpretation centre	
Address	
City or Town-municipality	Province
Autonomous Community	Country
Name of contact person	
Phone	Fax
e-mail	
Web site	
Type. Mark with an X the option that corresponds	
Archaeological site/s	Historical place
Building	Natural park/Cultural landscape
Architectural ensemble	Other (please specify)

Environment. Mark with an X the option that corresponds

Town or village	Forestry
Agricultural	Mining region
Nature landscape	Other (please specify)

Summary description of the interpretation centre

Aims

Cultural context. Please specify whether the interpretation centre focuses on a specific historical period or artistic movement (e.g. Neolithic, Romanesque, Modernism), or a specific aspect of mining, industry or agriculture (e.g. coal mining, sawmill, farm buildings)

Summary description of the centre’s singularity and/or exceptionality

Property title

Type of legal protection

State of conservation

Management model. In the case of external services, specify operating regime and type of contract

Integrated into a wider network (if yes, please specify)

Integrated into a cultural or tourist route (if yes, please specify)

Quantitative analysis

Population of relevant community (town, municipality)

Latest census year

Reception surface area and capacity of the interpretation centre

Built surface (m²)

Dedicated surface of permanent exhibition

Dedicated surface of temporary exhibitions

Capacity of the exhibition hall

Collection

Number of original objects

Number of replica objects

Percentage documented collection

Preventive conservation

Number and type of climatic control devices

Number and type of climatic correction devices

Site tour

Physical length of tour (m)

Average duration of tour (min)

Parking

YES	NO	
-----	----	--

Vehicles

--	--	--

Bicycles

--	--	--

Mopeds and motorcycles

--	--	--

Cars

--	--	--

Adapted vehicles

--	--	--

Coaches/buses

--	--	--

Other (please specify)

--	--	--

Refreshment facilities. Types

YES	NO	
-----	----	--

Automatic vending machines

--	--	--

Coffee-bar

--	--	--

Restaurant

--	--	--

Picnic Area

--	--	--

Staff

Permanent staff	TOTAL		LOCAL RESIDENTS		DISABLED	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
Directors and management						
Research and conservation						
Interpretation and educational programmes						
Guides						
Service personnel						
Security personnel						
Bar/restaurant staff						
Cleaning staff						
Other (please specify)						
TOTAL						
Comments						

Temporary staff	TOTAL		LOCAL RESIDENTS		DISABLED	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
Directors and management						
Research and conservation						
Interpretation and educational programmes						
Guides						
Service personnel						
Security personnel						
Bar/restaurant staff						
Cleaning staff						
Other (please specify)						
TOTAL						
Comments						

Other staff

YES	NO	
-----	----	--

Volunteer staff

--	--	--

Students/Interns

--	--	--

Comments

--	--	--

Visits

Days open to public per year

--

Hours open per year

--

Annual period/days closed

--

Annual visits

2001	2002	2003	2004
------	------	------	------

Total visits

--	--	--	--

Visits to temporary exhibitions (if any)

--	--	--	--

Visits by members of local community

--	--	--	--

Visitors from other EU countries

--	--	--	--

Visitors from non-EU countries

--	--	--	--

School groups

--	--	--	--

Family groups

--	--	--	--

Senior citizens

--	--	--	--

Disabled visitors

--	--	--	--

Budget

AMOUNT	COMMENTS
--------	----------

Cost of the project to date. Specify whether a restoration or new building, and additional costs (i.e. access)

--	--

Source of the initial funds (please specify whether there was support from EU programmes, and position in project, e.g. as leader, partner, network member)

--	--

Total budget 2004

--	--

Expenses

Total costs

--	--

Staff costs

--	--

Incomes

Total incomes

--	--

Ticket sales

--	--

Product sales

--	--

Coffee-bar and restoration services

--	--

Public administration subsidies

--	--

Sponsorship

--	--

Other. Please specify

--	--

Qualitative analysis

Timetable. Types

YES	NO	PLEASE SPECIFY AND ADD COMMENTS
-----	----	---------------------------------

Winter timetable

--	--	--

Summer timetable

--	--	--

Nighttime visits schedule

--	--	--

Visitor Centre Services

YES	NO	PLEASE SPECIFY AND ADD COMMENTS
-----	----	---------------------------------

Information and public services available in different languages

--	--	--

Auditorium

--	--	--

Documentation centre/library

--	--	--

Shop

--	--	--

Accessibility

YES	NO	COMMENTS
-----	----	----------

Is it possible to arrive on foot?

--	--	--

Is it possible to arrive by bike?

--	--	--

Is it possible to arrive by car?

--	--	--

Is it possible to arrive by coach?

--	--	--

Is it necessary to use a special vehicle (such as 4-wheel drive)

--	--	--

Is there any public transport?

--	--	--

By train

--	--	--

By bus

--	--	--

Others (please specify)

--	--	--

Are the centre opening hours co-ordinated with public transport timetables?

--	--	--

Equipment and interpretation

YES	NO	PLEASE SPECIFY AND ADD COMMENTS
-----	----	---------------------------------

No architectural barriers

--	--	--

Adapted for people with visual, hearing and/or mental disabilities

--	--	--

Is it signposted prominently on the main access roads?

--	--	--

... at the entrance?

--	--	--

... throughout the facility?

--	--	--

Signage in different languages

--	--	--

Strategies to stimulate the senses: costumes, sense of smell, taste, ear and touch

--	--	--

Strategies to stimulate sensations and feelings

--	--	--

Has it physical structures for visitor participation (i.e. observation towers, orientation panels, etc.)

--	--	--

Dynamic exhibits (i.e. animals and/or operating machinery)

--	--	--

Static exhibition (i.e. models; scale models or static objects, transparencies, dioramas)

--	--	--

Other means of exhibition (i.e. listening posts, multimedia kiosks, light and sound effects)

--	--	--

Interpretive infrastructures

YES	NO	COMMENTS
-----	----	----------

Signage and markers for self-guided visits

--	--	--

Publications for use on site (brochures, guides and maps) or self-guided footpaths

--	--	--

Use of audio guides

		LANGUAGES
--	--	-----------

Videos or multimedia programmes

		DURATION
--	--	----------

Public interpretation activities

YES	NO	COMMENTS
-----	----	----------

Guided walks

--	--	--

Demonstrations and animated presentations

--	--	--

Conferences

--	--	--

Evaluation programmes

YES	NO	COMMENTS
-----	----	----------

Are studies of public reactions and preferences carried out continuously?

--	--	--

Are surveys of satisfaction of visitors carried out?

--	--	--

Communications and publicity

YES	NO	COMMENTS
-----	----	----------

Web page

--	--	--

Posters

--	--	--

Free brochures

--	--	--

Catalogue

--	--	--

Periodic publications

		PLEASE SPECIFY
--	--	----------------

Educational material

--	--	--

Products of merchandising

		PLEASE SPECIFY
--	--	----------------

Indicators of environmental sustainability

YES	NO	COMMENTS
-----	----	----------

Study of environmental impact in initial execution of the project

--	--	--

Use of building materials that are sensitive and appropriate to the historic/natural environment

--	--	--

Special low-impact or energy saving features

--	--	--

Heat insulation

Wastewater treatment

Selective garbage collection and/or recycling

Use of ecologically-sensitive products for cleaning

Is any sort of energy produced on site (i.e. solar panels, wind turbines)

Environmental audit for energy efficiency

Annual water consumption (m³)

Annual electricity consumption (KW)

Annual gas consumption (m³)

Socioeconomic impact

YES	NO	COMMENTS
-----	----	----------

Is there local participation in the management of the centre?

Are there services directed specially to the local community?

Is the local population informed about the centre services?

Links with institutions and stakeholders of the area

YES	NO	COMMENTS
-----	----	----------

Public

Private

Participation in R&D projects

YES	NO	NUMBER	COMMENTS
-----	----	--------	----------

Regional projects

National projects

International

Participation in communications and promotion projects

YES	NO	NUMBER	COMMENTS
-----	----	--------	----------

Regional projects

National projects

International

Local visitors

TOTAL NUMBER	COMMENTS
--------------	----------

Local visitors before the opening of the interpretation centre

Local visitors at present

Existing facilities in the municipality

Has the centre had an impact on trade in nearby hotels, restaurants or other businesses?

Has the Centre encouraged the opening of new hotels, restaurants or other businesses?

Swot analysis of the interpretation centre

118

Weaknesses	Strengths
Threats	Opportunities

Basic bibliography of the heritage interpretation centre

Author/s	
Publication year	
Title	
Journal/Editorial	
Place of publication	
Pages	

Comments

Date
Authors (Please specify name, telephone, and e-mail address)

Please add pictures of the Centre for publication in the study

Allegato 3 Approfondimenti

119

1. Carta Ename 2004, 2a Bozza, 24 giugno 2004

Documento concordato che sottolinea l'importanza dell'integrazione delle comunità per offrire una corretta comunicazione al pubblico ed una messa a fuoco educativa sulla conservazione del patrimonio. Sottolinea la funzione essenziale dell'interpretazione nella cornice della conservazione del patrimonio. Ribadisce l'importanza di un ampio apprezzamento da parte del pubblico dei luoghi che possiedono patrimonio culturale, dei centri di apprendimento e riflessione sul passato, ed infine l'importanza della costruzione di una fonte locale di risorse vitali per lo sviluppo stabile della comunità.
www.enamecharter.org

2. Carta Internazionale sul turismo culturale. La gestione del turismo nei siti di particolare rilevanza ICOMOS 1999, Messico

Partendo da una visione ampia nella definizione di patrimonio, questo documento enuncia sei principi che permettono un legame adeguato tra turismo e patrimonio. Sottolinea la necessità del carattere comunicativo di ogni patrimonio, insiste su una sua proposta sostenibile e sull'importanza degli interpreti nel modello di pianificazione e sui benefici derivati dal turismo.
www.international.icomos.org/tourism_sp.htm

3. Convenzione europea del paesaggio. Consiglio d'Europa 2000, Firenze (Italia)

Strumento normativo indirizzato esclusivamente alla protezione, gestione e ordinamento di tutti i paesaggi europei, oltre che ad organizzare la cooperazione tra i paesi sotto questi aspetti. Si divide in un preambolo e 18 articoli suddivisi in 4 capitoli:

- Cap. I. Disposizioni generali con definizioni specifiche ed obiettivi.
- Cap. II. Misure Nazionali per la distribuzione di competenze alle differenti parti.
- Cap. III. Cooperazione Europea in politiche e programmi di sviluppo che riguardino questi aspetti.
- Cap. IV. Clausole Finali di applicazione ed adesione territoriale.

www.coe.int/t/e/Cultural_Co-operation/Environment/Landscape/

Introduzione

La Carta di Venezia (1964) ha stabilito il principio che la protezione delle vestigia materiali di un sito con valore storico è essenziale per la sua conservazione. Oggi l'importanza dell'interpretazione come parte essenziale del processo di conservazione è ampiamente riconosciuta.

Un numero considerevole di carte, dichiarazioni e direttrici internazionali –tra le quali si citano il Documento di Nara sull'Autenticità (1994), la Carta di Burra (1999), e la Carta Internazionale sul Turismo Culturale (1999)– hanno sottolineato l'importanza nella conservazione del patrimonio di una interpretazione efficace ed eseguita con la necessaria sensibilità.

L'obiettivo di questa Carta è definire i principi e le norme basilari secondo le quali deve effettuarsi l'interpretazione. La Carta verte su principi legati all'autenticità, all'integrità intellettuale, alla responsabilità sociale ed al rispetto verso il contesto culturale.

Allo stesso modo, la Carta vuole spingere il pubblico a vedere i siti appartenenti al patrimonio culturale come centri e fonti di apprendimento e di riflessione, come risorse locali vitali per lo sviluppo sostenibile di una comunità e per il dialogo interculturale.

Obiettivi

La Carta di Ename vuole stabilire alcuni principi per l'interpretazione del patrimonio culturale da parte della società col fine di:

Aiutare il pubblico nella comprensione e valorizzazione dei siti appartenenti al patrimonio culturale e sensibilizzare la coscienza sociale alla necessità della sua conservazione.

Proteggere l'autenticità ed il significato dei siti che fanno parte del patrimonio culturale attraverso il rispetto per la loro collocazione culturale e naturale, il contesto sociale e i materiali originali con cui sono stati realizzati.

Fare conoscere i siti del patrimonio culturale nel loro contesto più ampio e nei loro differenti significati, sia di natura tangibile che intangibile, dall'ambito locale a quello universale e generale.

Coordinare la presentazione del significato dei siti di valore patrimoniale, col riconoscimento ed il rispetto per le tradizioni culturali esistenti e per i valori spirituali.

Contribuire alla conservazione dei siti appartenenti al patrimonio culturale tramite l'accrescimento della qualità di vita delle comunità che ricevono i visitatori, e la spinta verso un loro positivo coinvolgimento nel processo di interpretazione.

Migliorare e sviluppare i metodi e le tecniche di interpretazione del patrimonio e stabilire modelli per la formazione professionale adeguati al contesto sociale di riferimento.

Riconoscere che l'interpretazione efficace dei siti di valore culturale in tutto il mondo è un mezzo importante per lo scambio culturale e la comprensione reciproca.

Principi

Principio 1. Accesso ed accoglienza

La fruibilità dei siti appartenenti al patrimonio culturale è un diritto universale. La loro natura pubblica deve essere trasmessa attraverso un'interpretazione efficace, stabile nel tempo, che coinvolga un vasto spettro di comunità associate a questi luoghi, ma anche di visitatori e stakeholders.

1.1. L'interpretazione deve migliorare l'esperienza del visitatore ed aumentare la comprensione del significato sociale dei siti appartenenti al patrimonio culturale, del loro valore, e dell'importanza della loro conservazione.

1.2. L'interpretazione deve stimolare i visitatori a riflettere sulla loro percezione del patrimonio e sul significato dei luoghi. Un'interpretazione efficace deve evocare emozioni e scoperte, e fornire fatti.

1.3. L'interpretazione si considererà come parte integrante del processo di conservazione materiale, regolata secondo normative, procedimenti ufficiali e politiche specifiche. La pianificazione, il finanziamento e la gestione di ogni progetto riferito al patrimonio contemplerà sezioni specifiche per i programmi di interpretazione.

1.4. L'interpretazione è un'attività dinamica e continua che deve considerare molteplici punti di vista. Nell'ambito dei programmi di interpretazione del patrimonio è necessario coinvolgere le comunità locali e i settori interessati, sia dal punto di vista dei diritti che dei doveri.

1.5. Il diritto di accesso delle persone a un sito, e l'interpretazione di questo nella sua ubicazione naturale, possono essere influenzati in alcuni casi, da problemi di conservazione o di sicurezza. In questi casi, l'interpretazione deve essere offerta al di fuori della collocazione originale dei beni.

1.6. I programmi di interpretazione devono identificare e valutare il proprio pubblico dal punto di vista demografico e culturale. Non devono lesinarsi sforzi per far sì che l'interpretazione del patrimonio risulti accessibile a tutta la popolazione, incluse le persone con disabilità.

1.7. La diversità di lingua dei visitatori e delle comunità associate ad un sito del patrimonio deve essere presa in considerazione nell'offerta dei servizi legati all'interpretazione.

Principio 2. Fonti di informazione

L'interpretazione dei siti del patrimonio deve essere sistematica e ben documentata, le informazioni devono essere raccolte secondo metodologie scientifiche accettate, ed usando fonti tradizionali delle culture vive, a seconda del sito considerato.

2.1. L'interpretazione deve utilizzare tutte le informazioni scritte e orali, i resti materiali, le tradizioni e i significati attribuiti ad un luogo.

2.2. L'interpretazione dovrà basarsi su uno studio multidisciplinare del luogo e del suo contesto territoriale ed indicare con chiarezza e veridicità dove cominciano le congetture, le ipotesi o le riflessioni di carattere filosofico.

2.3. Tutti gli elementi di un programma di interpretazione devono essere documentati in accordo con le norme e le risorse locali.

2.4. Le ricostruzioni visive, artistiche o le simulazioni informatiche, devono basarsi su un'analisi dettagliata e sistematica delle informazioni ambientali, archeologiche, architettoniche e storiche ed includere uno studio sui materiali di costruzione, i criteri di ingegneria strutturale, le fonti scritte, le fotografie, l'iconografia, ecc. Tuttavia, le interpretazioni visive, essendo mere ipotesi figurative, dovranno essere presentate come tali.

Principio 3. Contesto ed ubicazione

L'interpretazione dei siti appartenenti al patrimonio culturale deve tener conto del loro contesto più ampio e del quadro sociale, culturale, storico e naturale.

3.1. L'interpretazione deve esplorare il significato di un sito attraverso gli aspetti di carattere storico, sociale, politico, spirituale, scientifico ed artistico nei quali si colloca. Tutti gli aspetti legati al significato culturale e naturale del sito devono essere presi in considerazione.

3.2. I contributi al significato di un luogo nella storia devono essere rispettati ed espressi. Benché riferiti a determinate epoche e stili, i diversi periodi della storia del luogo (recenti o remoti) devono essere ugualmente interpretati, insieme al loro significato ed ai loro legami col presente.

3.3. L'interpretazione deve tenere conto, oltre che della cultura predominante, di tutte le comunità e gruppi del luogo, quali minoranze, donne, immigrati, esiliati, popolazioni indigene.

3.4. Il paesaggio circostante, l'ambiente naturale e la cornice culturale e geografica sono tutte parti integranti del significato di un luogo e, come tali, devono essere considerate nel processo interpretativo.

3.5. Gli elementi intangibili di un sito di valore culturale, quali le tradizioni culturali e spirituali, la musica, la danza, il teatro, la letteratura, le arti plastiche, gli usi e i costumi, la gastronomia devono essere identificati ed inseriti nella sua interpretazione.

3.6. Il significato interculturale dei siti deve far parte della loro interpretazione: il solo riconoscimento dei diversi punti di vista può dare, sia ai visitatori che ai residenti, un senso di legame personale.

Principio 4. Autenticità

L'interpretazione dei siti che fanno parte del patrimonio culturale deve rispettare la loro autenticità, in accordo col Documento di Nara (1994).

4.1. L'interpretazione di un sito appartenente al patrimonio culturale deve sempre distinguere (e collocare storicamente) le fasi successive della sua evoluzione ed identificare chiaramente altri interventi interpretativi.

4.2. Gli studi di impatto del patrimonio devono realizzarsi prima dell'introduzione di elementi e di infrastrutture interpretativi.

4.3. Qualora un programma di interpretazione implichi l'introduzione di nuovi materiali o cambiamenti che influenzano la cornice nella quale si colloca un sito appartenente al patrimonio culturale, dette alterazioni dovranno essere reversibili e movibili, in modo tale da non lasciare segni permanenti.

4.4. Può risultare necessario stabilire percorsi interpretativi che abbiano come fine la riduzione dell'impatto sull'integrità spaziale del luogo, contribuendo, in tal modo, ad una interpretazione veritiera. L'uso di vegetazione, ove documentato dalla storia del luogo, può contribuire ad un'interpretazione più integrata.

Principio 5. Sviluppo equilibrato

Il piano di interpretazione di un sito deve essere sensibile all'intorno culturale e naturale. Tra i suoi obiettivi principali deve includersi lo sviluppo equilibrato e coerente, dal punto di vista sociale, economico ed ambientale.

5.1. Lo sviluppo e l'implementazione di programmi di interpretazione deve essere parte integrante del piano globale di gestione di un sito con patrimonio culturale. Dovrà considerarsi con attenzione l'impatto potenziale dell'affluenza di visitatori, le caratteristiche fisiche, l'integrità e il contesto naturale del luogo.

5.2. Nel processo di pianificazione del luogo, dovranno considerarsi, sin dall'inizio, piani alternativi al programma di interpretazione che permettano di valutare il suo possibile adeguamento culturale, e la sua fattibilità tecnica ed economica.

5.3. La grandezza, il costo e la tecnologia dei programmi di interpretazione devono adeguarsi alle condizioni del sito ed ai servizi disponibili. È essenziale che la struttura interpretativa del luogo sia ben costruita, mantenuta con responsabilità e conservata in buono stato.

5.4. I chioschi, i sentieri, i pannelli informativi e qualunque altro servizio di interpretazione devono essere rispettosi delle caratteristiche e del significato culturale o naturale del luogo, continuando ad essere facilmente identificabili. Le luci ed i suoni provenienti da chioschi, schermi ed altoparlanti dovranno limitarsi all'area di interpretazione corrispondente, in forma tale da non disturbare gli spazi circostanti.

Principio 6. Partecipazione

L'interpretazione dei siti appartenenti al patrimonio culturale deve coinvolgere attivamente tutti i gruppi e le comunità interessate.

6.1. Nello sviluppo di un programma di interpretazione di un sito con patrimonio culturale dovranno integrarsi gli interessi e la collaborazione dei proprietari terrieri, delle autorità governative, dei gestori locali, degli studiosi, degli operatori turistici, degli investitori privati e della comunità.

6.2. L'interpretazione deve rimanere al servizio di un'ampia gamma di obiettivi culturali ed educativi. Il successo di un programma di interpretazione non deve essere legato unicamente al numero di visitatori o di ingressi.

6.3. Dovranno essere rispettati i tradizionali diritti, responsabilità e interessi sia della comunità locale, che dei proprietari e di altre comunità interessate. Questi gruppi devono essere consultati durante il processo di pianificazione del programma interpretativo e nel suo successivo sviluppo. Si riconosce che le comunità coinvolte possano preferire che un posto non sia soggetto a interpretazione pubblica.

6.4. Le attività di interpretazione dovranno essere aperte all'osservazione e alla partecipazione pubblica. È sia un diritto che un dovere di tutti fare conoscere le proprie opinioni e punti di vista.

6.5. Le attività di interpretazione devono apportare benefici economici, sociali e culturali per tutta la comunità locale, attraverso l'educazione, la formazione e le opportunità per lo sviluppo economico. A tal fine, verrà promossa la formazione e la creazione di posti di lavoro dedicati all'interpretazione del patrimonio tra gli abitanti del luogo.

6.6. Ogni programma di interpretazione dovrà essere considerato come una risorsa pedagogica e nella sua progettazione si terrà in conto di una sua possibile integrazione nel programma di studio delle scuole, nella rete internet, nei mezzi di comunicazione, in attività speciali ed eventi. Dovrà essere inoltre tenuta in considerazione la possibilità di reclutare volontari per partecipare a programmi e attività stagionali.

6.7. Nel processo di pianificazione del programma di interpretazione si considererà la proprietà legale ed il diritto di uso di immagini, testi ed altri materiali.

Principio 7. Ricerca, educazione, e formazione

L'interpretazione di un sito che fa parte del patrimonio culturale richiede un lavoro continuo di ricerca, formazione e valutazione.

7.1. Le attività di ricerca e indagine sono fondamentali per migliorare la comprensione del significato di un sito con valore storico-culturale.

7.2. Il programma di interpretazione e le attività ad esso connesse si articoleranno in modo che sia possibile un aggiornamento costante e revisioni periodiche.

7.3. E' necessario disporre di programmi di valutazione continua, per misurare la reazione dei visitatori rispetto ai programmi di interpretazione e stimarne l'impatto materiale.

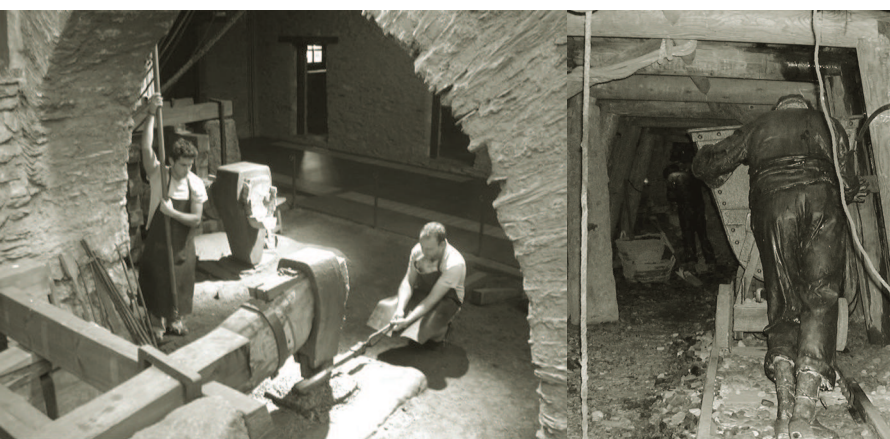
7.4. L'interpretazione, per essere efficace, esige un'attività di monitoraggio e valutazione, e comporta cambiamenti basati sui risultati di dette analisi. I visitatori e le comunità riceventi devono far parte del processo di valutazione.

7.5. La formazione di professionisti qualificati nelle diverse specialità legate all'interpretazione del patrimonio, come la conservazione, la progettazione di contenuti, la gestione, la tecnologia, le guide e i programmi educativi, costituiscono un obiettivo essenziale. Allo stesso modo, i programmi accademici di preservazione del patrimonio dovranno includere nel programma materie dedicate all'interpretazione.

7.6. Dovranno essere organizzati programmi di formazione e corsi in-situ per le comunità riceventi, per i professionisti del patrimonio e della sua interpretazione, a tutti i livelli, destinati ad aggiornare le conoscenze ed informare sugli avanzamenti e le novità del settore.

7.7. La cooperazione internazionale è essenziale per lo sviluppo e il mantenimento delle norme da seguire nei metodi e nelle tecnologie applicabili all'interpretazione del patrimonio. Con questo proposito, devono promuoversi gli scambi di personale, i seminari e le conferenze internazionali. Queste misure faciliteranno la condivisione continua delle informazioni, in accordo con la diversità di progetti ed esperienze sull'interpretazione del patrimonio nelle varie regioni e culture.

Documentazione grafica



La Massana.
Andorra.

**Centro di interpretazione
Farga Rosell.**

Dimostrazione del
funzionamento di un fucina
ricostruita.



Tagamanent.
Catalogna.

Ca l'Agustí.

Strumenti interpretativi:
riproduzione dell'habitat
originale, compreso gli aromi
atmosferici.



El Poble Nou del Delta.
Catalogna.

**Casa de Fusta. Ecomuseu del
Delta dell'Ebro.**

Vendita di prodotti associata;
qui, alimenti e bevande.



Cercs.
Catalogna.

Museu de les Mines.
Merchandising.



Klädesholmen.
Svezia.

Museo dell'aringa de Klädesholmen.

Le guide sono una presenza
chiave per il successo di un
centro di interpretazione del
patrimonio culturale.



Mölndal.
Svezia.

Castello di Gunnebo.

Un buon sistema di segnaletica
è molto importante tanto nelle
aree all'aperto, quanto per le
esposizioni organizzate
all'interno di edifici.



Tjörn.
Svezia.

Centro di interpretazione del patrimonio di Sundsby.

Le rappresentazioni teatrali
«storie viventi» possono dare
vita al patrimonio culturale.





Mölndal.
Svezia.

Territorio-Museo di Mölndal.

Il coinvolgimento dei rappresentanti di categorie è fondamentale per il successo di un centro di interpretazione. Vecchie tende ricamate alla finestra di un'abitazione privata, all'interno dell'itinerario del centro di Mölndal.

Mölndal.
Svezia.

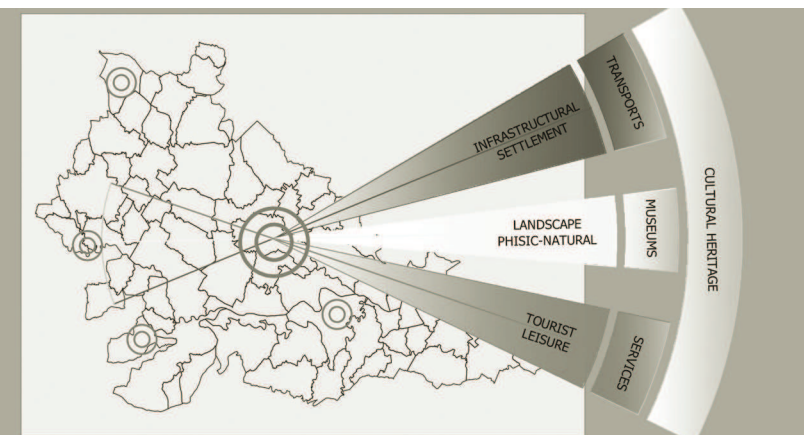
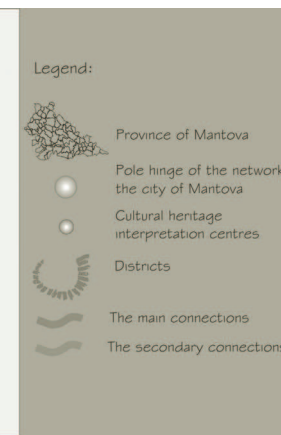
Museo di Mölndal.

Le nuove tecniche di visualizzazione virtuale e tridimensionale aiutano i visitatori a viaggiare nel tempo e sono utili sia a fini divulgativi sia per la ricerca storica.

Mölndal.
Svezia.

Territorio-Museo di Mölndal.

I nuovi dispositivi palmari portatili possono offrire un alto numero di informazioni visive, sonore e testuali all'interno di un itinerario autoguidato.



Mantova. Italia.

Il progetto di una rete di centri di interpretazione del patrimonio culturale dovrebbe nascere da un'analisi regionale.

Mantova. Italia.

E'importante stabilire le connessioni territoriali tra i diversi centri in una rete di interpretazione del patrimonio culturale.

Mantova. Italia.

Una rete di centri di interpretazione del patrimonio culturale dovrebbe comprendere patrimonio culturale, trasporti, paesaggi, servizi turistici e del tempo libero, musei e centri del patrimonio culturale.

© Per il testo: **Copyright (cL) 2005 Il Gruppo di Lavoro Hicira**

È autorizzata la copia, distribuzione e/o modifica di questo documento in accordo con i termini della GNU Free Documentation License, Versione 1.2, che permette di copiare, distribuire e diffondere pubblicamente un'opera alle seguenti condizioni:

- Riconoscimento. È necessario riconoscere e citare esplicitamente i crediti e la provenienza dell'opera.
- Non commerciabilità. Non è permesso l'utilizzo di questa opera o opere derivate da essa per fini commerciali.
- Opere derivate. È permesso distribuire opere derivate in accordo con una licenza identica a quella applicata a questa opera.
- Per qualunque uso diverso da quelli specificati, è necessaria l'autorizzazione degli autori.

© Edizioni: **Diputació de Barcelona**

Settembre 2005

Design e composizione grafica: **Arte•facto**

Traduzione: **Stefania Zanna e Laura Bedulli**

Produzione: **Istituto per le Pubblicazioni, Diputació de Barcelona**