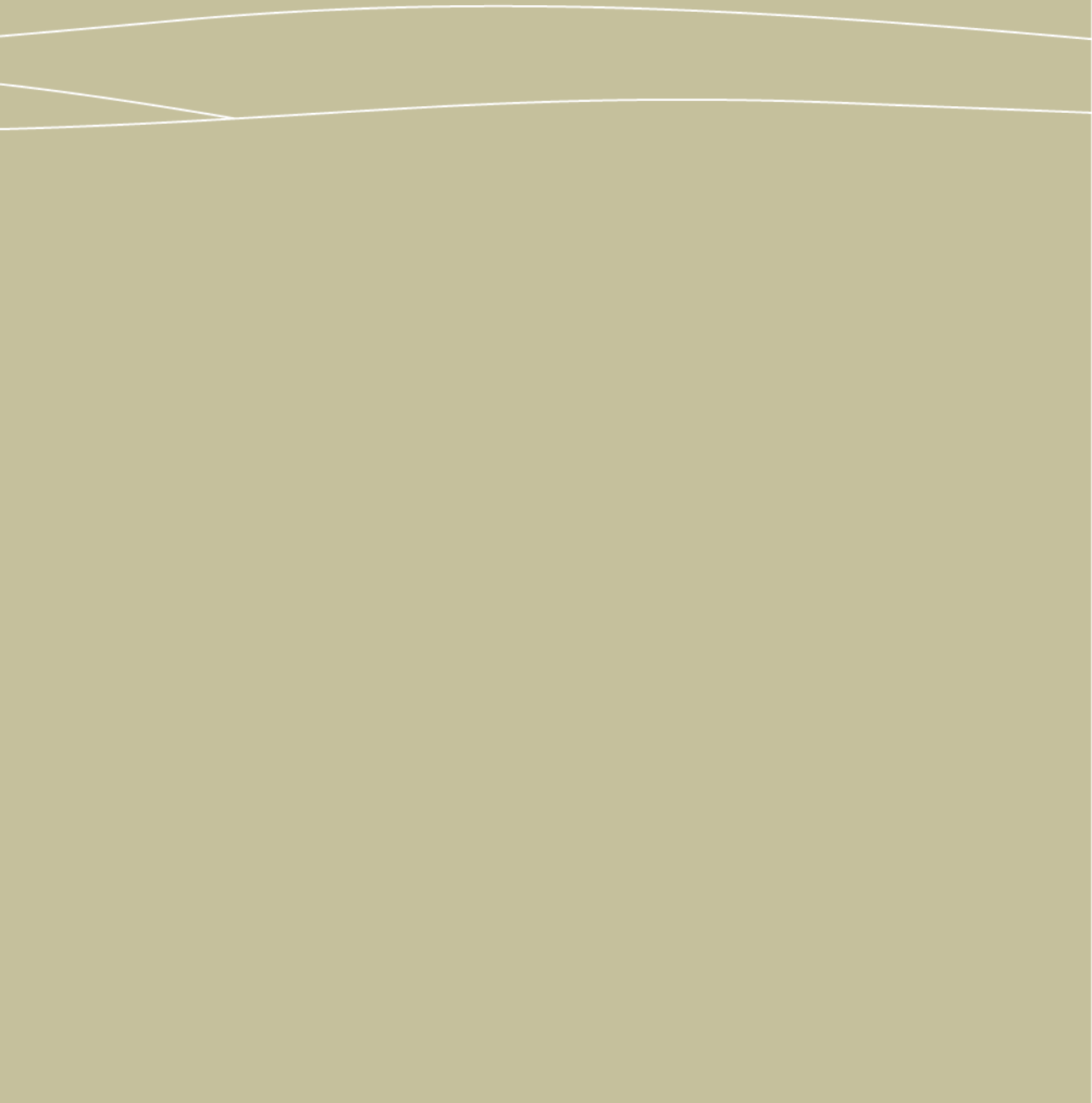


Centra voor Erfgoedinterpretatie

# Het Hicira Handboek



# 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**

Centra voor Erfgoedinterpretatie

# Het Hicira Handboek

Barcelona, Juni 2005

SPONSOR

BELANGRIJKSTE LEDEN



Diputació  
Barcelona  
xarxa de municipis



West Sweden



haviland  
INTERCOMMUNALE



provincia  
di mantova



Regione Siciliana  
Assessorato Beni Culturali, Ambientali e P.I.

Coördinatie

Pere IZQUIERDO TUGAS  
Jordi JUAN TRESSERRAS  
Juan Carlos MATAMALA MELLIN

Auteurs

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

Medewerkers

Eric ADRIEN  
Conseil General du Gard, Frankrijk  
Eugènia ARGIMON  
Diputació de Barcelona, Catalonië  
Beatriz ARIZÓN GONZÁLEZ  
Tecnoempleo, La Laguna, Spanje  
Leif BERNDTSSON  
Sundsby Heritage Centre, Zweden  
Eva BERTILSSON-STYVÉN  
Tjörns Kommun, Zweden

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

|    |                                                                                                                                  |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | <b>1. Het HICIRA Project.</b><br><b>Centra voor erfgoedinterpretatie: een drijfkracht voor plattelandsontwikkeling in Europa</b> | 81  | <b>5. Bibliografie</b>                                                                                                                                                                                                                              |
| 15 | <b>2. Wat is erfgoedinterpretatie</b>                                                                                            | 91  | <b>6. Woordenlijst</b>                                                                                                                                                                                                                              |
| 15 | 2.1. Waar ontstond de erfgoedinterpretatie                                                                                       | 103 | <b>7. Verenigingen voor erfgoedinterpretatie</b>                                                                                                                                                                                                    |
| 17 | 2.2. Welke zijn de basisprincipes van erfgoedinterpretatie                                                                       | 107 | <b>Bijvoegsel 1</b><br>Fiche van kwaliteitsindicatoren.<br>Opgesteld door B. Leander en B. Malmerg                                                                                                                                                  |
| 20 | 2.3. Interpretatie als beheersinstrument                                                                                         | 111 | <b>Bijvoegsel 2</b><br>Fiche met evaluatie-indicatoren<br>voor centra voor erfgoedinterpretatie.<br>Opgesteld door P. Izquierdo, J. Juan Tresserras en J.C. Matamala                                                                                |
| 26 | 2.3.1. Een eerste stap: onderzoeken en inventariseren van de erfgoedbronnen                                                      | 123 | <b>Bijvoegsel 3</b><br>Hulpdocumenten                                                                                                                                                                                                               |
| 28 | 2.3.2. Wat willen we bereiken met de interpretatie<br>Definitie van de te volgen missie                                          | 125 | Akte Ename ICOMOS, 2004<br>Internationale Akte voor Cultureel Toerisme.<br>Toerismemanagement in plaatsen met een belangrijk erfgoed,<br>ICOMOS 1999, Mexico.<br>Europese Conventie voor het Landschap.<br>Raad van Europa 2000, Florencia (Italië) |
| 29 | 2.3.3. Definitie van doelstellingen en strategieën                                                                               | 131 | <b>Grafische documentatie</b>                                                                                                                                                                                                                       |
| 29 | 2.3.4. De formulering van de doelstellingen                                                                                      |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 31 | 2.4. Ruimtes voor erfgoedpresentatie                                                                                             |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 31 | 2.4.1. De musea                                                                                                                  |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 33 | 2.4.2. Het erfgoed ter plaatse                                                                                                   |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 33 | 2.4.3. Het Interpretatiecentrum                                                                                                  |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 35 | 2.4.4. Erfgoed en territorium. Nieuwe modellen: het territoriaal museum, het interpretatiegeheel en de culturele                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 43 | <b>3. De centra voor erfgoedinterpretatie</b>                                                                                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 44 | 3.1. Vergissingen en problemen met interpretatiecentra                                                                           |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 46 | 3.2. Beschouwingen waarmee rekening dient gehouden te worden bij het oprichten van een interpretatiecentrum                      |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 48 | 3.3. Hoe een interpretatiecentrum te ontwerpen                                                                                   |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 50 | 3.4. Hulpmiddelen en media voor representatie                                                                                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 53 | 3.5. Het publiek van de interpretatiecentra                                                                                      |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 55 | 3.5.1. Hoe bezoekers aan te trekken                                                                                              |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 57 | 3.6. De beheermodellen                                                                                                           |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 61 | 3.7. Het personeel                                                                                                               |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 63 | 3.8. Het economische aspect                                                                                                      |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 63 | 3.9. Hoe een interpretatiecentrum permanent te evalueren en te verbeteren                                                        |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 64 | 3.9.1. De betekenis van «kwaliteitsmanagementproces»                                                                             |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 67 | 3.9.2. Kwaliteitsindicatoren. Voorbeelden                                                                                        |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 71 | 3.9.3. Hoe gebruikersinformatie te verzamelen                                                                                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 74 | 3.9.4. Haalbaarheidscriteria                                                                                                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 77 | <b>4. Vormen van samenwerking tussen interpretatiecentra</b>                                                                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 77 | 4.1. Territoriale netwerken                                                                                                      |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 80 | 4.2. Themanetwerken                                                                                                              |     |                                                                                                                                                                                                                                                     |

# 1

## Het HICIRA Project. Centra voor erfgoedinterpretatie: een drijfkracht voor plattelandsontwikkeling in Europa

11

Het HICIRA project heeft tot doel het werk van openbare managers in verband met de creatie en het beheer van interpretatiecentra te vergemakkelijken, in het bijzonder in de plattelandsgebieden van Europa. Er werd een analyse van de actuele situatie uitgevoerd vanuit een Europees perspectief om voorstellen op tafel te leggen die ertoe bijdragen de centra voor erfgoedinterpretatie te definiëren en/of te herdefiniëren als openbare voorzieningen. Er werd tevens getracht de mogelijkheid tot het creëren van themanetwerken en trans-Europese instrumenten die kunnen leiden tot verbeteringen in het beheer, communicatie of opleiding van het personeel van de interpretatiecentra, te onderzoeken en op die manier de samenwerking tussen de diverse centra te bevorderen voor het delen van ervaringen, knowhow en middelen.

HICIRA was mogelijk dankzij het programma Cultura 2000 van de Europese Commissie dat de samenwerking van de volgende organismen mogelijk maakte: Het Provinciebestuur van Barcelona (Catalonië, Spanje), als coördinerende entiteit, de Intercommunale Haviland (Vlaanderen, België), de Provincie Mantua (Lombardije, Italië), de Regio Sicilië (Italië) en het gemeentebestuur van Tjörn (Westen van Zweden, Zweden). Onder andere konden we ook rekenen op de medewerking van de Conseil Général du Gard (Languedoc Roussillon, Frankrijk) en van de Dienst voor het Cultureel Erfgoed van het Ministerie van Cultuur (Andorra).

Eén van de doelstellingen was de realiteit van de centra voor erfgoedinterpretatie in Europa te leren kennen, de karakteristieken en bestaande problemen in de centra analyserend, evenals het bepalen van criteria betreffende de voorwaarden waarmee rekening dient gehouden te worden voor de creatie van nieuwe centra, de minimale functies en diensten die dienen aangeboden te worden definiërend, door middel van de creatie van kwaliteitsmaatstaven en betrouwbare indicatoren voor de evaluatie van de voorzieningen zowel wat betreft hun werking als voor de projectfase.

Deze studie<sup>1</sup> werd uitgevoerd in twee fasen. In de eerste plaats een kwalitatieve

---

1. In de bijvoegsels 1 en 2 zijn de basisfiches gebruikt voor het uitvoeren van dit onderzoek ingesloten.

analyse van een beperkt aantal gevallen, waartussen vijf proefcentra uitgekozen werden om ervaringen te ontwikkelen die als basis zouden kunnen dienen voor het verbeteren van hun management: Terra XIX, Interpretatiecentrum van het Romanticisme in Vilanova i la Geltrú, in de Provincie Barcelona; het Archeologisch Museum van Cavriana in de Provincie Mantua; het Paleis van Aumale in Terrasin op Sicilië; Sundsby in Tjörn en het kasteel van Beersel in Haviland.

In een tweede fase werd een kwalitatieve en kwantitatieve analyse uitgewerkt die bestond uit een diepgaande analyse van centra voor erfgoedinterpretatie en interpretatievoorzieningen met behulp van een vragenlijst die verdeeld werd in verschillende Europese landen, met indicatoren over de volgende aspecten:

- Kenmerken van de voorziening.
- Installaties, uitrusting en interpretatiemiddelen.
- Bereikbaarheid.
- Aanboden diensten.
- Managementmodel.
- Personeelsbeheer.
- Beheer van bezoekersgroepen.
- Economisch management.
- Deelname van de lokale gemeenschap.
- Invloed op de omgeving, economie en maatschappij (lokaal en regionaal niveau).

Op die manier worden de behaalde resultaten in een concrete vorm gegoten in de uitgave van dit handboek, als praktische bijdrage tot het werk van lokale managers betreffende de creatie en beheer van centra voor erfgoedinterpretatie. In deze studie proberen we zowel de successen als de mislukkingen en conflictsituaties, opgelost of niet, te evalueren, vermits beide ervaringen van nut kunnen zijn voor planners en beheerders van interpretatiecentra. Tegenwoordig heeft men de neiging meer de voorbeelden van goede praktijk te evalueren, die reeds deel uitmaken van de marketingstrategieën, niet enkel om de positie van een voorziening te bepalen maar zelfs om een bepaalde bestemming te promoten. Zeer weinig instellingen publiceren casestudy-analyses met conflictsituaties en mogelijke of optionele oplossingen, en nog veel minder analyses van de resultaten behaald na het uitwerken van verbeteringsprogramma's.

Een ander aspect dat het project HICIRA probeert te bevorderen is het werken in een netwerk. Als gevolg van de uitgevoerde studie benadrukt dit handboek het belang van gemeenschappelijk werk verricht tussen de interpretatiecentra. Verschillende voorstellen werden geïdentificeerd:

- Oprichten van territoriale netwerken van interpretatiecentra.
- Scheppen van themanetwerken van interpretatiecentra.
- Internationale samenwerkingsprojecten.
- Beroepsverenigingen voor erfgoedinterpretatie.

Eén van de doelstellingen van het HICIRA project is een discussie- en uitwisselingsforum over interpretatiecentra aan te bieden aan Europese vakmensen uit deze sector, en om dat te bereiken beschikken we over een werktuig gecreëerd door het project: [www.hicira.org](http://www.hicira.org).

Deze bedenkingen vinden plaats terwijl binnen het kader van ICOMOS, een raadgevend orgaan van de UNESCO, onderhandeld wordt over de ontwerpversie van de genaamde Akte van Ename<sup>2</sup> gewijd aan de interpretatie van plaatsen die als historisch erfgoed beschouwd worden, die zal voorgelegd worden aan de Algemene Vergadering die zal plaatsvinden in China in oktober 2005. De vergaderingen van de adviescommissie van ICOMOS in Bergen (Noorwegen) in 2004/2005 en het 8e Internationale Symposium van het ICOMOS-Comité van de Verenigde Staten dat plaats had in mei 2005 in Charleston (Zuid-Carolina, USA), waren twee discussieforums over dit document. Eén van de elementen van het debat was gericht op het overleg betreffende de culturele verschillen, weerspiegeld in de wijze waarop het erfgoed gezien wordt door verschillende maatschappijen, en op de rol die dit erfgoed speelt in deze samenlevingen.

De Akte van Ename vermeldt letterlijk dat het begrip «interpretatie» verwijst naar de publieke uiteenzetting of beschouwing, grondig uitgedacht, die de volledige betekenis van een plaats beschouwd als historisch erfgoed, evenals haar veelvuldige betekenissen en waarden, omvat. De infrastructuur en interpretatiediensten verwijzen naar de materiële installaties, publicaties zoals gidsen, videofilms, cd's, dvd's, enz., en naar de communicatiemiddelen gecreëerd voor de erfgoedinterpretatie, evenals naar het personeel belast met deze taak.

---

2. Ename is de naam van een kleine Vlaamse deelgemeente behorend tot het Belgische stadje Oudenaarde, waar middeleeuwse resten ontdekt en bewaard werden. In de laatste 20 jaar heeft Ename de belangstelling van het publiek opgewekt en een innovatief programma voor het presenteren van erfgoed ontwikkeld, waarbij de plaatselijke bevolking betrokken werd. De plaats wordt beheerd door het Ename Center, een entiteit gesticht in 1988 als een vereniging zonder winstoogmerk, die acties ontwikkelt over het onderzoek, behoud en publiek gebruik van archeologische vindplaatsen en historische monumenten, zowel in Ename als elders ter wereld.

## 2 Wat is erfgoedinterpretatie

15

### 2.1. Waar ontstond de erfgoedinterpretatie

Het begin van het begrip erfgoedinterpretatie dient gezocht te worden in de Angelsaksische wereld, meer bepaald in de Verenigde Staten, na de creatie in de negentiende eeuw van de eerste natuurparken. Maar het is slechts vanaf 1957, met de publicatie van het boek van Freeman Tilden *«Interpreting our Heritage»*, dat de grondvesten van deze discipline vastgelegd werden en deze laatste duidelijk bepaald wordt (Padró 2002; Morales 1998).

Alhoewel in het begin de interpretatie verbonden was aan de verbreiding van natuurzones, werd het begrip geleidelijk aan toegepast als een integraal erfgoed-concept, vermits de culturele aspecten onlosmakelijk verbonden zijn met de natuurlijke. Deze visie betekende een verandering in de strategieën ter waardering van erfgoed, meer speciaal vanaf de jaren 80 van de vorige eeuw. Het ecotoerisme of natuurtoerisme, het plattelandstoerisme en in mindere mate het culturele toerisme verschenen als alternatieve activiteiten tegenover de bestaande vrijetijdsmodellen. In 1985 werd de organisatie Heritage Interpretation International gesticht.

**De interpretatie** is een werkmethode die ons de presentatie en het sociale gebruik van het erfgoed vergemakkelijkt en die dient om lessen en opties aan te bieden voor een actief gebruik van dit laatste, allerlei presentatie- en animatiemiddelen gebruikend. De interpretatie vertrekt vanuit een basis van culturele en/of natuurlijke getuigenissen, stoffelijk of onstoffelijk, die zich op een bepaalde plaats ontwikkeld hebben, en probeert de activering van het erfgoed te bereiken binnen zijn oorspronkelijke context. Daarom wordt steeds gestreefd naar de recuperatie «in situ» en de grootst mogelijke contextualisering van de erfgoedbronnen, en het idee van het object als een alleenstaande waarde, zonder rekening te houden met zijn functie en omgeving, wordt verworpen.

Binnen de Europese Unie is het Verenigd Koninkrijk de leider wat betreft de interpretatie. In andere Europese landen maakt het concept zijn intrede dankzij de vooruitgang van



de milieueducatie en de voorstellen van de nieuwe museologie, met nieuwe ideeën zoals de ecomusea en de gemeenschapsmusea. Morales (2001) onderstreept de groeiende interesse voor het thema in de laatste jaren, die zou te danken zijn aan verschillende factoren: de groei van de milieueducatie; de verbetering van het netwerk van beschermde natuurzones; de aandacht en bewustmaking voor het vertonen van het culturele en natuurlijke erfgoed; en de steeds algemener wordende interesse voor het culturele en ecotoerisme. Bij al deze factoren kunnen ook nog de interesse en de vraag van het bezoekerspubliek gevoegd worden, dat steeds meer ruimtes zoekt waar erfgoedwaarden begeleid worden door educatieve en recreatieve waarden. Het is te zeggen, men zoekt een vrije tijd waarbinnen erfgoed en toerisme samenvloeien. In Spanje en Portugal heeft de Europese financiering bijgedragen tot het scheppen van voorzieningen voor erfgoedinterpretatie, meer in het bijzonder door middel van de programma's Leader en Proder.

Uitgaande van een bepaald erfgoed, is het doel van de interpretatie de gebruiker bewust te maken en hem een sleutel te bieden tot een lezing die hem toelaat te zien, te ontdekken, te plaatsen, te observeren, te analyseren, te begrijpen, te voelen en te herleven. Kortom, een verzameling ervaringen te ontwikkelen die het publiek een betekenis en een belevenis biedt. De interpretatie staat tegenover de koude rationalistische strengheid van de traditionele museologie, en stelt daar tegenover het zoeken naar gevoelens en gewaarwordingen: gevoelig maken, passie, hartstocht, provocatie, enz. Eén van de voornaamste doelstellingen van de interpretatie is het behoud van zowel de culturele als de natuurlijke erfgoedwaarden (Morales, 2001, 34).

Morales, net zoals vele andere auteurs die dit thema behandeld hebben, haalt de door Tilden gegeven definitie aan, beschouwd als de eerste academische definitie van interpretatie: «de interpretatie is een educatieve activiteit die tot doel heeft betekenissen en verbanden te onthullen middels het gebruik van originele voorwerpen, door direct contact met het hulpmiddel of door illustratiebronnen, zich niet beperkend tot het verlenen van louter informatie over de feiten» (Morales, 2001, 32). Te zijner tijd bracht deze definitie enige polemiek teweeg, om reden van het begin waarin hij de interpretatie kenmerkte als een activiteit. Later zou Tilden educatief door recreatief vervangen.

Men dient ook rekening te houden met andere definities aangebracht door verscheidene auteurs. Dean (1994, 6) is van mening dat «de interpretatie de actie of het proces van uitleggen en ophelderen is, van het vertalen of het presenteren van een persoonlijk begrip van het voorwerp.» Van zijn kant denkt Yorke Edwards (1976) dat: «De interpretatie bezit vier kenmerken die van haar een speciale discipline maken: ze is een aantrekkelijke communicatievorm, ze biedt een beknopte informatie, ze wordt geleverd in aanwezigheid van het voorwerp in kwestie en het doel is de onthulling van een betekenis». Deze definitie is in overeenstemming met de drie sleutels die volgens Jacobi (2000) een fundamentele rol spelen in de interpretatie: vertalen, spelen en ontcijferen.

Tussen de auteurs die bijgedragen hebben tot het scheppen van de basis van deze discipline, valt onder andere Aldridge op (1973), pionier in het Verenigd Koninkrijk, één van de figuren die geholpen hebben bij het verspreiden van de discipline interpretatie in Europa.

Carrier (1998) brengt het bestaan van verschillende interpretatiegraden naar voren, verbonden met een serie drietermen: indruk-waarneming-interpretatie; interpretatie-

reflex-reactie; overpeinzen-herkennen /verbeelden-interpretieren-handelen. Volgens de auteur vindt er een aaneenschakeling van deze concepten plaats zodat een interpretatie in de eerste en de tweede graad bereikt wordt: de indruk, perceptie en emotie brengen een interpretatie in de eerste graad teweeg, terwijl de reactie, gevolgd door de overpeinzing en de interpretatie tot een mogelijk diepgaandere interpretatie leiden, waarin de bezoeker een betekenis zoekt, door de auteur de tweede graad genoemd.

Wat Spanje betreft, definieerde Jordi Padró (2002) deze discipline als: «een methode voor de presentatie en communicatie van erfgoed, met als doel het gebruik ervan voor culturele, educatieve, sociale en toeristische doeleinden te bevorderen». Volgens Sanchez de las Heras (2002a) is de interpretatie «een methode om lessen en opties te bieden voor een actief gebruik van het erfgoed, zich met dat doel bedienend van allerlei presentatie- en animatiemiddelen». Voor de Vereniging voor Erfgoedinterpretatie (AIP) ontwikkelde Jorge Morales de volgende definitie voor interpretatie in 1996, die hij later publiceerde in zijn boek «Praktische gids voor erfgoedinterpretatie: «Erfgoedinformatie is de kunst om ter plekke de betekenis van de natuurlijke, culturele of historische nalatenschap te onthullen aan het publiek dat deze plaatsen bezoekt tijdens zijn vrije tijd». (Morales, 1999). Maar tegelijkertijd waarschuwde het eerste nummer van het Bulletin van de AIP reeds over het gevaar van het gebruik van het woord «interpretatie» of «interpretatiecentrum» dat volgens de experts hoogdravend klinkt en verwarring sticht tussen het bezoekerspubliek (AAVV, 1999). «Interpretatiecentrum» is de meest gebruikte benaming, alhoewel in Ierland meer de term «erfgoedcentrum» («heritage centre») gebruikt wordt, en in Spanje, waar de term «interpretatiecentrum» veralgemeend is, in geval van autonome gewesten zoals Castilië-Leon, hieraan verbonden benamingen zoals «Natuuraula» of «Archeologische Aula» opduiken, voorzieningen gewijd aan de milieueducatie of educatie betreffende het culturele erfgoed in bezoekbare natuurzones of archeologische vindplaatsen die in sommige gevallen functioneren als interpretatiecentra.

## 2.2. Welke zijn de basisprincipes van erfgoedinterpretatie

De interpretatie is een instrument dat dient om de bezoeker nader te brengen tot het erfgoed, dat uiteindelijk probeert een serie sleutels of codes die gemeenschappelijk zijn voor alle bezoekers, te gebruiken, hen toelatend zich verbonden te voelen met het erfgoed en zijn omgeving en hetgeen ze zien, te begrijpen. Interpretatie gaat veel verder dan het eenvoudig overbrengen van kennis en know-how. Hier dient men zich te herinneren dat één van de beoogde hoofddoeleinden is een serie gewaarwordingen uit te lokken in de bezoekers die hen ertoe brengen nieuwe sensaties te beleven.

Freeman Tilden, lid van de Amerikaanse Dienst voor Parken, beschouwd als de vader van de interpretatie, legde de basis van dit concept vast uitgaand van zes fundamentele criteria gepubliceerd in zijn werk *Interpreting our heritage* (1957):

1. De interpretatie dient zaken uit te leggen die verbonden zijn met de persoonlijkheid en ervaring van de bezoeker.
2. Informatie is geen interpretatie; deze laatste is een onthulling gebaseerd op de informatie.

3. Interpretatie kan eender welke kunstvorm omvatten, vermits elke kunstvorm kan dienen om het te tonen object te verklaren in de interpretatie.

4. Het hoofddoel van de interpretatie is niet op te leiden, maar te provoceren.

5. De interpretatie moet het vermogen bezitten om «een geheel» te tonen en niet enkel maar een deel, en moet zich ook op het individu richten en het bereiken als «een geheel» en niet enkel als een facet.

6. De interpretatie gericht op kinderen dient gebaseerd te zijn op een andere benadering en niet op een vereenvoudiging van de presentatie voor volwassenen.

Het Vierde Wereldcongres voor Erfgoedinterpretatie, dat plaats had in Barcelona in maart 1995 diende om de nieuwe interpretatietendensen te consolideren:

- De noodzaak om het erfgoed te openen voor alle menselijke zintuigen.

- De belangrijkheid van het steeds trachten de tevredenheid van de bezoekers te bereiken, hen nieuwe ervaringen, indrukken en suggesties biedend vertrekkend van de culturele en natuurlijke hulpbronnen.

- Het actief deelnemen van de bezoeker trachten te bereiken; hij mag niet louter een simpele ontvanger zijn.

- De wenselijkheid om de kennis en waardering van het erfgoed te bevorderen vertrekkend van de onmiddellijke omgeving en aansluitend op de dagelijkse realiteit van de bezoekers.

Interpretatie is inderdaad een communicatie die plaatsheeft tussen een zender en een ontvanger die niet dezelfde taalcode delen en de bemiddeling van een interpreter nodig hebben om elkaar te verstaan. Met andere woorden, opdat de bezoeker van een archeologische vindplaats zou kunnen genieten van de ervaring, is het noodzakelijk dat een archeoloog voordien de plaats ontcijferd heeft door middel van een systematische archeologische opgraving en dat een interpreter het bericht van de archeoloog omgezet heeft in een begrijpelijke uiteenzetting, die daarom juist kan genoten worden door het publiek. Deze definitie van doelstellingen en doeleinden benadert de definitie van Peart, overgenomen door Interpretation Canada, in staat om interpretatie te definiëren voor wat ze werkelijk is, een communicatieproces, zonder daarbij de doelstellingen en doeleinden te bepalen (Peart 1977; Morales 2001, 34).

Hieronder geven we een samenvatting van het voorstel gepresenteerd door Morales (2001, 53) als model voor de eeuw XXI, op zijn beurt ontleend aan het werk Interpretation for the 21st Century (Beck en Cable 1998), die vijftien vernieuwde principes van de visie van Enos Mills en Freeman Tilden naar voren brengen:

1. Om de interesse van de bezoekers te kunnen opwekken, moeten de interpretatiegidsen in staat zijn de boodschap te verbinden met de mogelijke belevenissen van de bezoekers.

2. Het gaat niet om het overbrengen van een boodschap, maar om de onthulling van een waarheid en een diepgaande betekenis.

3. Informeren, onderhouden en inzicht geven, deze oogmerken dienen aanwezig te zijn in eender welke interpretatie-opzet.

4. We moeten de bezoekers kunnen inspireren en uitdagen om hun horizon te verruimen.

5. De interpretatie dient als een geheel voorgesteld te worden, en dient zich te richten tot het individu op dezelfde wijze, als een geheel.

6. De interpretatie voor kinderen, adolescenten en de derde leeftijd dient verschillende benaderingen toe te passen.

7. Het verleden herbeleven, opdat het heden aangename zou zijn en de toekomst betekenisvoller.

8. De nieuwe technologieën voorzichtig en behoedzaam gebruiken om de wereld te onthullen op een nieuwe en fascinerende wijze.

9. De kwaliteit van het betoog dient gebaseerd te zijn op het onderzoek als uitgangspunt van een goed betoog, maar naast de kwaliteit dient ook de kwantiteit gemeten te worden.

10. De kwaliteit van de uiteenzetting dient verbonden te zijn met de kennis van communicatie-basistechnieken door de interpreter.

11. De interpretatieteksten dienen verstaanbaar te zijn voor de lezer. Ze dienen in staat te zijn aan de lezer over te brengen wat hij graag zou weten, op een gezagvolle, respectueuze en nederige manier.

12. Een interpretatieprogramma dient politieke, sociale, financiële en administratieve steun te genieten en ondersteund te worden door vrijwilligers, wil het slagen.

13. Eén van de doelstellingen van de interpretatie moet het vermogen zijn om de bezoekers te stimuleren, een verlangen naar schoonheid te wekken, de geest te verheffen en het idee van de noodzaak tot behoud van het geïnterpreteerde te bevorderen.

14. De interpreten dienen in staat te zijn optimale interpretatieactiviteiten te ontwikkelen en goed uitgewerkte en doelbewust ontworpen programma's en diensten.

15. Passie is een onmisbaar bestanddeel voor een krachtige en effectieve interpretatie.

In het algemeen is de interpretatie een systeem voor het ontcijferen van boodschappen dat zeer ongelijke complexiteitsniveaus omvat en uiterst dubbelzinnig is. In ieder geval wordt interpretatie altijd vertaald in een communicatiehandeling. We interpreteren iets om het kenbaar en verstaanbaar te maken, en dat op een bepaalde manier te doen.

Interpretatie, toegepast op de toeristische exploitatie van het erfgoed van een bepaalde plaats, verschijnt als het antwoord op de noodzaak van ieder gebied om zich op te stellen tegenover de concurrenten. Op die manier wordt interpretatie een planninginstrument in het kader van strategieën voor gebiedsontwikkeling en bereikt ze haar hoogste complexiteit want, alhoewel ze kan ondersteund worden door een zogenaamde wetenschappelijke objectiviteit, is de interpretatie van een gebied toch altijd een ideologisch wapen, dat directe invloed kan hebben op het leven van de bevolking. In deze dimensie is de interpretatie een fundamenteel werktuig voor het definiëren van een beleid voor interventie en sociaal gebruik van het erfgoed, en bovendien een basis voor het ontwikkelen van een commercialiseringsbeleid en een beleid voor toeristische ontwikkeling.

Indien men wenst dat de interpretatie van een gebied iets meer is dan een simpel intellectueel tijdverdrijf, moet er een actieplan bestaan: een keuze voor een bepaald communicatiebetoog en een precies systeem van presentatie en beheer van de middelen.

In deze zin baseert de Akte van Ename, die aan het einde van dit document bijgevoegd wordt, zich op zeven basisprincipes:

1. **Bereikbaarheid en opvang.** De appreciatie van plaatsen behorend tot het culturele erfgoed is een universeel recht.<sup>1</sup> De publieke inachtneming van de betekenis hiervan dient verschaft te worden door een doeltreffende en stabiele interpretatie, een ruime reeks gemeenschappen verbonden met deze plaatsen, de bezoekers en geïnteresseerde groepen betreffend.

2. **Informatiebronnen.** De interpretatie van de erfgoedplaatsen dient gebaseerd te zijn op een systematisch en goed gedocumenteerd bewijsmateriaal, verzameld in overeenstemming met de aanvaarde wetenschappelijke methodologieën en traditionele bronnen van levende culturen gebruikend, naargelang dit past voor iedere plaats.

3. **Context en ligging.** De interpretatie van de oorden behorend tot het culturele erfgoed dient te verwijzen naar hun bredere context en sociale, culturele, historische en natuurlijke omringing.

4. **Authenticiteit.** De interpretatie van de oorden die deel uitmaken van het culturele erfgoed moet hun authenticiteit eerbiedigen, in overeenstemming met het Document van Nara (1994).

5. **Evenwichtige ontwikkeling.** Het interpretatieplan van een plaats met erfgoedwaarde dient rekening te houden met de culturele en natuurlijke omgeving. Een evenwichtige en coherente ontwikkeling dient één van zijn hoofddoelstellingen te zijn, gezien vanuit een sociaal, economisch en milieu-oogpunt.

6. **Deelname.** De interpretatie van de oorden behorend tot het culturele erfgoed dient alle betrokken groepen en gemeenschappen actief te laten deelnemen.

7. **Onderzoek, ontwikkeling en opleiding.** De interpretatie van een plaats die deel uitmaakt van het culturele erfgoed vergt voortdurend onderzoek, opleiding en evaluatie.

### 2.3. Interpretatie als beheersinstrument

Is interpretatie een antwoord op de crisis van de zogenoemde traditionele musea? Puydebat en Dupont (1997)<sup>2</sup> schrijven de komst van de interpretatie in Europa toe aan het kader van herformulering van de modellen voor interventie en beheer van het erfgoed.

Viel (1997), directrice van Parques Canada, een instelling die pionier was wat

1. Volgens de bepalingen van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties (1948) heeft iedere persoon het recht «vrijelijk deel te nemen aan het culturele leven van de gemeenschap». De ICOMOS-Verklaring, goedgekeurd in Stockholm (1998). Stipuleerde bovendien dat «het recht op een cultureel erfgoed een hoofdbestanddeel is van de mensenrechten» en dat dit recht «taken en verantwoordelijkheden met zich meebrengt voor individuen en gemeenschappen, evenals voor instituties en staten».

2. Directeurs van het Eerste Internationale Colloquium over Erfgoedinterpretatie, Colloque de Château d'Auvers (Auvers-sur-Oise), Frankrijk, 3-4 december 1996.

betreft de interpretatie, duidt de sleutels aan tot het logische proces in eender welke interventie: eerst behouden, daarna evalueren en ten slotte, interpreteren. In de eerste stap speelt onderzoek een fundamentele rol, vermits het authenticiteit verleent aan het project. In de tweede plaats, het herdefiniëren van het erfgoed, steeds rekening houdend met formules die de deelname van het publiek zoeken. Deze bemiddelingsfase laat toe de kennis van het erfgoed te waarderen en over te brengen. Ten slotte is het de beurt aan de interpretatie. Wegens economische, culturele en toeristische redenen neemt de gemeenschap het erfgoed terug in bezit en is zij het (of enkele beheerders) die de nieuwe missie bepalen. Daarom zal dit proces variëren in elke situatie, afhankelijk van de middelen, de lokale gemeenschap, de beheerders. Volgens Viel «laat interpretatie ons toe in contact te komen met de waarde, niet enkel de wetenschappelijke, maar ook de geestelijke».

Voor Viel (2000), dient het beheer van een erfgoedvoorziening interpretatie te gebruiken als een beheersinstrument, gericht op het bereiken van de hoofddoelstellingen voor communicatie met het publiek. Het is te zeggen, als we teruggaan naar de voordien vermelde definities van interpretatie, kunnen we besluiten dat de interpretatie bijdraagt tot een verstaanbare en aantrekkelijke voorstelling van het erfgoed. Het is te zeggen ze dient een lezing te bieden, een vertaling middels codes die gemeenschappelijk kunnen zijn voor het publiek, maar tegelijkertijd probeert de interpretatie via de gewaarwording van het erfgoed indrukken en emoties op te wekken in de bezoeker. Kortom, interpretatie wordt gebruikt als strategie met een dubbel doel: enerzijds, het concept en beheer van het oord en anderzijds het beheer verbonden met het aantrekken en beheer van bezoekers.

De beheersinstrumenten dragen ertoe bij een serie redelijke beslissingen te verwezenlijken en uit te voeren met behulp van de voorziene activiteiten en programma's. De interpretatie als discipline laat toe te handelen in een bepaalde richting om de gestelde doeleinden te bereiken, die zich concentreren op het peilen van de waarden van de hulpbronnen. Hun correcte uitvoering houdt in dat de middelen niet blootgesteld worden aan beschadiging door de gebruikers. Kortom, het gaat erom dat de bezoeker de natuur van het oord dat hij bezoekt, begrijpt, ondergaat en aanvoelt, «l'esprit des lieux», om ervan te kunnen genieten op een respectueuze en vooral ondestructieve wijze. Beschermen-tonen zijn twee begrippen die elkaar kunnen tegenspreken, sinds genieten en instandhouding kunnen tegenstrijdig zijn. Het gebruik van de ruimte door het bezoekerspubliek kan leiden tot een degradatie van de erfgoederen. Daarom is het noodzakelijk een evenwichtig beheer te vinden tussen behoud –bescherming en de interpretatie-activiteiten bestemd voor het publiek. In die zin kan informatie een doeltreffend instrument zijn om een geschikt gebruik van de natuurlijke zones en van de culturele voorzieningen aan te wakkeren via educatieve programma's die de instandhouding en de waarden bevorderen.

Om deze paragraaf te beëindigen, hernemen we de vijf onderstellingen naar voren gebracht door Morales (2001), in verband met de interpretatie als beheersinstrument:

1. Bevordert een gedragswijze overeenstemmend met de plaats, bewustmakend van de belangrijkheid van het instandhouden, uitdagend en overtuigend.

2. Bevordert een goed gebruik van de ruimte –met passende ontwerpen– de bezoekers concentrerend of verspreidend.

3. Kan gebruikt worden om zekere aspecten van het beheer uit te leggen.

4. Indien de interpretatie goed uitgevoerd is, kan ze dienen om een goed imago van de instelling –op een eerlijke manier– te bevorderen.

5. Helpt geld te besparen van het budget voor onderhoud.

Zoals we tot nu gezien hebben, de interpretatie als methodologie kan de noodzakelijke leidraad zijn die het project coherent maakt. Vertrekkend van de interpretatiemethode ontwikkelt zich de presentatie en bekendmaking van het erfgoed aan het publiek, maar tegelijkertijd kan interpretatie dienen om alle niet-tastbare diensten, zoals de eigen ervaring van de bezoeker, en de tastbare diensten verbonden aan het erfgoed zelf, evenals aan de diensten en activiteiten, te organiseren.

Zoals Padró vermeldt, (2002, 42), verschijnt de interpretatie als een alternatief voor de theoretische museumtheorieën die zich in een crisissituatie bevinden, zich tonend als nieuwe optie voor het beheer en de dynamisering van het culturele en natuurlijke erfgoed, steeds in situ, verbonden met zijn context. Verschillend van de meer traditionele presentietechnieken van het erfgoed, waar het object en dus ook zijn voorstelling de hoofdrol spelen, is het gezichtspunt van de interpretatie dat het erfgoed niet losgemaakt van zijn context kan voorgesteld worden, vermits deze ons dikwijls enige sleutels aanbiedt. Om die reden, omdat het erfgoed geen alleenstaand feit is, maar een hoofdbestanddeel van een landschap en een socioeconomische context, is het nodig erfgoedprojecten naar voren te brengen in het kader van globale strategieën voor gebiedsontwikkeling, een rationeel beheer en ontginning van de culturele en natuurlijke middelen analyserend op basis van duurzaamheidscriteria. Deze strategieën zullen leiden tot goed uitgewerkte acties die kunnen bijdragen niet enkel tot het behoud, verbetering en bewaren van het erfgoed, maar ook tot de endogene verrijking van het gebied. Deze toenemende rijkdom vertaalt zich in de ingebruikname en verbetering van de diensten voor de gevestigde bevolking en in het scheppen van een nieuwe arbeidsbron. Het gaat hem dus niet enkel om het creëren van nieuwe culturele producten, die nieuwe toeristische aantrekkingspunten zijn en een sociaal gebruik van het erfgoed garanderen, maar men tracht ook het erfgoed te projecteren en te beheren door middel van een serie strategieën gericht op het bevorderen van een duurzaam toerisme, dat direct voordelig is voor de samenleving en tevens een tevredenstellende impact heeft op het erfgoed.

Voor Morales (2004) biedt erfgoedinterpretatie als methode technieken die erfgoed en maatschappij nader tot elkaar laten komen, met enkele specifieke kenmerken die haar karakter verlenen en als discipline vormen: de bestemmelingen (het algemene «bezoekende» publiek), de context (een plaats met een belangrijk erfgoed die bezocht wordt door het publiek) en de vormen en stijl (overtuigingskracht, verleiding, inspiratie, provocatie). Om effectief te zijn moet ze aan een aantal eisen voldoen:

- In staat zijn de aandacht van de bezoeker te trekken en te behouden.
- De bezoeker dient een deel van de informatie te begrijpen en haar onthouden.
- Deze informatie zal hem in staat stellen een respectueuze houding en ontvankelijke houding jegens het erfgoed aan te nemen.

Zoals Duclos een citaat van F. Pessoa aanhaalde, in de proloog van het boek van

Prats: «de echte nieuwigheid is die die de draden van de traditie heropneemt en met hen een doek weeft dat de traditie nooit had kunnen weven» (Prats, 1997, 22). De symbolische logica die we toewijzen aan het erfgoed, tezamen met het nieuwe economische aspect dat het geleidelijk aan omvat, verplicht er ons toe in de interpretatieplanning, apart van het erfgoed, ook verbonden basisconcepten zoals identiteit, economie en samenleving te betrekken. In die zin dient de planning van het erfgoedaanbod van drie grondbeginselen te vertrekken (Miró, 1997, 34):

- **De relatie tussen erfgoed en identiteit:** op welke manier kan of is het erfgoed een element dat een beeld en een identiteit van een gebied genereert.

- **De relatie tussen erfgoed en economie:** hoe garanderen we de rendabiliteit van investeringen in erfgoed.

- **De rendabiliteit tussen erfgoed en maatschappij:** in welke mate zal het ontwikkelen van een erfgoedaanbod bijdragen tot het verbeteren van de levenskwaliteit van de bevolking (Miró, 1997, 34).

Een Interpretatieplan zal ons in grote trekken brengen van de diagnose en analyse van de hulpbron en het gebied waarbinnen ze zich bevindt (zowel vanuit een cultureel standpunt als vanuit de servicesector, die ons zullen toelaten de leidraad van de historie die we willen overbrengen op te bouwen, tot het bepalen van de elementen noodzakelijk voor de creatie en institutionalisering van een nieuw cultureel toerismeproduct (Miró, 1997; Morales, 1998; Ballart en Juan-Tresserras, 2001). Een mogelijk organisatieschema zou het volgende kunnen zijn:

**Analyse-diagnose:** hier gaat het om het verkrijgen van een betere kennis van de realiteit en potentieel van onze erfgoedbron met behulp van drie grote bereiken: de sociale, economische en culturele context en de analyse van de interne en externe vraag. Enerzijds laat dit ons toe de diagnose van de middelen en hun context te bepalen. Een gedetailleerde analyse van de gebiedsdynamiek (met al haar mogelijkheden en variabelen) en van de sectorale dynamiek (vanuit haar culturele, sociale, juridische, economische en professionele dimensie) zal ons eveneens toelaten de voornaamste positieve en negatieve aspecten van het gebied te identificeren, evenals de externe invloeden die zijn ontwikkeling kunnen beïnvloeden.

**Conceptualisering van het project:** vertrekkend van de vorige analyse en naargelang de gevonden interesses, zullen een beschrijving van en het geven van een inhoud aan het project noodzakelijk zijn, waarin de doelstellingen en actiecriteria vastgelegd worden.

- Analyse van de middelen.
- Van het conceptuele kader over specifieke aspecten tot de graad van vernieuwing.
- Definitie van de doeleinden: die dienen overeen te stemmen met de vooropgezet doelstellingen en met de culturele, sociale en economische context.
- De actiecriteria bepalen en de strategische lijnen uitstippelen, om de doeleinden te materialiseren.



- Criteria voor de interpretatie en communicatie van het toeristische aanbod.
- Kiezen van de marktsegmenten waar het aanbod zal gecommuniceerd worden.

**Ontwikkeling van het project.** Definitie van de acties die de strategische lijnen in realiteit omzetten en ontwerpen van de middelen, voorzieningen en programma's: het creatieve proces, dat ons zal toelaten van de thematisering naar het script voor de uiteenzetting te gaan en de mise-en-scène uit te werken. Vertrekkend van de conceptualisering dienen de te ondernemen acties bepaald te worden op basis van de vastgelegde richtlijnen, gericht op een duurzame ontwikkeling en een geïntegreerde promotie van het toeristisch aanbod, gestructureerd in verschillende fronten:

- Uiteenzetting: de authenticiteit, ervaring en de kennisoverdracht garanderend.
- De interpretatie (planning van de presentatie, communicatie en exploitatie van de culturele hulpmiddelen; wegen, routes, diensten en voorzieningen).
- Bescherming en behoud van het erfgoed (regelgeving en verhogen van het bewustzijn, maatregelen voor het instandhouden en onderhoud).
- Toeristische inrichting (zich concentrerend op de signalering, aanpassing van de toeristische zone, basis- en extraservice...).
- Marketing en communicatie (imago, promotie, opvang en informatie, planning van doelpublieken en media).
- Communicatiedoelstellingen: bepalen voor wie communicatie bestemd is.
- Beheermechanismen (beheerstructuur, vormen van financiering, afgeleide winsten, bevorderen van de werkgelegenheid, personeel, beheer- en evaluatie-indicatoren).
- De duurzaamheid en de economische en sociale rendabiliteit: garanderen en controleren van de instandhouding en onderhoud.

We hebben dus gezien dat om een interpretatieplan uit te voeren het noodzakelijk is een methodologie toe te passen die ons leidt in de ontwikkeling van het plan. Ondanks het feit dat er geen magische formules zijn, omdat de intrinsieke kenmerken van elke erfgoedvoorziening of –hulpmiddel en zijn gebied verschillend zullen zijn, bestaan er toch methodologieën voorgesteld door sommige auteurs voor het uitvoeren van interpretatieplannen. Hieronder bieden we twee methodologievoorstellen, twee beschouwingen weerspiegeland waarmee rekening dient gehouden te worden bij het uitvoeren van een interpretatieplan, uitgewerkt door twee auteurs met een erkend prestige op gebied van de erfgoedinterpretatie: Miró (1997) en Morales (1998). Terwijl de methodologie van Miró eng verbonden is met de ruimte, met het gebied, is voor Morales de interpretatie veeleer een communicatiehandeling.

#### Methodologie voor het opstellen van een Interpretatieplan, volgens Miró (1997)

1. De denkwijze/mentaliteit van de bevolking van het gebied waarbinnen men wil handelen, kennen: bepalen welke haar voornaamste identiteitsstreken zijn, haar angsten, fobieën, weten of ze zich trots voelt op haar verleden (ver en nabij) en op haar culturele kenmerken.
2. Inventariseren van de erfgoedmiddelen en ze analyseren om hun potentieel voor

het aantrekken van toeristen te evalueren, zowel vanuit toeristisch als vanuit een didactisch-wetenschappelijk gezichtspunt. Voorstel voor evaluatiefiches van de erfgoedelementen en classificatiesysteem gebaseerd op zes categorieën: natuurlijk, niet-tastbaar, roerend, onroerend, kortstondig, verbruikbaar.

3. Het publiek (reëel en potentieel) berekenen en de moeilijkheden evalueren met de motivering van de bezoeker en de bereikbaarheid van het oord.

4. De beschikbare of potentieel beschikbare personeels- en financiële middelen evalueren. Weten wat de investeringscapaciteit is van het gebied en wat het opleidingsniveau is van zijn bewoners om te bepalen of het nodig is een opleidingsaanbod te ontwerpen voor hun herscholing.

5. Op basis van de conclusies van de voorgaande punten, dienen de doelstellingen van het Interpretatieplan vastgelegd te worden; economische, sociale, behoud en waardering, educatieve, wetenschappelijke, enz.

6. De thema's en argumenten voor de interpretatie bepalen. Dit is de sleutel tot het Interpretatieplan, waarvan zijn succes of mislukking afhangt. Het specifieke karakter en de inhouden van het erfgoedaanbod bepalen; het draaiboek en de titel schrijven.

7. De presentatiesystemen bepalen baserend op drie criteria: het type erfgoedobjecten, de karakteristieken van het publiek en de beschikbare budgetten.

8. De aanvullende diensten bepalen die naast de presentatie de kwaliteit van de ervaring van de bezoeker zullen beïnvloeden: informatie, opvang, receptie, parkings, signalering, enz.

9. Het budget voor de inplanting omlijnen en de lopende kosten berekenen, om de minimumdrempel van bezoekers te bepalen die nodig is om de haalbaarheid van het project te garanderen en te beslissen over mogelijke financieringswegen.

10. Het beheersysteem van het aanbod bepalen, dat zal afhangen van de doeleinden en de diverse te ontwikkelen bevoegdheden: rechtstreeks publieke, publieke van het autonoom gebied, gemengd, gedelegeerd, privé, concessie, enz.

11. Een strategie uitstippelen voor promotie en marketing, om het bestaan van het aanbod te laten kennen om dit te positioneren en om een permanente aanwezigheid in de media te bereiken door middel van het genereren van nieuws.

(Miró, 1997, 35).

Zoals we reeds eerder zegden is voor Morales Miranda (1998) de interpretatie een communicatieproces met verscheidene elementen of actiemomenten die we hier letterlijk beschrijven:

#### Methodologie van een Interpretatieplan, Volgens Morales Miranda (1998)

**Diagnose van een realiteit:** is interpretatie nodig? waarom? in welke mate zal ze het beheer van het historisch geheel of van het natuurlandschap verbeteren?

**Interpretatieplanning:** een rationeel proces van formulering van doelstellingen, analyse van de hulpbron en haar mogelijkheden (en beperkingen), analyse van de virtuele gebruikers, definitie van de over te brengen boodschappen, keuze van de interpretatiemiddelen en bepaling van de noodzakelijke interpretatievoorzieningen en –diensten, aanbevelingen voor de uitvoering van de programma's (personeel, werken)

en suggesties om de effectiviteit van de interventie te evalueren. Het resultaat van dit proces is een Interpretatieplan.

**Ontwerpen van middelen, voorzieningen en programma's:** creatief proces gebruikt door specialisten op dit gebied, zich baserend op een Interpretatieplan en de richtlijnen van dit document volgend.

**Uitvoering van de werken en inplanting van de programma's:** volgens de bepalingen van het Interpretatieplan en de Specifieke Ontwerpen, de interpretatie wordt vertaald in personeel, materialen en programma's.

**Voorstelling van het erfgoed aan de bezoeker:** actie «voorafgaand aan de voorlaatste» die de vorige inspanningen opvult, die noodzakelijk zijn omdat zonder interpretatieplanning men onvermijdelijk vervalt in improvisatie, descoördinatie en verspillen van fondsen.

**Evaluatie:** er wordt geëvalueerd volgens de aanbevelingen van het plan of door het toepassen van de evaluatiestrategieën (routine) die het personeel van de interpretatiedienst zelf passend vindt. Er bestaan methodes om de interpretatie te evalueren, sommige ontleend aan andere disciplines.

**Retroactiviteit en feedback:** het is te zeggen, het insluiten in de programma's van de resultaten en bewijzen voortkomend uit de evaluatie. Eender welk systeem dient gevoed te worden door het product van zijn eigen analyse om de klantzorg te verbeteren.

### 2.3.1. Een eerste stap: onderzoeken en inventariseren van de erfgoedbronnen

Het erfgoed wordt gevormd door voorwerpen, roerende en onroerende goederen die voortduren in de tijd en de materiële nalatenschap vormen. De historische voorwerpen communiceren dus altijd iets. Het werk van de onderzoeker, van de historicus, bestaat uit het formuleren van de geschikte vragen die toelaten het maximum aan informatie te halen uit de kleine geschiedenis die het voorwerp insluit. Met behulp van een eigen methodologie zal hij in staat zijn de informatie en de kennis die het voorwerp verbergt te verkrijgen. Het veldwerk, het catalogiseren van het materiaal, van de orale geschiedenis, de studie van historische archieven, in hemeroteken en bibliotheken, de analytische studies en de wetenschappelijke uitwisseling tussen historici, zijn de middelen eigen aan de methodologie van een historicus tijdens het historische onderzoeksproces.

Dit is dan ook de basis voor eender welk cultureel project. Zonder de hulp van een voorafgaande rigoureuze arbeid, kunnen we een cultureel product noch ontwerpen noch creëren, vermits het inhoudsloos zou zijn. Hoe uitgebreider het onderzoek van een goed, roerend of onroerend, hoe meer kennis en betekenis we zullen verkrijgen, hetgeen ons toelaat een steviger betoog op te bouwen, dat de verbinding zal zijn tussen het erfgoed en het publiek.

Carreras *et alii* (2000) delen het onderzoek in in twee types: puur onderzoek en toegepast onderzoek. De doelstelling van puur onderzoek behoort meer tot de meest abstracte betekenis van de term, meer wetenschappelijk-academisch, of tot de neoklassieke betekenis van de term kennis. Anderzijds is één van de doelstellingen van toegepast onderzoek de interpretatie, die, zoals we zagen in het vorige hoofdstuk het

publiek helpt zich vertrouwd te maken met de inhoud die het onderzoek verschaft heeft dankzij de technieken van de didactiek van het erfgoed of de vergelijkende analyses die toelaten nieuwe sleutels te bieden tot de betekenis of codes die makkelijk herkenbaar zijn voor het publiek, en die het toelaten het erfgoed te benaderen, te begrijpen en tot het hunne te maken. Nochtans is vanuit het gezichtspunt van de cultuurmanager de tweede classificering interessanter, want die streeft naar de interactie tussen erfgoed en publiek, zonder de studie en de kennis terzijde te laten, daar deze niet tegenstrijdig zijn met de wil om de resultaten van het onderzoek te tonen via verschillende verbreidingstechnieken.

Zowel het onderzoek als de inventaris van de culturele en natuurlijke hulpmiddelen zijn fundamenteel om de bezoeker een ernstig betoog te bieden, overeenstemmend met de realiteit en authenticiteit. De resultaten van dit proces zullen ons toelaten exact te weten wat we bezitten en vertrekkend van dit punt kunnen we ontwikkelen wat we wensen. In de woorden van Morales (1998): «wat we doen, is een diagnose maken van de realiteit».

Wat een interpretatiecentrum, een museum of een archeologiepark, om slechts enkele voorbeelden op te noemen onderscheidt van een themapark, waar het hoofdoel recreatief is en niet cultureel noch educatief, is de authenticiteit van de uiteenzetting, gebaseerd op de resultaten van het onderzoek. De erfgoedinterpretatie zal de bezoeker toelaten de zin van het object dat hij voor ogen heeft, te begrijpen en de geschiedenis die het verbergt: waarvoor diende het? wie gebruikte het? had het enige speciale betekenis?... enz. Rekening houdend dat we spreken over interpretatie, waarbij concepten zoals educatie, vertaling, communicatie, indrukken en betekenis een rol spelen, zal de uiteenzetting die we ontwikkelen niet enkel kennisoverdracht tot doel hebben, maar tegelijkertijd een reeks indrukken proberen uit te lokken in de bezoeker, zijn zintuigen gebruikend om zijn reacties en zijn houding tegenover het erfgoed te conditioneren.

Daarom is het onderzoek één van de eerste etappes in de planning. Om te weten wat we bezitten wordt dikwijls een diepgaande maar toch ook verstaanbare en systematische inventaris van het erfgoed van de streek verricht. De functie van de documentatie is het register, de inventaris en de catalogisering, om een basis te bieden voor verbreiding en planning. Het is bovendien een efficiënt en onmisbaar werktuig voor het beheer van de hulpmiddelen, zowel voor de informatie die ze ons bieden, als voor hun staat van bewaring. Dikwijls wordt een register enkel geassocieerd met musea, die de natuurlijke bewaarders zijn van collecties, maar vele interpretatiecentra hebben ook collecties.

De methodologie voor de documentatie kan sterk verschillen van één land tot een ander, tussen twee administraties, van één museum tot een ander. Er bestaan internationale voorschriften opgesteld door internationale organismen zoals het ICOM (International Council of Museums), die een reeks aanbevelingen over dit onderwerp bieden. In het algemeen, wordt in het begin van de procedure, als het voorwerp toekomt of voor bewaring afgegeven wordt in het museum, het voorwerp geïdentificeerd en van een nummer voorzien, zodat we zijn situatie binnen de museuminstallaties kunnen opsporen, evenals het betreffende dossier vinden met de verbonden docu-

mentatie. Het is erg belangrijk op dat moment en uit de eerste hand alle mogelijke informatie te verzamelen over de gebruikswijzen en verbindingen van het voorwerp, daar deze informatie de verbreiding ervan kan bevorderen en ze dikwijls enkel kan vernomen worden van de schenker zelf. De tweede belangrijke stap is de catalogisering, waar men tracht elk van de voorwerpen zoveel mogelijk te documenteren, om er de informatie die ze bevatten, uit te halen (Carreras *et alii.*, 2001).

Er zal dus overgegaan worden tot een selectieve analyse met de informatie die mogelijkheden biedt voor de interpretatie. In deze gevallen kan men van nul vertrekken in het onderzoek, of er kan een diepgaand overzicht gemaakt worden van de hulpmiddelen van het oord en van de bestaande studies. Dit zal allemaal afhangen van de vereiste informatie, die steeds vergeleken en aangevuld dient te worden met systematisch veldwerk.

### 2.3.2. Wat willen we bereiken met de interpretatie? Definitie van de te volgen missie

De definitie van de missie behoort tot het bereik van het strategische beheer. Eén van de eerste stappen in de planning is het definiëren van de culturele voorziening of de missie van het project of product dat we wensen te ontwikkelen. Om ze te definiëren dienen we rekening te houden met de complexiteit van de omgeving en van de organisaties en agenten werkzaam in het gebied. We dienen diep na te denken over wat de uiteindelijke zin is van haar bestaan, om een geslaagde relatie op te bouwen met haar omgeving. Kortom, de definitie van de missie is eigenlijk het doel van het project. Het is de hoofddoelstelling van het project, de reden van zijn bestaan, die zal bepalen waar het zich zal bevinden, tot wie het gericht is, en hoe en wat er geïnvesteerd dient te worden om het te bereiken. De missie is het antwoord op de vragen: Wat is het doel van onze culturele voorziening? Wat is er speciaal aan hetgeen we doen? Wat trachten we te bereiken? De definitie van de missie is noodzakelijk in organisaties die een openbare dienst verlenen (Munilla, *et alii.*, 2000).

In het specifieke geval van de centra voor erfgoedinterpretatie, bevinden vele centra zich op dit moment in een periode van herstructurering; ze vinden zichzelf opnieuw uit om zich aan te passen aan de behoeften van een publiek dat eist verrast te worden. Geconfronteerd met deze nieuwe situatie, reageren de centra door te experimenteren met nieuwe vormen van organisatie, programmering en tastbare en niet-tastbare dienstverlening. Het gaat hem dus, zoals door Kotler samengevat, om het definiëren van een missie die onderscheidt en motiveert, het vinden van een evenwicht tussen de missie en de wensen van het publiek, het scheppen en consolideren van een trouw publiek en uiteindelijk om het in staat zijn middelen te genereren (2001, 56). Deze voorzieningen worden gewoonlijk ondersteund door ingewikkelde organisaties met meerdere doeleinden en functies. Deze complexiteit en variëteit van programma's bemoeilijkt de taak van definitie van de missie en van de identiteit. Zoals Kotler analyseert in het geval van musea «de missie bepaalt de functies, rollen en doeleinden waarvoor het museum dient, evenals zijn specifiek aanbod en acties». (Kotler, 2001, 57).

### 2.3.3. Definitie van doelstellingen en strategieën

Binnen het planningsproces dienen de interventies in het erfgoed te vertrekken van zekere doeleinden en doelstellingen die hoofdzakelijk gericht zijn op de bescherming en het behoud van het erfgoed. Het ordenen en hiërarchisering van de vastgelegde doelstellingen is noodzakelijk. Vanuit een hiërarchisch standpunt, denkt Morales dat deze doelstellingen kunnen geordend worden in drie: algemene, secundaire en specifieke. Terwijl de eerste meer verbonden zijn aan politieke doeleinden, zijn de secundaire meer gericht op het tonen van de betekenisvolste thema's. Ten slotte zijn de specifieke doelstellingen gericht op hetgeen we wensen te bereiken van het publiek, het effect dat we willen verkrijgen: wat willen we overbrengen, wat willen we dat het publiek ondervindt, kortom wat willen we dat het doet en daarvoor dienen we drie sleutelvragen te formuleren: wat willen we dat het publiek weet, wat willen we dat het voelt en ten slotte wat willen we dat het doet? Deze bedenking leidt ertoe dat we ons dienen voor te stellen dat de doeleinden dienen rekening te houden met drie basisconcepten: de kennis, de affectiviteit en het gedrag van de bezoeker.

In de planning en design van een interpretatiecentrum en vertrekkend van de gegevens verstrekt door het onderzoek, dienen de doelstellingen van communicatie en uitvoering van het project opgenomen te worden, evenals de daarvoor benodigde strategieën. Deze analysefase zal ons helpen te zien welke onze beperkingen zijn, wat we wensen over te brengen aan het bezoekerspubliek en hoe we het gaan overbrengen.

### 2.3.4. De formulering van de doelstellingen

#### Doelstellingen van de planning (intentieverklaring)

Hier gaan we trachten te bepalen wat de richting van ons project zal zijn, het is te zeggen, in welke richting we ons dienen te begeven en welke de hindernissen zijn die we zullen tegenkomen. De doelstellingen van de planning zijn postulaten of een intentieverklaring om het project te kunnen oriënteren.

**Economische.** Men kan nieuwe bronnen van werkgelegenheid aanboren en daarvoor nieuwe arbeidsplaatsen creëren, zowel direct als indirect.

**Sociale.** Een deel van het erfgoed herontdekken en het in verbinding brengen met de huidige praktijken via educatie en toerisme. Verbetering van de infrastructuur: verlichting, signalering, voetpaden, enz., die niet enkel bestemd zijn voor het verbeteren van de levenskwaliteit van de bezoekers, maar ook van de gevestigde bevolking.

**Identiteit.** De lokale bevolking culturele producten geven die hen nader brengen tot hun gebied, tradities en kennis.

**Erfgoed en milieu.** De nieuwe culturele producten moeten in de eerste plaats erop gericht zijn de cultuurgoederen te behouden en ze een waarde te geven voor de maatschappij, maar ze dienen tegelijkertijd ertoe bij te dragen de natuurlijke en erfgoed-omgeving in stand te houden en te verbeteren. Door de culturele en natuurlijke hulpbronnen in waarde te verhogen tracht men een landschappelijke identiteit, kortom, een cultuurlandschap te tonen.

**Culturele.** Men dient attractieve kwaliteitsproducten te creëren die niet enkel

maar een oord om te bezoeken zijn, maar tevens instrumenten van permanente wetenschappelijke kennis en onderzoek, en ook activiteiten te bevorderen die gericht zijn op vorming en bewust maken.

**Educatieve.** De educatieve verantwoordelijkheid van de cultuur verplicht de cultuurproducten telkens meer ook een educatieve dimensie te hebben, zodat de school en het geregelde onderwijs zich aanpassen aan de nieuwe eisen van het culturele paradigma.

**Verbreiding.** Een maximale verbreiding bereiken en tegelijkertijd educatiemateriaal aanbieden via de musea, ecomusea of interpretatiecentra, door het organiseren van workshops en geleide activiteiten, zowel voor kinderen als voor volwassenen, werktuigen voor verbreiding bepalend: websites, interactieve cd-rom, triptieken, gidsen, enz.

**Toeristisch-culturele.** Tracht verschillende producten te creëren die zich voegen bij het bestaande aanvullende aanbod. Institutionaliseren van een logotype of een bedrijfsimago dat toelaat het product te identificeren, wat ons zal helpen bij de commercialisering van het product.

#### Doelstellingen van de interpretatie

De doelstellingen van de interpretatie vormen het kader voor de acties en bepalen de noodzakelijke middelen:

**Doelstellingen van het beheersbeleid.** Men tracht een kwaliteitsservice aan te bieden die de bezoeker tevreden stelt met een geleid bezoek, dankzij een diepgaand onderzoek dat de inhoud van de uiteenzetting authentiek maakt en dankzij de voorafgaande opleiding van de gidsen. Tevens dient men cultuurvoorzieningen en een dienstverlening aan te bieden die de ruimtelijke ordening van het gebied kunnen beïnvloeden.

**Doelstellingen van de diensten.** Het personeel zal een voorafgaande opleiding ontvangen hebben om een kwaliteitsbezoek aan te bieden en de verwachtingen van de bezoekers in te lossen. De installaties dienen gereed te zijn zowel op het vlak van ingangen, als binnenin om bezoekers met mobiliteitsproblemen of andere handicaps te ontvangen.

## 2.4. Ruimtes voor erfgoedpresentatie

De complexiteit van erfgoed heeft ertoe geleid dat heden ten dage veelvuldige technieken en manieren bestaan om het erfgoed voor te stellen. Dit kan zijn binnenin een gebouw, binnen zijn eigen context of niet; het in situ tonend, een direct contact of een contact via de media tweewegbrengend, of het laten deel uitmaken van een gebied als deel van een stedelijk, landelijk of natuurlijk cultuurlandschap, het integrerend als een element van de historische gedachtenis. Soms wordt het erfgoed op directe wijze voorgesteld, zoals een dans doorheen een origineel voorwerp, met replieken en beelden, in een meer passieve of realistische vorm, door middel van grote montages en tentoonstellingen of van tentoonstellingen van kleiner formaat. Tegenwoordig kun-

nen we spreken van het naast elkaar bestaan van meerdere voorstellingsruimtes van het erfgoed: de musea, de voorzieningen die het erfgoed in situ tonen, zoals onder andere de archeologische vindplaatsen of interessante natuuroorden; de interpretatiecentra en uiteindelijk moeten we ook spreken over de museumgebieden of geïntegreerde erfgoed- of museumsystemen, ontwikkeld in het kader van de nieuwe museologie, de hernieuwing van de ecomusea en de strategieën voor lokale en regionale ontwikkeling. In de praktijk zijn deze typologieën van erfgoedmiddelen gemengd en verstrengeld, met in elk concreet geval elementen die eigen zijn aan andere types.

#### 2.4.1. De musea

Dit type voorzieningen zijn gespecialiseerde cultuurruimtes die een collectie roerende goederen omvatten, die tentoongesteld worden op basis van een museologisch en museografisch project (Vicente 2000). Volgens de Internationale Raad van Musea (ICOM) is een museum een instelling zonder winstoogmerk in dienst van de maatschappij en haar ontwikkeling, openstaand voor het publiek, die materiële herinneringen van volkeren en hun context aanschafft, bewaart, onderzoekt, communiceert en tentoonstelt, voor studie, educatie en genot. Het zijn centra waar een formele lezing van het voorwerp aangeboden wordt, in een meer neoklassieke betekenis. In dit type voorzieningen, vertrekkend van de vooronderstellingen van onderzoek, instandhouding en verbreiding van de fondsen, is het voorwerp de protagonist.

De musea, de voornaamste scenario's voor de presentatie van roerend erfgoed, gebruiken verschillende strategieën:

- De klassieke permanente tentoonstelling (3D) die een passief bekijken voorstelt, niet van interesse ontbloomt, in functie van de voorwerpen, een fonografische, thematische, territoriale uiteenzetting volgend,... De tentoongestelde zaken en voorwerpen bevinden zich niet in hun oorspronkelijke culturele context.

- De accumulatie van voorwerpen zonder enige uiteenzetting. Strikt genomen kunnen we hier niet spreken over een presentatie, vermits er geen enkele bemiddeling is. Hier bevinden we ons dicht bij het concept van een bezoekbaar magazijn.

- De scenografische tentoonstelling die de voorwerpen «in een context plaatst» vertrekkend van een pedagogisch en/of esthetisch betoog.

De hulpinstrumenten voor de presentatie, vertrekkend van de tentoonstelling, kunnen bezoekersgidsen, catalogussen, workshops, bezoeken met commentaar en bovenal technologische –audiovisuele hulpmiddelen zijn.

#### Een museum in een wolwasserij, een interpretatiecentrum in een museum

Het Museum Vostell, Malpartida werd gesticht in 1976 door Wolf Vostell (Leverkusen 1932 – Berlijn 1998) een Spaans-Duitse kunstenaar met een erkend internationaal prestige en een fundamentele figuur van de hedendaagse naoorlogse kunst, eng verbonden met Extremadura. Als uitvinder van de techniek van de *décollage*, vader van de Happening in Europa en gangmaker van de beweging Fluxus en van de videokunst, was Wolf Vostell steeds uiterst origineel in zijn ganse artistieke productie, een karakteristiek die ook het museum kenmerkt dat zijn naam draagt tezamen met die van Malpartida de Cáceres. Gehuwd met Mercedes Guardado Olivenza, afkomstig uit



Extremadura, leerde Wolf Vostell in 1974 los Barruecos kennen, hen tot «Kunstwerk van de Natuur» verklarend. Vanaf dat moment koesterde hij het idee hier een museum op te richten als expressie van de avant-gardekunst, een ontmoetingsplaats tussen de Kunst en het Leven.

Het MVM is samengesteld uit Los Barruecos en de wasserij. In Los Barruecos, een landschap dat tot Natuurmonument verklaard werd vanwege zijn geologische en ecologische waarde, plaatste *Vostell* de werken *Voaex en Dode* die dorst heeft, een dialoog ontwikkelende tussen de kunst, het leven en de natuur. De Wasserij, verklaard tot Cultuurgood vanwege haar waarde als industrieel erfgoed, omvat in haar 14000 m<sup>2</sup>:

- de collectie Wolf en Mercedes Vostell,
- de collectie Fluxus,
- de collectie Conceptkunst,
- het Interpretatiecentrum van de veewegen en de geschiedenis van de wolwasserij.

Dit gebouw werd opgericht in Los Barruecos aan het einde van de achttiende eeuw, gebruik makend van de gunstige ligging voor het weerhouden van water en het passeren van trekkende schapen door dit oord. Tegen het midden van de negentiende eeuw produceerde deze industrie jaarlijks ongeveer 80000 kilo gewassen wol, die daarna verkocht werd aan de belangrijkste textielindustrieën van Europa.

In 1997 begon het gemeentebestuur van Malpartida de Cáceres het project te ontwikkelen dat zou uitmonden in een Interpretatiecentrum van de Veewegen en het Wolwassen in het kader van het Museum Vostell-Malpartida. Het Regionale Ministerie voor Landbouw en Milieu van de Regionale Regering van Extremadura, vond het passend dit project te financieren in het kader van zijn project voor de recuperatie en verbreiding van de veewegen gefinancierd door het operationele programma van het EOGFL-Oriëntatie. Vanuit de Zaal van Conceptkunstenaars gaat men via een kleine ruimte naar het Interpretatiecentrum van de Veewegen en het Wolwassen. De voornaamste doelstelling van deze tentoonstellingsruimte is de verbreiding van de veewegen en tegelijkertijd ook van een industrie en een oord, Los Barruecos, dat de waarde van de geschiedenis van Malpartida voortdurend verhoogt. Daarom tracht de tentoonstelling didactisch en geschikt voor alle leeftijden en culturele niveaus te zijn om een klein deeltje van onze gemeenschappelijke geschiedenis te tonen. Daarom ook werd getracht de nieuwe technologieën samen te brengen met traditionele tentoonstellingsselementen.

Het resultaat is een samenleven van een museum voor hedendaagse kunst met een antieke wolwasserij waar de bezoeker niet alleen het tentoongestelde werk kan benaderen maar ook het historische gebouw dat het herbergt.

Dit eerste programma ontwikkeld tussen 1994-1999 omvatte tevens de realisatie van een Algemene Inventaris van het Netwerk van Veewegen van Extremadura, de classificering van de veewegen in 80 gemeenten waar deze administratieve handeling nog niet verricht was en het conditioneren van meerdere trajecten in 28 gemeenten en de afbakening, afperking en hergebruik van het Westelijke Koninklijke Trekpad van Soria tussen de steden Badajoz en Cáceres. Na de positieve resultaten, sloot het Operationele Programma van de Europese Structuurfondsen voor Extremadura voor de programmering 2000-2006 een nieuwe specifieke maatregel in, gericht op de recuperatie en opwaardering van de veewegen in de streek.

## 2.4.2. Het erfgoed ter plaatse

Geconditioneerd met de nodige interpretatiemechanismen om de voornaamste trekken van elk erfgoedelement naar voren te brengen. De opwaardering van de cultureel- en natuurlijke hulpbronnen vereist verschillende interventies naargelang het geval: conditionering van de omgeving, signalering, interpretatieve informatie aangepast aan alle segmenten van het publiek, interventies ter instandhouding, enz. Dit model is net het tegenovergestelde van het eerste model. Hier gaat het om het tonen van het erfgoed binnen zijn eigen context. Dit model tracht ook het te tonen in de processen of in de geschiedenis van de technieken. Tussen de interpretatiemiddelen kunnen we van de meest gebruikelijke zoals teksten, landkaarten, grafieken en foto's tot de meest gewaagde vinden zoals audiovisuele middelen, tentoonstellingsmontages, recreaties of virtuele realiteit. Het type erfgoedcentrum dat zich goed aanpast aan dit model is het oordmuseum.

In dit geval verwijzen we naar de «in situ» gecontextualiseerde erfgoederen zoals archeologische en paleontologische vindplaatsen, historische monumenten en gebouwen (kastelen, kerken, fabrieken,...), onroerende elementen (waterputten, wegruizen, speciale natuurelementen...) of erfgoedomgevingen (historische stadscentra, Romeinse heerweg, veewegen,...)

We kunnen de diverse presentatietypologieën samenvatten in drie: een basisniveau, de aanvulling door middel van een permanente tentoonstelling en het ontstaan van een museum.

- Basisniveau, waar er enkel een aanpassing aan de bezoeken plaatsgrijpt, op fysisch niveau, met of zonder interpretatieve signalering.

- Aanvulling door een permanente tentoonstelling waar het onderzoekswerk, het restauratieproces of gelijk welke andere uiteenzetting omtrent het erfgoedelement uitgelegd/getoond wordt. Hier zouden we kunnen de Archeologische Zone van Pintia (Valladolid) naar voren brengen, een project ondersteund door de Universiteit van Valladolid dat vanaf het eerste ogenblik rekening hield met zowel de plaatselijke bevolking als de bezoekers.

- Een museumtype dat een museumactiviteit met een interpretatiecentrum kan omvatten, zoals bijvoorbeeld het geval is in religieuze gebouwen zoals het Koninklijke Klooster van Santes Creus (Tarragona), het Klooster van Iruya (Navarra) of de interpretatiecentra in archeologische vindplaatsen, zoals die gepromoot door de Regionale Regering van Extremadura, bijvoorbeeld de Grot van Maltravieso, het Portugese Instituut voor Architectonisch Erfgoed in de Alentejo en de Algarve, zoals die van Mirobriga, of het Conseil Général du Gard, in het geval van de Pont du Gard; het museumtype dat de totale of gedeeltelijke restauratie of reproductie insluit, zoals in de Iberische Citadel van Calafell (Tarragona) of een pedagogische presentatie –interactieve modules, bezoekersservice, pedagogische routes...–, zoals in de Iberische Nederzetting van Puig Castellar in Santa Coloma de Gramenet (Barcelona).

## 2.4.3. Het Interpretatiecentrum

Gewoonlijk het belangrijkste steunpunt van deze benadering en erfgoedbeheermethode die we interpretatie noemen, die de interactiviteit met of verkenning van het erf-

goed door de bezoeker nastreeft. Deze centra gebruiken gewoonlijk verschillende media om de bezoeker een bepaald natuurpark, archeologische vindplaats, historisch centrum, specifiek gebied of een gebeurtenis te leren kennen, met behulp van een interpretatieve specifieke uiteenzetting. Het verschil met musea is dat het doel van deze centra niet het verzamelen, bewaren en bestuderen van originele voorwerpen is. Deze centra laten een betere kennis toe van natuurlijke en culturele waarden, door de bezoeker de nodige informatie te verschaffen over hun gebruiksmogelijkheden. In deze centra worden bewustmaking- en educatiecampagnes gerealiseerd die als referentie het erfgoed waartoe ze behoren, gebruiken. Deze installaties herbergen dikwijls ook andere diensten (toeristische informatie, self-service of café-restaurant...).

Als presentatiestrategie gebruiken ze in wezen de scenografische tentoonstelling, met de steun van technologische en audiovisuele elementen om het ontdekken van het erfgoed te bevorderen en te stimuleren. Er bestaan interpretatiecentra die erfgoedelementen tonen die tegenwoordig op een andere manier gebruikt worden, zoals bijvoorbeeld het geval is met het Interpretatiecentrum van Veewegen en de Geschiedenis van de Wolwasserij van los Barruecos dat geïnstalleerd is in een centrum voor hedendaagse kunst, het Museum Vostell (Malpartida de Cáceres, Extremadura, Spanje); archeologische opgravingen of vindplaatsen zoals de hierboven aangehaalde; gethematiseerde historische periodes zoals Terra XIX, Interpretatiecentrum van het Romanticisme (Vilanova i la Geltrú, Garraf, Barcelona, Spanje); natuurzones of -gebieden zoals het Interpretatiecentrum van Varin, dat deel uitmaakt van het Nationaal Park van Malá Fatra (Slowakije) of voedingsproducten zoals het Interpretatiecentrum van Het Varken in Peñarroya de Tastavins (Teruel).

#### De interpretatie van het gastronomische erfgoed en van de voedingsproducten

In 1999 werd in Peñarroya de Tastavins (Teruel) een Interpretatiecentrum van het Varken ingehuldigd, dankzij het communautaire initiatief Leader. Deze voorziening, ingericht in de vroegere paardenstallen van het Heiligdom van de Virgen de la Fuente, ontvangt bezoekers die de varkenssector diepgaand willen leren kennen, niet alleen maar om zijn economisch belang, maar ook vanwege de culturele en etnologische traditie die hier overgebleven is na het werk van talloze generaties gewijd aan dit type veeteelt en aan het vervaardigen van ambachtelijke ham en andere producten op basis van varkensvlees in deze streek.

Vertrekkend van dit startpunt bieden de zalen die deel uitmaken van het Interpretatiecentrum van het Varken een compleet overzicht van alle tradities verbonden met de teelt, slachten en productie van de producten op basis van varken. Met een schikking en gebruik van materialen die het didactische karakter van de installaties benadrukken –speciaal wat betreft de jongste bezoekers– toont het centrum een complete rondgang doorheen de varkensteelt, het slachten, de productie van worsten en fijne vleeswaren, dit alles ondersteund door de tentoonstelling van gebruiksvoorwerpen en beelden in natuurlijke grootte die de beschreven scènes uitbeelden en informatieborden die het proces stap voor stap uitleggen.

Naast de zalen gewijd aan de varkenssector tracht het Interpretatiecentrum ook te dienen als verbredingspunt van de rest van aantrekkelijkheden van de streek. Het

gebruik van een diorama omtrent het culturele, architectonische en natuurlijke erfgoed van de zone completeert de rondgang doorheen de oude paardenstallen van het heiligdom waar de bezoekers ook de mogelijkheid hebben ambachtelijk gemaakte producten en publicaties uit de streek te kopen.

#### 2.4.4. Erfgoed en gebied. Nieuwe modellen: het gebied-museum, het interpretatiegeheel en de natuurparken

Dit concept is verbonden aan de nieuwe museumconcepten verbonden met strategieën voor lokale ontwikkeling. Anders dan de openluchtmusea, is het Gebied-Museum niet gelegen in een exclusief daarvoor gebruikte zone, begrensd door een fysieke barrière, maar het neemt deel aan het dagelijkse leven van het oord en zijn inwoners. Daarom is het fundamenteel de bezoeker de instrumenten te verschaffen die hem toelaten zich te situeren, te zien en te leren wat deze ruimte hem biedt. De term «Gebied-Museum» wordt gebruikt om een zone aan te duiden die geconsolideerd is door historische en geografische banden en erfgoedmiddelen en elementen bezit die haar een eigen identiteit geven. Het bewustzijn van het belang dat het culturele en natuurlijke erfgoed zou kunnen hebben in de toekomst van bepaalde gemeenten, is hetgeen langzamerhand leidt tot de schepping van het concept van «gebied-museum», voortspruitend uit de noodzaak instrumenten voor erfgoedbeheer te creëren met een territoriaal perspectief, aangepast aan de behoeften voor een sociaal gebruik van het erfgoed en voor lokale ontwikkeling. Voor Miró en Padró (2004) spruit dit concept voort uit de Franse ecomusea, met dewelke het een integrale en territoriale visie van het culturele en natuurlijke erfgoed deelt, terwijl het tegelijkertijd de Angelsaksische traditie van de interpretatieplanning deelt.

«Door de interpretatie van het gebied gaat men over naar een proces waardoor een gebied beschouwd wordt als een cultuurproduct. Deze weg tussen het hulpmiddel en het product begint met het idee van gebied, een fysieke ruimte waarbinnen de bijdragen van de opeenvolgende culturen die het bewoonden zich geconsolideerd hebben om zo een culturele vindplaats te vormen. Deze vindplaats, in de huidige tijd gezien als een grote puzzel samengesteld uit gefragmenteerde resten van het verleden vereist een geheel van elementen die «het een zin geven» (informatiecentra, explicatieve voorzieningen, suggesties voor de zintuigen, enz.) voor zijn communicatie en interpretatie. Via deze elementen of het «interpretatieve geheel» kan de bezoeker zich begeven in het gebied en ervan genieten, «fragmenten» van het erfgoed kiezend die vroeger enkel wanordelijk bestonden. Dit is het moment waarop we spreken over een cultuurproduct of gebied-museum».

(Miró, 1998, 81).

Voor Sanchez de las Heras (2002a) is het concept «interpretatief geheel» een geïntegreerd presentatiemodel van het culturele erfgoed van een concreet gebied, verstaan als een systeem voor organisatie en presentatie van de erfgoedbronnen van een bepaalde geografische zone. Het interpretatieve geheel laat toe een gebied te beschouwen als een cultuurproduct, een open bewoond museum, voortdurend

veranderend. De bezoeker kan binnendringen in het gebied, kiezend wat hem interesseert...

Het is belangrijk een referentiepunt te structureren dat een lezing van het interpretatieve geheel toelaat, handelend als voornaamste kanaal in de vorm van een centraal knooppunt dat de bezoekers verdeelt over de verschillende erfgoedobjecten verspreid over het gebied.

Het is een presentatiestrategie van een gebied dat bestaat uit het plaatsen van het voornaamste bereikbare erfgoed van een gebied onder een gemeenschappelijk concept-frame (sleutelconcept van de interpretatie) en een presenteereenheid (het interpretatieve geheel of gebied-museum).

Het interpretatiecentrum is de plaats waar alle argumentlijnen van een interpretatief betoog in een bepaald gebied samenvloeien. Het is de plaats waar een idee van geheel, culturele, educatieve en toeristische voorstellen bestaan.

Op dit moment worden verschillende initiatieven ontwikkeld, gebaseerd op het concept van gebieden-musea. Het autonome gebied van Aragon is één van de autonome gewesten van Spanje die dit model aan het consolideren zijn voor het beheren en presenteren van zijn erfgoed in de vorm van de Cultuurparken van Aragon. Wat Catalonië betreft, brengen we het rivierpark van Navas-Berga naar voren, gericht op de instandhouding, dynamisering en opwaardering van de textielfabrieken, één van de representatiefste elementen van de industriële revolutie in Europa.

#### **De cultuurparken van Aragon: un model van interpretatie en presentatie van het erfgoed**

In Aragon (Spanje) proberen de Cultuurparken een alternatief of aanvulling te zijn voor de Erfgoedwet 16/1985 en de Wet 4/89 van 27 maart op de Instandhouding van Natuurgebieden en Wilde Flora en Fauna, die verschillende deelelementen beschouwen als voorwerpen van bescherming, terwijl de Natuurparken gericht zijn op zones met verschillende elementen die dienen beschermd te worden op een gecoördineerde manier. Momenteel zijn de Natuurparken geen wettelijke figuur, zolang de betreffende norm niet goedgekeurd wordt. De ingebruikname van de Natuurparken, heeft een ander voordeel meegebracht: de ontwikkeling en promotie van streken in Aragon met een laag inkomensniveau. Deze streken economisch bevoordelen en een duurzame ontwikkeling bevorderen, fundamenteel door middel van plattelandstoerisme, zal terug leven geven aan dorpen die steeds meer leeglopen. Momenteel bestaan er in de Autonome Regio van Aragon vijf Cultuurparken: Albarracin, Maestrazgo, Rio Martin, Rio Vero en San Juan de la Peña.

In deze zin is het interessant vast te stellen hoe in het geval van Alghero of l'Alguer (Sardinië, Italië), één van de zones waar de beheermethode gebaseerd op het gebied-museum toegepast werd, zich een nieuw voorstel ontwikkeld heeft gebaseerd op de methodologie van het geïntegreerde museumsysteem, met een ruime repercussie in Italië. In dat land heeft er zich in de laatste jaren een veranderingsproces voorgedaan in het beheer van het erfgoed, het netwerken bevorderend, zoals kan geconstateerd worden met de creatie en inplanting van de museumnetwerken («sistema museale»).

De regio's van Emilia Romagna, Toscane en Umbrië<sup>3</sup> zijn pioniers op dit gebied. Recentelijk heeft ook de regio van Lombardije een voorstel voor lokale museumsystemen gepresenteerd (Alberti, Bernardi & Moro 2005).

#### **Van «Gebied-Museum» tot «Geïntegreerd Museumsysteem»: het culturele erfgoed in de strategieën voor territoriale planning van Alghero/l'Alguer (Sardinië, Italië)**

Alghero is een gemeente van 41000 inwoners, in het N.O. van de kust van Sardinië, waar het project «Territorio-Museo Alghero» in het kader van het Europese project «Terra Incognita» ontwikkeld werd, dat begon vorm te krijgen in 1996 en gefinancierd werd door het programma Terra van het DGXVI van de Europese Commissie. Het project kreeg ook financiële steun van andere communautaire programma's op Europese schaal (Interreg IIA, Interreg IIIA) en regionale schaal (P.O.R., P.I.T., P.I.A., PRUSST, assi II-IV, mis. 1.1.-2.1-2.2-4.5).

De methodologie van het «gebied-museum» is een strategie voor het invoegen van het erfgoed in een beleid voor territoriale planning en ontwikkeling, de nadruk leggend op de duurzaamheid en het realiseren van nieuwe voorstellen gericht op het stimuleren van cultuurtoerisme. In dit proefproject waren de deelnemers de Gemeentelijke Overheid van Alghero, op het Italiaanse eiland Sardinië, evenals de volgende lokale Spaanse overheden, twee Catalaanse (Gemeentebestuur van Peralada en Consell Comarcal del Garraf) en twee Aragonese (Mancomunidad del Somontano de Barbastro en Mancomunidad de las Altas Cinco Villas).

«Alghero: het Catalaanse eiland op Sardinië» was het ondersteunende concept van het project. Dankzij het akkoord tussen de Soprintendenza per i Beni Archeologici di Sassari en de Gemeente Alghero konden twee interpretatiecentra geïnstalleerd worden, respectievelijk in de Torre de la Porta Terra en in de Sint-Janstoren, evenals voor de opening van de zone van Palmavera met monumenten uit het Bronstijdperk. De overeenkomst tussen de Diocese van Alghero-Bossa en de Gemeente Alghero liet toe het Museum voor Religieuze Kunst in de Rozenkranskerk te installeren. Tezamen met dit proces kwam er ook een dialoog met de toeristische agenten (om de creatie van nieuwe voorstellen te bevorderen), voedingsbedrijven (met het idee het merk van het gebied-museum te promoten) en met de handelaarsverenigingen van het historische centrum (om maatregelen betreffende het stadsmagazijn te ontwikkelen).

De structurering van het gebied-museum veronderstelde ook de creatie en herstructurering van meerdere infrastructuren om de bezoekers nieuwe mechanismen te bieden voor erfgoedinterpretatie:

- Het opvang- en toeristisch informatiecentrum van het «Gebied-Museum» werd geïnstalleerd in de Torre de la Porta Terra, de oude toegang tot de stad die de nieuwe toegang tot Alghero en zijn gebied symboliseerde. In deze ruimte wordt een eerste globale visie geboden van het culturele, historische en natuurlijke erfgoed.

3. In dit geval werd de ontwikkeling van het museumnet verschaft door de regionale wet 1.r.35/90.

Alghero stelt zich voor als een Catalaans enclave op Sardinië als differentiërend element.

- Het interpretatiecentrum van het historisch stadscentrum (Centro di Interpretazione del Territorio Museo-Museo Multimediale) werd gesitueerd in de Sint-Janstoren en is het vertrekpunt voor een bezoek doorheen de geschiedenis van de stad van haar ontstaan tot nu.

- Het Diocesane Museum voor Religieuze Kunst bevindt zich in één van de oude paleizen van de stad die omgevormd werd tot Rozenkranskerk in de zeventiende eeuw. Hier wordt een tentoonstelling getoond van het kerkelijke christelijke erfgoed van de stad Alghero en de kerken beheerd door de diocese.

- Er bestaan drie routes door het oude stadscentrum: de Catalaanse route (Catalaanse weg), het religieuze circuit (via Sacra) en het torencircuit (via delle Torri), die kunnen verwezenlijkt worden door middel van geleide of zelfgeleide bezoeken, in dit laatste geval de gedrukte edities voor elke route aanschaffend. De Via Catalana loopt doorheen de straten van het historische stadscentrum, de gotische, Renaissance-, Barok- en neoklassieke architectuur tonend. Buiten het oude centrum heersen het lateclecticisme en het modernisme. De via Sacra is een route die de volksreligiositeit benadrukt en langsheen de kerken van het historische stadscentrum en het Museum voor Religieuze Kunst loopt. De laatste route, de Via delle Torri is een route die ons toelaat het militaire verdedigingssysteem van de ommuurde ruimte van Alghero te ontdekken. Meer in het bijzonder tracht men de militaire architectuur ontwikkeld tijdens de Catalaans-Aragonese en Spaanse overheersing te tonen.

- Het Archeologiepark van het Gebied-Museum, dat verspreid ligt, verzamelt de voornaamste vindplaatsen van de streek van Alghero, van het Bronstijdperk (nederzetting, heiligdommen en necropolis) tot de Romeinse tijd (Romeinse villa).

Het project Gebied-Museum van Alghero is gebaseerd op de noodzaak tot integratie en samenvoeging van de erfgoedbronnen om hun interpretatie en voorstelling aan het publiek te verbeteren, in het bijzonder in het kader van het programma voor toeristische ontwikkeling. Om het beheer van het Gebied-Museum te verbeteren vond men het noodzakelijk een specifieke organisatie te creëren, om de agenten die de cultuurgoederen beheren en de coöperatieven belast met het beheer van deze goederen (Cooperativa soc. a r.l. Itinera, Cooperativa soc. a r.l. Mosaico en Cooperativa s.c. a r.l. S.I.L.T.) te coördineren, evenals de relatie met andere lokale agenten, in het bijzonder de toeristische privé-operators.

Deze vooronderstellingen waren het vertrekpunt voor het opstarten en de uitvoering van het «Geïntegreerde Museumsysteem van Alghero» dat startte begin januari 2003 en wier beëindiging voorzien is voor december 2005. Dit project is het resultaat van de evolutie van het Gebied-Museum en betekent de ingebruikname van een instrument voor de bescherming en beheer van het erfgoed, dat naast het bevorderen van het behoud en waardering van dit laatste, het ook verbindt met het gebied, het invoegend in de strategieën voor sociale en economische ontwikkeling. Dit werd ook zo bepaald in de overeenkomst getekend tussen het Ministero dei Beni e delle Attività Culturali, de Soprintendenza Archeologica delle province di Sassari e Nuoro en de Comune di Alghero. De doeleinden van dit nieuwe programma zijn:

- Het creëren van nieuwe sectoren met activiteiten die in staat zijn het sociale gebruik van het culturele erfgoed te bevorderen.

- Definieren van nieuwe strategieën voor de herordening van het gebied, een cultureel en toeristisch kwaliteitsaanbod bevorderend.

- Het gebruik van de informatie- en communicatietechnologieën als promotie-instrument.

- Dynamiseren en verveelvoudigen van de lokale economie.

- Realiseren van nieuwe cultuurvoorzieningen (gemeenschapsmuseum, koraalmuseum, documentatiecentrum van Alghero Koninklijke Stad, expositiecentrum in de Sulis-toren en in die van S.Giacomo).

In verband met de nieuwe voorzieningen, biedt het Gemeenschapsmuseum een visie van de nederzettingen uit het Bronstijdperk tot heden; het Koraalmuseum zal gewijd zijn aan het tonen van de plaatselijke traditie van visvangst en vervaardigen van koraaljuwelen; het Palazzo Serra zal het documentatiecentrum van het project Alghero Città Regie herbergen; de Sulis-Toren zal een ruimte herbergen voor tentoonstellingen, spektakels en culturele gebeurtenissen, met een zone genaamd «Galleria del gusto algherese» waar lokale gastronomieproducten zullen gepresenteerd en gepromoot worden met de lokale restauranthouders en producenten; de Torre San Giacomo zal over een gezamenlijke expositieruimte met de Sulis-Toren beschikken. Een ander belangrijk project is de nachtelijke verlichting van het historische centrum en de emblematische elementen. Voor deze initiatieven werden fondsen van het programma Efro bereid gesteld.

Deze nieuwe voorstellen voegen zich bij de reeds gecreëerde door het Gebied-Museum en scheppen een toegevoegde waarde voor het Geïntegreerde Systeem via de creatie van een netwerksysteem dat in verband met de lokale ontwikkeling toelaat een toeristisch merk met een sterke culturele component te consolideren dat toelaat de hulpmiddelen in een vakantiebestemming die hoofdzakelijk zon en strand aanbiedt te diversificeren en zo het toerisme minder seizoengebonden te maken. Het Geïntegreerde Systeem tracht het beheer te optimaliseren om een cultuurproduct te consolideren (waarin de plaatselijke bevolking de hoofdrol speelt), dat tevens een toeristisch product is (zodat de plaatselijke bevolking profijt trekt uit het toerisme en de bezoeker een kwaliteitservaring kan hebben). Fundamenteel daarvoor is het gebruik van bottom-up technieken in het gebied en het bepalen van duurzaamheidsindicatoren.

Deze succesrijke ervaring won de prijs voor Beheerscultuur van Federcultura in zijn derde editie, alhoewel het project dat startte begin januari 2003 en niet zal eindigen vóór december 2005 zich nog steeds in de uitvoeringsfase bevindt.

Deze netwerken, provinciaal of interstedelijk, zijn gebaseerd op de coördinatie en onderlinge afhankelijkheid van musea van verschillende eigendom, dimensie en typologie en andere instellingen die culturele service aanbieden, om een gesystemiseerd aanbod te bieden aan het publiek in een welomlijnd gebied, de kwaliteit te verbeteren en het beheer en de hulpmiddelen te optimaliseren.



### Interpretatie van een gebied door middel van een netwerksysteem

Een actie gericht op duurzame ontwikkeling vereist een planning van het culturele weefsel van het gebied die veel belang hecht aan een geïntegreerde benadering en een systematische visie, vertaald in het concept van netwerk in een gebied. Het netwerksysteem voorziet een planning die alle potentiële mogelijkheden van het cultuurerfgoed en het gebied omvat en die toelaat een strategie van duurzaam toerisme te ontwikkelen ook in de dagelijkse kleinschalige realiteit. Toerisme is een potentieel instrument voor ontwikkeling indien het alle kenmerkende aspecten van een gebied kan omvatten. Een sectorale actie of actie met één enkel thema zal nooit effectief zijn. Het vermogen om de mogelijkheden van het gebied en van het cultuurerfgoed te systematiseren via de creatie van multithema-routes en routenetwerken is integendeel de beste oplossing om de wensen van de toeristen te vervullen en ze aan te passen aan de behoeften van de kleinschalige lokale realiteiten.

### De elementen van het netwerk

**Interpretatiecentra van het cultuurerfgoed.** Dit zijn installaties opgericht om aan het culturele en/of natuurlijke erfgoed van een bepaalde plaats of geografische zone waarde te verlenen en het om te vormen in een didactisch, cultureel en/of toeristisch product. Verschillend van de musea, hebben deze centra geen collecties of houden ze geen voorwerpen in stand en bestuderen ook geen originele voorwerpen, maar ze verwijzen naar een deel van het cultuurerfgoed, om zo een beter begrip van de natuur- en cultuurwaarden te bevorderen en het gevoel hiervoor en de cultuur te stimuleren. Als presentatiestrategie gebruiken ze hoofdzakelijk een scenografische presentatie, met behulp van technologische en audiovisuele elementen, om het ontdekken van het erfgoed te bevorderen en te stimuleren. Dit is een mogelijke oplossing om het concept van cultuurerfgoed te ontwikkelen en te verbreiden in kleine en middelgrote gemeenten en op het platteland, waar men niet over de nodige middelen beschikt om musea op te richten en waar de rijkdom aan erfgoed een belangrijke factor in de ontwikkeling van het toerisme zou kunnen zijn een positieve invloed zou kunnen hebben op de culturele identiteit van de bewoners.

(Uit het «Project HICIRA»)

**Voornaamste communicatiewegen.** Dit zijn communicatiewegen die de bestaande infrastructuur gebruiken met het doel het belangrijkste referentiepunt van het netwerksysteem rechtstreeks te verbinden met alle plaatsen waar zich de interpretatiecentra voor het culturele erfgoed bevinden. Deze wegen zijn gemaakt voor voertuigverkeer, maar er kunnen ook wegen geopend worden voor een langzamer type transport (per fiets of te voet).

**Secundaire communicatiewegen.** Dit zijn wegen die de bestaande infrastructuur benutten om alle oorden met elkaar te verbinden via panoramawegen. De uitdrukking «panoramaweg» duidt op een voorrangsweg die doorheen alle gekozen oorden voert om de kenmerkende elementen van het element te kunnen bewonderen. Deze communicatiewegen zijn geschikt voor voertuigverkeer maar vanwege hun intrinsieke doelstelling is het beter een trager transportmiddel te gebruiken.

**Themaroutes.** Dit zijn routes die bestaande infrastructuur gebruiken, voetgan-

gerspaden en fietspaden, plattelandswegen en waterwegen om de karakteristieke kenmerken van een gebied te tonen. Deze routes zijn verdeeld in meerdere themaroutes zoals bijvoorbeeld de provincieroutes, die de vijf oorden met elkaar verbinden; de interne routes van elke plaats, die toelaten de specifieke kenmerken van elk van hen te leren kennen; de milieurotes die langsheen zones met een belangrijke natuurlijke rijkdom voeren; en de gastronomische en wijnroutes die toelaten de typische streekgerechten te proeven.

De themaroutes dienen gevarieerd te zijn om tegemoet te komen aan de wensen van de toerist, en dienen bovenal de speciale kenmerken van het gebied met elkaar te verbinden in een netwerk.

**Centra voor verbreiding.** Dit zijn installaties bedoeld als referentiepunten voor de toerist die wenst het gebied te bezoeken zodat hij informatie kan krijgen via het netwerksysteem. Deze structuren dienen zich te bevinden in shoppingcentra en treinstations, plaatsen die gekenmerkt worden door een grote toevloed van personen.

De centra voor verbreiding gelegen in de shoppingcentra zullen kantoren zijn met personeel gewijd aan de promotie van het gebied, terwijl de centra in de treinstations over multimedievoorzieningen zullen beschikken om informatie te verschaffen over het netwerk van toeristische routes.

**Toegangspoorten tot het netwerk.** Dit zijn plaatsen waar de potentieel geïnteresseerde toeristen in het gebied aangetrokken worden. Deze poorten zijn uitgedacht als referenties of symbolische elementen met publiciteitsaanduidingen verwijzend naar het netwerksysteem: de hoofd- en secundaire verbindingen, de themaroutes en de ligging van de centra voor verbreiding en de interpretatiecentra van het culturele erfgoed.

### De interpretatiecentra

**Analyse van de bestaande situatie.** Verzamelen van informatie betreffende de bestaande organisatie van themaroutes in het gebied, de toeristische promotie, de capaciteit en het cultuurerfgoed die de plaats van studie kenmerken. Dit eerste onderzoek dient om het gebied grondig te leren kennen en hoofdzakelijk om de noodzaak van een netwerksysteem dat de plaats van studie promoot, te bepalen en om nuttige informatie te verzamelen in de fase van analyse en ontwerp van het project.

**Studie van de verschillende aspecten van het gebied.** De onderzoeksmethode omvat een analyse van de verschillende aspecten van het gebied met behulp van drie grote studiegroepen: de eerste groep concentreert zich op de infrastructuur en de gemeenten en als gevolg daarvan op het transportnetwerk, de bereikbaarheid van de plaatsen, de realiteit van de gemeenten in het gebied en de voornaamste productieactiviteiten in dat gebied; in de tweede groep, betreffende het toeristische en recreatieve bereik zullen de opvangcapaciteit van de oorden, de service die het gebied kan leveren en de spektakels en gebeurtenissen die het aantrekkelijk maken, bestudeerd worden; en ten slotte zullen studies verricht worden over het landschap en milieu met een analyse van het archeologische erfgoed, van het roerende en onroerende erfgoed en de natuurlijke interessepunten, zones met een toegevoegde waarde die in de routes zullen verschijnen. De analyse laat toe het profiel van de toeristische clientèle die

kan aangetrokken worden door de plaats van studie te identificeren en bijgevolg de toeristische mogelijkheden die deze biedt te definiëren. De analyses zullen verricht worden op diverse niveaus zodat de informatie verzameld in elk van hen kan gecheckt en geïntegreerd worden in andere niveaus volgens een cyclisch verloop, zodat een volledige lezing van het gebied bekomen wordt, de mogelijkheden controlerend volgens verschillende benaderingen.

**Definitie van het netwerk.** Het project van het netwerksysteem wordt gekenmerkt door:

- De lokalisering van een hoofdpunt in het netwerk, gekozen vanwege de unieke kenmerken van zijn cultuurerfgoed en de aanwezigheid van infrastructuren die een hoge graad van bereikbaarheid garanderen.

- De keuze van de geschikte plaats om een interpretatiecentrum voor cultureel erfgoed te herbergen.

- Een systeem van hoofdverbindingen tussen het centrum voor erfgoedinterpretatie en het hoofdpunt gevormd door directe en snelle communicatiewegen en door secundaire communicaties tussen de centra via routes die toelaten de typische elementen van het gebied te ontdekken.

- De inplanting van meerdere themaroutes die in staat zijn de behoeften van verschillende types van toerisme te vervullen (ecotoerisme, cultureel, gastronomisch en wijntoeerisme, sporttoerisme, enz.), voorzien van wandelwegen en fietspaden, signaleringen, wegrestarters, uitkijktorens, uitwijkplaatsen, huurmogelijkheden...

- De creatie van de toegangspoorten tot het netwerksysteem om de toerist te informeren over het routesysteem en het bestaan van een interpretatiecentrum van het cultuurerfgoed en van centra voor verbreding.

- De creatie van centra voor verbreding op strategische punten (spoorwegstations, shoppingcentra) die een groot aantal mensen aantrekken om zo de toeristische promotie van het gebied en van zijn netwerksysteem te verhogen.

#### Ligging van het interpretatiecentrum

De geschikte plaats om een centrum voor erfgoedinterpretatie te herbergen dient:

- Te kunnen rekenen op een hoge aanwezigheid van toeristen dankzij zijn rijk cultureel en natuurlijk erfgoed.

- Vlot bereikbaar te zijn voor de toerist en voorzien van talrijke infrastructuren.

- Gekenmerkt te zijn door belangrijke initiatieven verbonden met het toerisme die reeds georganiseerd en geconsolideerd zijn.

- Uitgerust te zijn met geschikte ruimtes om een interpretatiecentrum voor het cultuurerfgoed te herbergen, door reeds museumactiviteiten of een ecomuseum te herbergen.

Het centrum mag gelegen zijn in een reeds bestaand gebouw dat hergebruikt wordt of in een nieuw gebouw. Het dient gewijd te worden aan de interpretatie van het gebied, de specifieke kenmerken van dit laatste tonend door middel van audiovisuele hulpmiddelen, «perceptiehal», interactieve spelletjes, informatiepunten voor toeristen en didactische workshops voor het herontdekken van tradities, gebruiken en gewoonten met de medewerking van de plaatselijke bevolking.

## 3

### De centra voor erfgoedinterpretatie

De centra voor erfgoedinterpretatie zijn installaties gecreëerd om het culturele en/of natuurlijke erfgoed van een bepaalde plaats of geografische zone te evalueren en om dit erfgoed in een educatief, cultureel en/of toeristisch product om te zetten. Normaal gezien gebruiken ze diverse communicatiesystemen zodat de bezoekers een natuurpark, een bepaald gebied of een gebeurtenis kunnen leren kennen vertrekkend van een interpretatieve uiteenzetting die het typeert. Anders dan de musea is hun fundamentele doelstelling niet het verzamelen, bewaren en bestuderen van originele voorwerpen (alhoewel deze niet uitgesloten worden), maar het begrijpen van de culturele en natuurlijke waarden vergemakkelijken, een bewustmaking en educatie die het erfgoed gebruiken als referentie. De presentatiestrategie van deze centra bestaat hoofdzakelijk uit een scenografische voorstelling, ondersteund door technologische en audiovisuele elementen, om het ontdekken van het erfgoed te bevorderen en te inciteren.

Erfgoedinterpretatie verstaan we als een communicatieproces gecreëerd om het publiek de betekenis en onderlinge relaties van ons culturele en natuurlijke erfgoed te leren kennen, door middel van zijn deelname in ervaringen uit de eerste hand met een voorwerp, apparaat, landschap of oord. Het is een vorm van voorstelling en verklaring van het erfgoed aan het algemene publiek, waarbij het erfgoed beschouwd wordt in een ruime, integrale en multidisciplinaire zin, het roerende, architectonische, documentaire, archeologische en niet-tastbare erfgoed insluitend, evenals de natuuroorden en -landschappen, overeenkomstig de bepalingen van het programma Cultura 2000.

Op die manier zijn de centra voor erfgoedinterpretatie een oplossing om het erfgoed te ontwikkelen en te tonen in kleine en middelgrote steden en het platteland, waar men niet over de nodige middelen beschikt om musea op te richten en waar het erfgoed een belangrijke factor kan zijn voor de toeristische ontwikkeling en het zelfrespect van de bewoners zelf.

De Europese administraties ontvangen dikwijls voorstellen voor de creatie van dit type centra, waarin dikwijls de afwezigheid van theoretische beschouwingen en prak-



tische vooropstellingen opvalt. Het project is gericht op administraties verantwoordelijk voor kleine en middelgrote steden, die het aan economische en technische middelen ontbreekt om het erfgoed van hun gebied te dynamiseren en tracht ook een O+O methodologie te ontwikkelen, toegepast op het lokale culturele erfgoed.

### 3.1. Vergissingen en problemen met interpretatiecentra

Serantes (2004) geeft een kritische visie weer op de situatie van interpretatiecentra als voorzieningen voor milieueducatie in Galicië, die ons als basis dient voor het aanraken van een reeks problemen die zich ook voordoen in andere gebieden.

- De interpretatiecentra lijden onder een zekere wettelijke leegte en komen meestal niet voor in de Europese wetgeving, zodat er problemen bestaan betreffende hun definitie als cultuurvoorzieningen en daarom zijn ze niet wettelijk geregeld. Wat Spanje betreft, wordt hun bestaan opgenomen in de recentste wetgeving van de autonome gewesten. In het geval van de Balearen, de Wet 4/2003 van 26 maart, over de Musea van de Balearen (BOE (Spaans Staatsblad) nr. 98 van 24/4/2003), die een onderscheid maakt tussen musea en interpretatiecentra als museuminstellingen. Deze wet vermeldt «interpretatiecentra zijn ruimtes open voor het publiek, verbonden aan plaatsen en monumenten, die gebruik makend van de noodzakelijke infrastructuurelementen en personeelsmiddelen, de burgers sleutels kunnen verschaffen tot hun cultuurwaarden.» Er bestaat een controverse tussen het feit dat in de lijst met onderwerpen voor de officiële examens voor hogere specialisten in erfgoed van de Spaanse autonome gewesten, de interpretatiecentra meestal geassocieerd worden met expositietypologieën. Wat België betreft, worden de interpretatiecentra niet vermeld in de nationale wetgeving, alhoewel dient vermeld te worden dat het centrum van Ename het proefcentrum zal zijn.

- De voorzieningen en hun toegangen zijn gewoonlijk schaars gesignaleerd. Serantes (2004) waarschuwt dat in het geval van de borden op de Cies-Eilanden het Interpretatiecentrum niet eens vermeld wordt en dat de triptieken over routes van het Complejo Intermareal Umia-O Grove noch het interpretatiecentrum noch zijn activiteiten vermelden. Als tegengewicht, worden er diensten aangeboden die niet bestaan: de triptieken van de Ons-Eilanden lokaliseren een Natuuraula en de triptieken over de Bosaula's situeren een aula in Rios, terwijl geen van beiden bestaat.

- De distributie van de centra is niet gepland, en beantwoordt aan de mogelijkheden tot restauratie van gebouwen, het bezit van eigendommen door de overheid of privépersonen of het bestaan van Europese programma's die hoge economische investeringen mogelijk maken.

- De moeilijke toegang tot sommige van deze interpretatiecentra bemoeilijkt het aanbieden van een minimale service. Serantes (2004) merkt op dat de Natuuraula A Cabalar, dichtbij de elektriciteitscentrale van As Pontes, zijn elektriciteit produceert met een stookoliegenerator, of dat de Natuuraula van Crendes, aan de oever van het stuwmeer dat de streek van A Coruña van water voorziet, niet over stromend water beschikt. In het geval van het Interpretatiecentrum van Ca l'Agustí, in het Natuurpark

van de Montseny, verhogen de karakteristieken van het centrum (een hofstee, de traditionele woning op het Catalaanse platteland, gelegen in een zone met een zeer streng klimaat) het energieverbruik enorm door de stookolieverwarming, waardoor men reeds gedacht heeft het systeem aan te passen aan het gebruik van biomassa afkomstig van het onderhoud van het park om het milieuvriendelijker te maken. Een milieuvriendelijkheid die men in dit geval reeds trachtte te bereiken door zonne-energie.

- Het gebouw beschouwd als doelstelling en niet als hulpmiddel kan ook een probleem zijn, vanwege de hoge onderhoudskosten of de impact van zijn ligging of design. Serantes (2004) vermeldt het geval van het Interpretatiecentrum van de Ribeiras do Louro, architectonisch coherent, maar gesloten sinds zijn inhuldiging in 1995. De auteur waarschuwt ook omtrent de impact op fauna en landschap van het Interpretatiecentrum voor het Ecosysteem van de Galicische Kust (CIELGA). Eén van de meest polemische interpretatiecentra vanwege zijn impact in de natuur is het Interpretatiecentrum van de Romeinse stad van Baelo Claudia, gebouwd door de Sevillaanse architect Guillermo Vazquez Consuegra, dat de publieke opinie en de vakexperts mobiliseerde. De architectonische barrières zijn een ander element dat de toegang voor tijdelijk of permanent fysiek gehandicapte personen en voor families met kindervagens belet. In Galicië vermeldt Serantes (2004) de Natuuraula van Chelo met meer dan 40 treden aan de ingang.

- Het probleem van de kwaliteit van de bereikbaarheid beïnvloedt de openingsuren en de bezoekersopvang en ook het aanbod in vele gevallen gebaseerd op borden en maquettes zonder gidsen of groepsleiders. In andere gevallen merken we andere problemen met bereikbaarheid zoals het gebrek aan parkeerplaatsen van de Casa Rull (Andorra).

- Omtrent de incompatibiliteit tussen het gebruik van de ruimte en het doeleinde van milieueducatie en culturele vorming dienen we de Natuuraula van de Ancares te vermelden, die de ingang deelt met de ruimte waar het dode jachtwild van het reservaat in stukken gesneden wordt, een wrijfpunt door zijn niet altijd aangename impact op de bezoekers (Serantes 2004). In het Interpretatiecentrum van Ca l'Agusti, en het Natuurpark van de Montseny (Barcelona, Spanje) omvat de administratieve concessie het beheer van de voorziening en van een restaurant, ondergebracht in twee verschillende gebouwen. De vroegere concessionarissen maakten van dit laatste een luxerestaurant, de doelstellingen van het project wijzigend. De huidige concessionarissen dynamiseerden zowel het centrum als het restaurant, nu gericht op een familiepubliek.

- Wat betreft de budgetten, in de beginfase zijn deze bestemd voor de investering in installaties en er wordt weinig geld besteed aan activiteiten en personeel. Het budget is meestal schaars of onbestaand voor het onderhoud, modernisering en verbetering van de voorzieningen, audiovisuele middelen, gedrukt materiaal en andere hulpmiddelen. In sommige gevallen veroorzaakt dit achterhaalde informatie; op die manier maakt men gewag van reeds verdwenen programma's of nieuwe maatregelen die in werkelijkheid sinds jaren bestaan.

- Serantes (2004) vermeldt dat een jaar nadat de Cies-Eilanden tot Nationaal Park

verklaard werden, hun Interpretatiecentrum nog steeds spreekt over een Natuurpark, zonder te verwijzen naar de nieuwe status en wat deze inhoudt.

- Múgica en López-Limón (2002) merken op dat de arbeidssituatie van het personeel onstabiel en onvoldoende is en dat de werknemers in vele gevallen niet beschikken over een gespecialiseerde opleiding.

- De duurzaamheid en de deelname in het beheer ontbreken meestal.

- De programma's voor evaluatie of opvolging van de impact (positief of negatief) van de bezoekers, activiteiten en programma's voor instandhouding van de ruimtes zijn schaars.

- In verband met de evaluatie, merkt Rosabal (1995) op dat het belangrijk is dat de deelname van een aantal interne spelers bevorderd wordt (boswachters, wetenschappers, overheidspersoneel,...) en ook van externe spelers (plaatselijke bevolking, andere beheerders van interpretatiecentra, privésector, enz.), die verbonden zijn met het beheer van de interpretatiecentra om «percepties» te vermijden en te werken met een «consensusvisie» van wat men wil bereiken. De «zelfevaluaties» bleken niet objectief te zijn; aanbevolen worden «onafhankelijke» evaluaties.

### 3.2. Beschouwingen waarmee rekening dient gehouden te worden bij het oprichten van een interpretatiecentrum

Bij het uitvoeren van een concreet project voor de creatie van een centrum voor erfgoedinterpretatie, is het van vitaal belang het juiste moment te kiezen. Inderdaad worden dikwijls enkel de economische factoren beschouwd die toelaten de voorziening te creëren, door het bekomen van verschillende fondsen, door middel van subsidies, insluiting in diverse Europese programma's, enz., zonder met andere factoren rekening te houden.

Eén van die factoren is het betrekken van de plaatselijke bevolking. Als men een centrum met dergelijke kenmerken opricht, dat door zijn filosofie een motor voor ontwikkeling van het gebied moet worden dankzij de instandhouding en verbreiding van het culturele en natuurlijke erfgoed, is de betrokkenheid van de inwoners van de zone fundamenteel.

Daarom is de communicatie tussen de promotors van het centrum en de lokale bevolking noodzakelijk, de creatie van een dialoog die de identificatie van de bevolking met de ideeën of werklijnen uitgewerkt voor het interpretatiecentrum bevordert.

#### Deelname van de lokale gemeenschap in interpretatie

De deelname van de lokale bevolking in de interpretatieplannen is fundamenteel want het is belangrijk dat ze kan deelnemen in het creatieproces van de boodschap die men wil overbrengen aan de bezoeker. Een bezoekersconcept dat ook de plaatselijke bevolking moet omvatten. Het is belangrijk dat de bevolking zich identificeert met het plan en het als iets eigens aanvoelt.

Het Museum van Mölndal heeft een strategie uitgewerkt om het museum te openen voor de stad en haar burgers. Het ontwerpen van een route door middel van

een digitale gids laat niet alleen toe het dorp en zijn erfgoedbronnen makkelijk te doorlopen, maar ook, bijvoorbeeld de geschiedenis en de personages die haar bevolkten te leren kennen in een selectie van betekenisrijke gebouwen. Dit innovatieve voorstel heeft reeds navolgers gevonden in andere plaatsen, zoals Canterbury dat het gebruikte om een circuit te ontwerpen voor zijn musea en collecties. Wat Mölndal betreft, de gemeenschap werkte mee bij het uitwerken van het voorstel van deze urbane museumruimte en paste de particuliere binnenhoven aan als openbare rustplaatsen of organiseerde kleine tentoonstellingen, de vensters van hun eigen huizen gebruikend als vitrines in een innovatieve expositieruimte. Het Museum werd bekroond met de eervolle onderscheiding van de «European Museum of the Year Award 2005» voor zijn innovatieve werksysteem in een breed perspectief, de toepassing van nieuwe technologieën en het ontwikkelen van programma's in samenwerking met scholen, universiteiten, winkels en industrieën, evenals met sociale instellingen.

Een ander voorbeeld van deelname van de plaatselijke bevolking vinden we in de Meadows Yard Local Nature Reserve in Edinburgh waar de installatie van het interpretatiebord van de voorstelling van de plaats het onderwerp uitmaakte van een debat en collectieve beschouwingen. Het team van de gemeenschap die het natuurreservaat beheert contracteerde een ontwerpster. Deze begon niet alleen maar haar werk met de bevolking te raadplegen voor het realiseren van het voorstel maar na de beëindiging hiervan organiseerde ze ook een acht weken durende workshop waar de lokale gemeenschap aan deelnam om haar mening te uiten over het thema, de boodschappen en de te plaatsen afbeeldingen.

Men dient er rekening mee te houden dat de creatie van het centrum ook een invloed zal hebben op de activiteiten van de zone: restaurants, horeca, behoefte aan gidsen, verkoop van ambachtsproducten en gastronomische producten..., die zullen bijdragen tot de ontwikkeling van de zone, en die medegedeeld en uitgelegd dienen te worden aan de plaatselijke bevolking.

Op die manier houdt dit concept van het erfgoed als sociale en identiteitswaarde in dat zoveel mogelijk groepen deelnemen, zodat het geprojecteerde interpretatiecentrum voorzien wordt van instrumenten om het volgende te bevorderen:

- sociale cohesie en promotie,
- culturele dynamisering,
- educatieve en vormingselementen,
- aspecten van economische ontwikkeling (deelname van kleine ondernemers, handelaars- en handwerkersverenigingen...).

Het is fundamenteel dat de plaatselijke bevolking actief deelneemt in het planningproces en in de uitvoering van de interpretatiecentra. De instandhouding en promotie van het erfgoed dient één van de lijnen te zijn van de plannen voor verbetering van infrastructuurvoorzieningen en basisdiensten vermits de doelstelling van eender welk ontwikkelingsproject de verbetering van de lokale levensvoorwaarden dient te zijn.

In Spanje, Portugal, Frankrijk en Italië zijn in het algemeen de publieke administra-

ties, in het bijzonder de lokale en regionale, de promotoren van centra voor erfgoedinterpretatie. Verenigingen en bedrijven zijn het in mindere mate. In het Verenigd Koninkrijk zijn het zowel de publieke administraties als de lokale erfgoedverenigingen die dergelijke initiatieven impulseren.

### 3.3. Hoe een interpretatiecentrum te ontwerpen

Als in de context van een project voor het dynamiseren van het erfgoed een museum, een interpretatiecentrum of dergelijke voorziening dient gebouwd of hervormd te worden, is het noodzakelijk te vertrekken van een klaar idee betreffende een reeks aspecten die zijn configuratie zullen bepalen:

- Doelstellingen en criteria van interpretatie.
- Ruimtelijke ligging.
- Ruimtelijke functionaliteit.
- Prestaties en diensten.
- Infrastructuur en uitrusting.
- De tentoonstelling:
  - thema en argument,
  - inhoudsnetwerk,
  - hulpmiddelen voor presentatie.

Maar al deze punten dienen ontwikkeld te worden volgens een methodologie en planningstechnieken. Elk erfgoedcentrum heeft een programmeerproces nodig dat de coördinatie en de controle van het werk garandeert.

De programmering laat ons toe resultaten te bereiken die dienen te beantwoorden aan precies vooropgestelde doeleinden, terwijl ze tevens toelaat nadien te werking te beoordelen. De verplichtingen, vereisten, eisen en behoeften van de voorzieningen en erfgoedcentra zijn moeilijk standaardiseerbaar.

Elk centrum kan zijn eigen kenmerken en specifieke karakteristieken hebben. Het institutionele kader, de typologie van het erfgoed, de ruimtes, de publieksgroepen en een ganse reeks fundamentele componenten genereren een specifieke dynamiek die zich concretiseert in het feit dat ieder project verschillend is. Het is absoluut noodzakelijk dat het ontwerp en de programmering van centra voor erfgoedinterpretatie gebeurt door middel van het werk van een multidisciplinair team geïntegreerd door specialisten in de volgende bereiken: museologen, opvoedkundigen, archeologen, geschiedkundigen, natuuronderzoekers, communicatiespecialisten, cultuurmanagers, ontwerpers, architecten,...

In de context van een planningproces van een voorziening en van erfgoeddiensten dienen de institutionele verantwoordelijken van het project over de nodige informatie te beschikken om een duidelijk idee te hebben van de te nemen beslissingen en de te volgen processen, evenals van de richtlijnen die bepaald dienen te worden om het vervullen van de basisfuncties van erfgoedbeheer te verzekeren:

- aanschaffing,
- documentatie,

- bewaring,
- onderzoek,
- verbreiding.

De wijzigingen in de huidige museografie hebben geleid tot het oprichten van bedrijven gespecialiseerd in het ontwerpen en produceren van dit type voorzieningen en van ondernemingen belast met het beheer van deze laatste en van promotoren van service en producten. De grootste ondernemingen hebben integrale teams, gevormd door ontwerpers, diverse technici en raadgevers en beschikken over voldoende financiële middelen om economische risico's aan te kunnen (Hernandez Cardona, 2005, 34). Sommige bedrijven herleiden hun teams tot het minimum en outsourcen studies of producties zoals het script, specifieke raadgevingen, design, meubelmakerij of specifieke museumelementen. De KMO's in deze sector zijn lokale of regionale ondernemingen en werken voor lokale administraties en bedrijven zoals de bovengenoemde. Hun producties zijn kleinschalig en ze houden zich gewoonlijk bezig met het ganse proces, alhoewel, zoals Hernandez Cardona suggereert (2005) gewoonlijk worden de conceptualisering en design meer ontwikkeld dan de productie.

Wat betreft de productie van interpretatiecentra, hun proliferatie geassocieerd met projecten gefinancierd met Europese fondsen bracht de ontwikkeling met zich mee van bedrijven gewijd aan het ontwerpen en produceren van dit type voorzieningen. In geval van de KMO's en meer bepaald van de éénmans- of micro-ondernemingen, is het zo dat na de oprichting deze in sommige gevallen ook het beheer overnemen nadat hen de concessie toegewezen werd, eventueel ook door het rechtstreeks aannemen van personeel verbonden aan deze firma. Dit is frequent in Spanje en Portugal. In Italië zijn het veeleer de coöperatieven die deze taak op zich nemen.

Interpretatie wordt beschouwd als een methode om lezingen en opties te bieden voor een actief gebruik van het erfgoed, zich bedienend van een ruime gamma hulpmiddelen voor de presentatie, animatie en communicatie van het erfgoed. Ze wordt een instrument voor planning dat zich uit in het gebruik van zoveel mogelijk technieken, om steeds een maximale flexibiliteit te bereiken en hen aan te passen aan de verschillende realiteiten.

In ieder geval zijn de factoren die de programmering van eender welk interpretatiecentrum zullen bepalen, tweeweggebracht door drie fundamentele aspecten:

#### Het publiek

- Behoeftes aan comfort en kwaliteitservaring van het publiek.
- Opvang-, oriëntatie- en circulatievereisten.
- Karakteristieken van de diverse te verlenen publieke diensten.

#### Het erfgoed

- Kenmerken, volume en dimensie van de erfgoederen.
- Vereisten en behoeften betreffende instandhouding en behoud.
- Onderzoeksvereisten.
- Vereisten om de erfgoedinterpretatie (presentatie, communicatie en exploitatie) te vergemakkelijken.

#### De ruimtes

- Correlatie tussen ruimtes en functies.

- Circulaties.
- Uitrusting en voorzieningen.
- Omgevingsomstandigheden.
- Behoeften aan bescherming en veiligheid.

### 3.4. Hulpmiddelen en media voor representatie

Nadat de boodschap en de inhoud van de uiteenzetting gedefinieerd werden, dienen ze aangepast te worden aan het ontwerp van het interpretatiecentrum en gezien te worden hoe de uiteenzetting gecombineerd kan worden met het centrum. De presentatie van het erfgoed dient bepaald te zijn door de eerder uitgevoerde conceptualisering. Kortom, het gaat erom het concept en interpretatiecriteria die vastgelegd werden, in concrete acties om te zetten.

Het tastbare of zichtbare gedeelte van de interpretatie vertaalt zich in de verschillende media en boodschappen die opgebouwd werden: routes, geleide of zelfgeleide routes, brochures, boeken, borden en andere middelen, zijn enkele van de werktuigen gebruikt om de boodschap over te brengen. Om de boodschap effectief te maken en in de woorden van Morales, deze boodschap dient «de betekenis van een oord te onthullen» op een aantrekkelijke, motiverende en bovenal duidelijke en korte manier, maar steeds voor oog houdend dat de missie van interpretatie de bijdrage is tot het behoud, bescherming en instandhouding van het erfgoed.

Om de bezoeker een kwaliteitservaring te bieden, stelt Vicente (2000) dat de presentatie van erfgoed een reeks voorwaarden dient te vervullen:

- a) De uiteenzetting of het thema moet nader gebracht worden tot brede en diverse sectoren van het publiek.
- b) Het vastleggen van een argument en de manier van voorstelling, rekening houdend met de verschillende profielen van het publiek waar we ons willen toe richten (voorafgaande kennis, interesse, verwachtingen,... enz.).
- c) Een aantrekkelijke communicatie van de uiteenzetting, de noodzakelijke of mogelijke elementen gebruikend om een kwaliteitsbezoek te bevorderen.
- d) Het gebruik van nieuwe technologieën en van de audiovisuele taal voor het communiceren van ingewikkelde concepten (geschiedenis, techniek, wetenschap...). Deze ontketen een revolutie in de communicatiestrategieën van de interpretatievoorzieningen en bieden tegelijkertijd onnoemelijke vormen van presentatie van de informatie.
- e) De moeilijke doelstelling bereiken van het verwekken van emoties, het overbrengen van sensaties en het ontroeren van de bezoekers, één van de belangrijke concepten die we dienen in te voeren in sommige van onze musea en erfgoedvoorzieningen.

De selectie van interpretatiemiddelen is iets waarbij de logica en het gezond verstand zich vermengen met de creativiteit en een zekere intuïtie. Apart van de creatie van diensten, programma's of installaties dient de interpretatieplanning ook een beschouwing over het communicatieproces te omvatten. Tegenwoordig beschikken de interpretatiecentra over een ruime gamma interpretatietechnieken die vorm geven

aan nieuwe strategieën voor de presentatie van erfgoed. Deze strategieën worden bepaald op basis van een onderzoeksproces vertrekkend van de bestaande elementen en gehelen van het erfgoed (het architectonische erfgoed, de museumvoorzieningen, de getuigenissen van het verleden, de natuurlijke omgeving), tezamen met andere elementen van de lokale identiteit, zoals de feesten, de lokale folklore of traditionele gastronomie, die sleutelementen van het erfgoedaanbod kunnen zijn. Het is steeds frequenter dat traditionelere musea en erfgoedvoorzieningen nieuwe presentatiemethodes insluiten. De interpretatiediensten en -voorzieningen dienen ontworpen te zijn in functie van de erfgoedbron en tegelijkertijd van de bezoeker. Tussen de verschillende communicatietechnieken gebruikt voor het presenteren van erfgoed, kunnen we de volgende onderstrepen:

**De exposities of interpretatieve tentoonstellingen:** helpen om de uiteenzetting te illustreren vertrekkend van de voorwerpen of van de recreaties, en ook met behulp van grafische of illustratieve media. Volgens de verkregen gegevens is dit één van de meest gebruikte methodes.

**De signalering:** dit is één van de basisacties voor de presentatie van een erfgoed-geheel of het nu cultureel of natuurlijk is, en is tegelijkertijd een manier om het productimago te versterken en te verbreiden. Indien we willen dat de interventie slaagt, dienen we een goed signaleringsplan op te stellen. Dit dient de aankomst aan het geheel te vergemakkelijken en binnenin de bezoeker te oriënteren. Daarom moet de signalering strategisch geplaatst zijn en de inhoud dient klaar en precies te zijn. Het doel van de signalisatie zal variëren volgens de plaatsing, die kan wegsignalering zijn, richtingaanwijzingen, in situ of de ligging aanduidend. Binnen het signaleringsplan hebben we verschillende types van interpretatiepanelen die verschillende informatieniveaus aanbieden, met een administratief of interpretatief karakter. Hier dient onderstreept te worden dat in de verrichte studie één van de meest voorkomende problemen aangehaald door de ondervraagden het gebrek aan een geschikte signalering was voor het bereiken van het centrum. Het is belangrijk te denken aan het periodieke en geprogrammeerde onderhoud en vernieuwing van de signalering, zeker die in open lucht.

**De programmering van geleide bezoeken:** waarbij de interpreet een fundamentele rol speelt in de presentatie van het erfgoed, want het is via deze persoon dat het publiek een relatie opbouwt met het erfgoedelement of -geheel.

**De themaroutes:** naargelang de conceptuele uiteenzetting laten ze belangrijke aspecten of plaatsen kennen. Dikwijls bestaan er naast de interpretatiecentra ook een serie erfgoedbronnen of antennes die thematisch verbonden zijn of gedynamiseerd vanuit het centrum. Deze hulpmiddelen zijn meestentijds georganiseerd door middel van interpretatiepaden, die dikwijls het culturele aanbod verrijken.

**De maquettes, diavoorstellingen of reproducties:** met een duidelijke pedagogische of interpretatieve doelstelling. Deze kunnen bijzonder nuttig zijn voor een kinderpúblic en ook voor gehandicapten zoals visueel gehandicapten via de tastzin.

**De audiovisuele middelen:** films, videofilms, virtuele reconstructies, andere beeld- en geluidssystemen, opnames, audiogidsen of de nieuwe PDA-systemen, zijn sommige van de werktuigen gebruikt om de informatie uit te breiden. Normaal gezien zijn ze bestemd voor een breed publiek en ze kunnen de bezoekers stimuleren.



**De mise-en-scènes en de theatervoorstellingen over het verleden en de «living history» ervaringen:** meer gebruikelijk in de Angelsaksische landen dan in de rest van Europa. Volgens Morales (1998) «deze activiteiten bezitten het belangrijkste voordeel in interpretatie: ze worden uitgevoerd door personen, wat het beste bekende systeem is om erfgoed te interpreteren.»

**Didactische workshops:** didactische activiteiten en animatie die kunnen dienen om de verschillende publieksgroepen te motiveren en ze het verleden en de omgeving te laten begrijpen. Dit aanbod van activiteiten bestemd voor bezoekende scholieren, dient gestimuleerd te worden in het aanbod van bepaalde interpretatiecentra waar ze een fundamenteel segment van het publiek zijn, zoals aangeduid in de uitgevoerde studie. Deze activiteiten worden aangevuld met de publicatie van didactische boekjes voor scholieren, ofwel voor de ouders die hun kinderen begeleiden tijdens het bezoek.

**Brochures, triptieken, publicaties in het algemeen:** het publiek krijgt verschillende organisatieniveaus ter beschikking die vertaald worden in verschillende producten zoals brochures met algemene informatie over de instelling en de service die ze presteert; een geschikte cartografie zodat de bezoeker zich kan oriënteren, zakgidsen met afbeeldingen, specifieke monografieën, gespecialiseerde gidsen, enz.

**Organisatie van diverse activiteiten:** de culturele activiteiten dragen bij tot de dynamisering van het gebied. Demonstraties, sprookjesvertellers, nachtelijke bezoeken, feesten en opvoeringen gericht op de aandacht van de bezoeker vanuit een nieuw gezichtspunt. Dit is een techniek gebruikt om de getrouwheid van het publiek te bereiken.

**De cultuurproducten:** edities, ambachtelijk werk, gastronomische producten geassocieerd met de thematiek of het gebied waarin het interpretatiecentrum zich bevindt, merchandising,... overeenstemmend met het imago van het product, die helpen bij het verstrekken van informatie en communicatie omtrent dit product.

**Het passende toeristische service-aanbod (logies, eten, vrije tijd...):** het erfgoedproduct is niet beperkt tot de presentatie van het erfgoed, maar sluit ook in «waar eten we, waar slapen we of wat gaan we doen», aanvullend aan het culturele bezoek. In deze zin dienen de toeristische bedrijven een imago en een service aan te bieden in overeenstemming met het erfgoedaanbod, binnen het kader van het respect voor de omgeving en de kwaliteit van de toeristische ervaring.

In ieder geval, vertrekkend van de identificatie en evaluatie van de middelen dienen we de beste strategieën te vinden om een geïntegreerd erfgoedaanbod te promoten. Verdergaand dan de vooropgestelde modellen, zullen we in elke culturele en toeristische realiteit de mogelijkheid tot het bevorderen van innovatieve voorstellen moeten evalueren voor de dynamisering van de culturele en natuurlijke goederen. In eender welk project is het nodig te preciseren, gebaseerd op de diagnose en de conceptualisering, hoe de opvang van en de informatie aan de gebruiker te structureren en welke de geschiktste voorzieningen zijn voor erfgoedinterpretatie.

Een interpretatieproject verbonden aan een bepaald gebied moet uitgewerkt worden in een geïntegreerd aanbod, gevormd door verschillende diensten en activiteiten. Het aanbod moet dus ruim en veelvuldig zijn, en de reeds bestaande service insluiten

—die moet behouden blijven en/of aangepast aan de nieuwe conceptuele voorstellen— evenals het nieuwe aanbod dat resulteert uit het erfgoedproduct.

Op zijn beurt kan het geheel een brede geografische ruimte bestrijken en complexe thema's. Daarom is het belangrijk een stevige leidraad te hebben voor het geheel door middel van interpretatie- en presentatievoorzieningen voor het erfgoed. Ondanks het feit dat elk element afzonderlijk zin heeft, zal het toch het doorlopen van allemaal zijn dat ons een globaal idee geeft van het erfgoed in zijn geheel.

### 3.5. Het publiek van de interpretatiecentra

In de eerste plaats dienen we op te merken dat de hoofdgebruikers van interpretatievoorzieningen de bezoekers zijn (Morales, 2001). Daarom moeten de interpretatiecentra hun strategie richten op het genieten van de installaties door de bezoekers, vermits het publiek dat het centrum bezoekt dit normaal doet gedurende zijn vrije tijd.

Er zijn verschillende publiekstypes en verschillende classificatiewijzen. In de eerste plaats kan men classificatie gebaseerd op klassieke criteria hebben: leeftijd, herkomst en samenstelling van de bezoekersgroepen: scholieren, families, derde leeftijd, toeristengroepen, groepen van specialisten op een bepaald gebied, enz.

Naargelang de motivering (min of meer vrijwillig) van het bezoek, onderscheiden Busquets en Martinez de Foix (2005), drie types publiek:

**Spontane bezoekers:** komen vrijwillig naar het centrum, individueel of in kleine groepjes, wier samenstelling heterogeen is.

**Georganiseerde volwassenengroepen:** hun aanwezigheid is gewoonlijk geprogrammeerd en aangekondigd op voorhand, en het motief kan educatief of vrije tijd zijn.

**Georganiseerde scholierengroepen:** kinderen of adolescenten die het centrum bezoeken als educatieve activiteit binnen de schoolprogramma's. Hun aanwezigheid is niet vrijwillig, maar beantwoordt aan educatievereisten.

De resultaten van de kwalitatieve en kwantitatieve studies van het project tonen dat de meerderheid van de centra verwachten alle bezoekerstypes aan te trekken, al wordt ook het bestaan van specifieke programma's voor concrete publieksgroepen, in het bijzonder scholieren, of in sommige gevallen de derde leeftijd of een familiepubliek, gemeld.

Een wezenlijke sector van het publiek, waarmee bij het ontwerpen van de voorzieningen en van de interpretatieprogramma's dient rekening gehouden te worden is de lokale bevolking. Inderdaad beschouwen verscheidene centra het reeds als één van de prioriteiten de kennis van het gebied te bevorderen om de waardering ervan en respect onder de lokale bevolking te verhogen. Op die manier kunnen de interpretatiecentra, en meer bepaald die gelegen op het platteland, zich door de lokale identiteit te versterken, omvormen tot een instrument voor deelname van de burgers, ontmoetings- en debatplaatsen, waar acties kunnen georganiseerd worden die leiden tot een milieuvriendelijk en duurzaam beleid van het gebied.

Gehandicapten zijn een deel van het publiek waaraan de laatste jaren speciaal aan-

dacht besteed is dankzij de nieuwe programma's voor socio-culturele integratie. In deze zin zijn er twee elementen waarmee rekening dient gehouden te worden bij het ontwerpen van de interpretatiediensten (Morales, 2001):

**Afschaffing van fysieke barrières:** naast de toepassing van de nationale en lokale wetgevingen, wordt beschouwd dat er een ethisch mandaat bestaat dat het verplicht maakt de fysieke toegang van gehandicapten aan verbonden voorzieningen en infrastructuur (wandelpaden, observatoria, gereserveerde parking...) mogelijk te maken. Het is duidelijk dat dit niet altijd mogelijk zal zijn en ook niet voor alle soorten en graden handicaps; in bepaalde natuurruimtes kunnen niet alle ontworpen routes aangepast worden aan bezoekers in rolwagentjes.

**Toegankelijkheid van de interpretatieprogramma's:** het mogelijk maken van de deelname van gehandicapten in de verschillende programma's. Het gaat niet om het ontwerpen van speciale programma's voor gehandicapten, maar om het geven van een mogelijkheid aan dit publiek om zich te integreren in de gebruikelijke programma's. Daarvoor beschikken we over een reeks werktuigen door middel van de verschillende interpretatiemiddelen (zie punt 3.4): blinden bijvoorbeeld kunnen de audiogidsen gebruiken en de maquettes of reproducties betasten.

Men dient een overbeschermende of paternalistische houding te vermijden, vermits deze sector van het publiek uitdrukkelijk wenst niet op een speciale manier behandeld te worden. Bovendien worden de gehandicapten die deze voorzieningen bezoeken gewoonlijk begeleid door familieleden, vrienden of groepsmonitoren die de integratie bevorderen (Morales, 2001). Men moet ook rekening houden met de verschillende types van bestaande handicaps, ook de zintuiglijke en mentale, en aanvaarden dat ze niet allemaal op dezelfde manier kunnen opgelost worden.

#### Virgental, een interpretatieroute voor slechtzienden

In de vallei van het Virgental (Tirol, Oostenrijk) heeft de revalorisatie van zijn erfgoed geleid tot de creatie van een wandelroute aangepast voor blinden (Gander 2000). De landbouwers van de vallei aanvaardden het voorstel tot revalorisatie van het Tirolse cultuurlandschap van de «Virgen Feldfur» (weilanden van Virgen) en startten een actie gefinancierd door de regionale regering van Tirol. In 1993 benoemde het Nationale Park van de Hohe Tauern een ontwikkelingsagent als verantwoordelijke voor de operatie en om het culturele en natuurlijke erfgoed van het gebied te inventariseren. In 1995 beëindigden de Dienst voor Toerisme en de landbouwers de operatie met de aanpassing van de «Stoanach Pitzend», een historische route van 2,5 km. Het daaropvolgende jaar startten de drie dorpen in de vallei –Virgen, Matrei en Prägraten– met de eerste Oostenrijkse wandelroute voor blinden, in het kader van het Europese programma Leader II: Informatieborden in brailleschrift werden geïnstalleerd langs de ganse route, aangevuld met een informatiebrochure uitgegeven door de Dienst voor Toerisme, eveneens in brailleschrift, voor blinde reizigers die meer informatie wensden. Het innovatieve voorstel van de «Vallei van de Zinnen» zag zich ook weerspiegelen in de hotelsector. De hotels hebben hun installaties aangepast aan de behoeften van het publiek, die dikwijls reizen in begeleiding van een andere persoon of met een blindengeleide hond, en de restaurants van de zone bieden hun

menu ook aan in brailleschrift. Er werd een toeristische forfait gecreëerd voor blinden en hun families, hoofdzakelijk komend uit Oostenrijk, Duitsland, Zwitserland en Italië, bestaande uit een pakket van drie dagen met geleide bezoeken (per autobus en boot) aan de voornaamste punten van de streek. Aan de andere kant zijn er niet alleen activiteiten voor blinden maar er werden ook plaatsen, routes en attracties aangepast om de vijf zintuigen te stimuleren. De bezoekers, geleid door blinden, kunnen een reeks niet-visuele indrukken experimenteren gepresenteerd door middel van een route voor de reuk- en de gehoorzin, een laboratorium voor aromatische planten, een donkere hoeve,...

Eens men de verschillende bezoekersgroepen kent, kan het interpretatiecentrum verschillende offertes aanbieden voor elk segment van het publiek (Ballart en Juan-Tresserras, 2001).

**Lokale gemeenschap:** mogelijkheid om een ontmoetingsplaats te hebben, een cultuuruimte, een symbool van identiteit voor de bevolking, beschikken over een niet-academisch educatief instrument dat hun cultureel niveau verhoogt,...

**Families:** een plaats om je vrije tijd door te brengen als kwaliteitstijd, cultuur, vrijetijdsbesteding en educatie combinerend, bevorderen van de relaties tussen de generaties.

**Scholieren en leraars:** aanvulling van het schoolprogramma, mogelijkheid tot het realiseren van activiteiten die niet kunnen uitgevoerd worden in de scholen, experimenten buiten de school, toegang tot een gespecialiseerde bibliotheek.

**Derde leeftijd:** een verrijkende, actieve en deelnamebevorderende vrijetijds optie, ervaringen herbeleven of zich herinneren, aspecten kennen waar ze vroeger geen toegang toe hadden of zelfs meewerken in vrijwilligersprogramma's.

**Verenigingen van vrienden van musea of erfgoedelementen:** projectie van hun interesses, ontmoetingen met personen met een gelijkaardige smaak, vrijwilligerswerk.

**Onderzoekers:** een steunpunt voor hun onderzoek, toegang tot gespecialiseerde documentatie.

**Toeristen:** een product van cultureel toerisme, een manier om de culturele realiteit van de gemeenschap die ze bezoeken, te leren kennen.

**Beheerders:** leggen van bruggen voor de communicatie en de evaluatie van het beheer.

#### 3.5.1. Hoe bezoekers aan te trekken

Een basisprincipe om aan deze vraag te beantwoorden is het publiek te kennen dat het interpretatiecentrum bezoekt. De studies over het publiek mogen niet enkel socioeconomische studies en statistieken zijn van de bezoekers van het interpretatiecentrum. Alhoewel deze gegevens nuttig zijn, dienen de studies ook onderzoeken in te sluiten over de motieven van de bezoekers, hun kennis, de lezing of interpretatie die ze maken, hun indrukken, de didactiek van de getoonde teksten of het pedagogische aspect van de geleide bezoeken en de gerealiseerde workshops. Screven (1993) vermeldt enkele voorbeelden:



- Psychologie en persoonlijkheid van de bezoekers: houdingen, kennis van de getoonde thema's, enz.

- Gedrag van de bezoekers in de interpretatieruimte: verplaatsingspatronen, waarheen gaat het publiek, met wie komt het, duur van het bezoek, lezing van etiketten, vermoeidheid, herhaling van bezoeken, voorkeuren voor de interpretatiemedia, of het gebruik van de verschillende diensten aangeboden in het centrum.

- Vermogen om de getoonde boodschappen te begrijpen en impact van de informatie in de houding, gedrag, interesses van de bezoekers, enz.

- Ontwikkeling en verbetering van de methodes die dienen om te meten en te evalueren wat de bezoeker ondervindt, de impact op korte, middellange en lange termijn van de indrukken, de deelname van het publiek, het bezoek zelf en de latere interesse van het bezoek.

Op die manier moeten de publieksstudies in interpretatiecentra beantwoorden aan een serie vragen zoals:

- Wat te doen om de nieuwe trends in de smaak van de bezoekers te kennen?
- Hoe segmenteren we ons publiek?
- Welke zijn onze nichepublieken en hoe de potentiële vraag aan te trekken?
- Hoe te handelen tegenover een competitief aanbod en hoe een aanvullende offer-te te gebruiken?
- En vooral, hoe middelen te genereren op basis van een verbreidingsplan van het interpretatiecentrum?

Deze vragen beantwoordend kunnen we een verbreidingsplan opstellen geschikt voor de activiteiten van het centrum (Lord en Dexter, 1998) met het volgende doel:

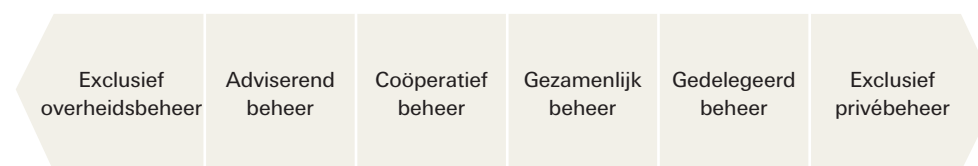
- Identificatie van de huidige en toekomstige publiekssegmenten van het interpretatiecentrum, met de navolgende effectieve communicatie van boodschappen aan deze groepen.
- Invoeren van maatregelen die een grotere toevloed van het publiek aanwakkeren en wanneer mogelijk de inkomsten per bezoeker verhogen.
- De service en prestaties van het interpretatiecentrum verbeteren.
- Beantwoorden aan de behoeften en verwachtingen van het publiek.
- Tonen in welke mate het interpretatiecentrum het publiek dient, en welke sectoren van het publiek gebruikers zijn van het centrum. Dit is een aspect dat kan gebruikt worden voor communicatie met de beheerders.
- De behaalde resultaten evalueren.

Wat betreft de bezoekers wier verwachtingen beantwoord werden en die blijkbaar bereid zijn om terug te keren, hier moeten maatregelen zoals het ontwikkelen van vernieuwde en wisselende programma's genomen worden. Het is te zeggen er bestaat een serie permanente basisprogramma's, maar men kan ook aanvullende acties ondernemen met een tijdelijk karakter, zoals exposities, animatieprogramma's, veranderingen in de routes, wijzigingen in de brochures, enz., (Morales, 2001). Bovendien herinneren wij eraan dat één van de doeltreffendste communicatievormen met de bezoekers aan dit soort voorzieningen de mond aan mond reclame is, zodat een vernieuwd interpretatie-aanbod kan invloed hebben op het aantrekken en binden van bezoekers.

Andere belangrijke factoren voor het aantrekken van publiek is het netwerken en de gezamenlijke publiciteit tussen diverse centra in eenzelfde gebied of werkend met gelijkaardige thema's.

### 3.6. De beheermodellen

Sinds het midden van de jaren 90 hebben de dagelijkse realiteit van de planning en van het beheer van natuurzones en cultuurvoorzieningen het verschijnen van nieuwe juridische vormen bewerkstelligd voor de beheersorganen van de interpretatiecentra. Er bestaan verschillende types of modellen:



Gebaseerd op *Institute On Governance*, 2003. Consulteren via [www.iog.ca](http://www.iog.ca)

**Rechtstreeks publiek beheer.** Dit impliceert de controle van het personeel en van de door het interpretatiecentrum ontwikkelde activiteiten en programma's vanuit de administratie zelf. Er kunnen submodaliteiten bestaan zoals het exclusieve overheidsbeheer, waarin geen andere agenten betrokken zijn alvorens beslissingen te nemen en het adviserende beheer, waarbij de verantwoordelijkheid voor het voorleggen van de rekeningen valt op een openbaar organisme dat normaal (en trouwens de verplichting tot raadplegen kan hebben) gezien eerst andere agenten raadpleegt alvorens beslissingen te nemen. In Andorra beantwoordt de creatie van interpretatiecentra aan het museumbeleid van het Ministerie van Cultuur, geassocieerd met projecten op Europese schaal, zoals de culturele routes van de «plattelandroute» en de «route van de ijzeren mensen». De ontwerputvoering werd door een andere firma verwezenlijkt, onder controle, maar het personeel behoort tot de staf van en de activiteiten maken deel uit van de programmering van de Dienst voor Erfgoedmusea van Andorra.

**Consortium met publiek beheer.** Bestaat uit het beheer door een gemengd consortium geïntegreerd door verschillende publieke administraties met eventueel ook ondernemersverenigingen van de streek. Dit is een deelnamemodel dat geschikt is om de belangen en middelen van alle agenten in het gebied te integreren. In ieder geval is het oprichtingsproces van deze organismen langzaam en het is meestal noodzakelijk speciale vaardigheden te ontwikkelen. Variaties hierop kunnen het coöperatieve beheer zijn waarbij de beslissingen genomen door de openbare instellingen de medewerking vereisen van andere agenten voor het beheer en het nemen van beslissingen (in het bijzonder in gevallen waarin de publieke eigendom overheerst) en ook het gezamenlijke beheer, als de verantwoordelijkheid voor het beheer gedragen

wordt door de openbare instellingen en de vertegenwoordigers van andere niet-gouvernementele agenten die samenwerken voor het beheer van het interpretatiecentrum en het nemen van beslissingen. Het Interpretatiecentrum van de Crypte van Sta Eulalia in Merida wordt beheerd door het Consortium voor de Historische en Archeologische Kunststad van Merida, een openbare instelling, gevormd door de Regionale Regering van Extremadura, het Ministerie van Opvoeding en Cultuur, het Provinciebestuur van Badajoz en het Stadsbestuur van Merida. Het doel van het Consortium is de technische, economische en administratieve samenwerking tussen deze instellingen voor het beheer, organisatie en opvoeren van de acties voor instandhouding, restauratie, vermeerdering en revalorisatie van de archeologische en monumentale rijkdom van Merida.

**Gedelegeerd beheer door aanbesteding of administratieve concessie.** De openbare administratie delegeert het beheer aan één of meer duidelijk aangewezen organisaties, zoals privéondernemingen, ngo's, plaatselijke bevolkingsgroepen, verenigingen, die het centrum zullen beheren en beslissingen zullen nemen binnen bepaalde richtlijnen. Normaal gezien bestaat dit beheerstype in centra die publiek eigendom zijn, door een aanbesteding of een administratieve concessie voor een bepaald aantal jaren. Dit mechanisme is zonder twijfel het meest rechtstreekse, eenvoudigste en meest gebruikte. Dit is het meest voorkomende type in Spanje, Italië en Portugal. De promotoren van de centra voor erfgoedinterpretatie zijn meestal lokale overheden met de steun van regionale overheden en meestentijds Europese fondsen, direct of door middel van regionale programma's. Het integrale beheer gebeurt meestal in outsourcing, van de directie tot alle professionele niveaus, inbegrepen de reinigingsdiensten. Het onderhoud kan uitgevoerd worden door het gemeentepersoneel of concessiehouders. In het algemeen wordt de concessie toegewezen na een openbare aanbesteding en de concessiehouders die de budgetten moeten beperken om de aanbesteding te winnen, beschikken meestentijds over weinig middelen, net genoeg om de basiskosten te dekken. Dit betekent dat ze meerdere activiteiten en voorstellen dienen te ontwikkelen om het eindbudget uit te breiden. Deze generering van bijkomende middelen is meestal de sleutel tot de dynamisering van de interpretatiecentra en van de lokale ontwikkeling. Voorbeelden hiervan zijn het Ecomuseum van de Terres de l'Ebre en het geassocieerde interpretatiecentrum van de Casa de Fusta.

#### De Vis de la Plata: een integraal beheer van de interpretatiecentra

Het Project Via de la Plata-Extremadura, beter bekend als het Project Alba Plata, bestaat uit 34 subprojecten, gecontentreerd op de restauratie, bescherming en signalering van een totaal van 31 hulpmiddelen gelegen op verschillende plaatsen langs de historische Via de la Plata en de verbetering van de toegang tot het Klooster van Guadalupe, een historische enclave, ongeveer 100 km ten oosten van de route.

Tussen 1997 en 2004 heeft de Regionale Regering van Extremadura, na internationale financiering verkregen te hebben, 19 miljoen Euro geïnvesteerd in de recuperatie en opwaardering van de Via de la Plata en haar omgeving langs een 330 kilometer tussen Baños de Montemayor en Monesterio, beiden gelegen in dit gebied. Meer dan 30 acties werden uitgevoerd voor de recuperatie en signalering van de historis-

che weg, interpretatiecentra, herbergen, religieuze gebouwen, kastelen en burchten, en ook in bruggen en archeologische vindplaatsen.

In oktober 2004 liep het project Alba Plata ten einde. De Junta de Extremadura wilde het beheer volledig overlaten aan een privéonderneming wat betreft de instandhouding, het gebruik en de verbetering van de route. De aanbesteding voor het integrale beheer van de Via de la Plata, onderhoud van de route, signalering en de 14 interpretatiecentra tussen 2004 en 2006 werd per dringende procedure gepubliceerd in het Officiële Blad van de Junta de Extremadura voor een bedrag van 1425000 Euro.

Het concessiecontract sluit de herbergen uit, maar betekent toch het begin van een unieke administratie om het beheer te optimaliseren via een alleenbeheerder die coherentie geeft aan het product en de administratieve verrichtingen vereenvoudigt zodat de Via de la Plata een instrument kan zijn voor de toeristische en culturele, kortom economische ontwikkeling.

De bezoekers (toeristen, wandelaars en fietsers) ontmoeten drie signaleringsniveaus; kleine granietblokken, een bord van hetzelfde materiaal met opschriften in vinyl die inlichtingen geven over de route in het algemeen en de etappe (er zijn 17 etappes) en de betekenisrijkste elementen, en het derde niveau geeft uitleg over de elementen die men ontmoet zoals de mijlpalen –geplaatst door de Romeinen elke 1480 meter, bruggen, enz. Deze aanwijzingsborden dienen constant vervangen te worden, iets waarvoor de concessiehouder verantwoordelijk is, die er ook zal voor zorgen dat illegale bezetting van de weg door omheiningen of ander onjuist gebruik vermeden of gecorrigeerd wordt.

Het onderhoud, noodzakelijk voor de bezoekers van de 14 interpretatiecentra en archeologische vindplaatsen is ook een taak van de firma. Tot einde 2004 functioneerden ze met personeel van de Junta. Het Regionale Ministerie voor Cultuur schatte de nieuwe arbeidsplaatsen op 15 tot 20, en deze socioeconomische rijkdom is een andere doelstelling van het project Alba Plata dat de Via en haar omgeving opwaardert.

**Franchising.** Een ander alternatief beheermodel is franchising verleend door een openbare eigenaar, alhoewel in zekere aspecten gelijkend op een administratieve concessie (openbare aanbesteding of concessie voor een bepaalde periode, onder andere). De differentiële factor van dit model is het recht om een merk te gebruiken in ruil voor de belofte binnen een netwerk te werken en een reeks criteria te volgen voor het beheer en het behoud van het prestige van het merk, vermeld in het franchisingcontract. Logisch gezien en gezien de originaliteit als beheermodel voor voorzieningen in openbaar bezit, is het noodzakelijk zijn juridische en administratieve inpassing, evenals de economische haalbaarheid van een netwerk met deze kenmerken grondig te bestuderen. Dit is het model gebruikt door de Ruta de los Iberos in Catalonië bevorderd door het Museum voor Archeologie van Catalonië, om een ganse reeks initiatieven in verband met het erfgoed uit het Iberisch tijdperk, samen te brengen. Vanuit wettelijk standpunt functioneren deze voorzieningen niet exact in een franchisingstelsel, maar het model benadert dit toch. De Ruta de los Iberos wordt gecontroleerd door het Archeologisch Museum van Catalonië dat de bezitter is en het gebruik van het merk en de geassocieer-

de activiteiten en producten beheert en controleert. Het MAC heeft een dubbele rol, enerzijds handelen als franchisegever, de kwaliteit garanderend, raadgevend bij het opstarten en voor de werking van elk geassocieerd centrum en het netwerk coördinerend. Anderzijds verleent het MAC een subsidie om het onderhoud van het netwerk te dekken en de promotie ervan, tezamen met de bijdragen van de deelnemende leden en beheert rechtstreeks voorzieningen die opereren onder het merk Ruta dels Ibers. Dit programma omvat de Interpretatiecentrum van Olerdola, het Interpretatiecentrum van de Iberiërs in Tivissa of het Interpretatiecentrum van Folgueroles.

**Exclusief privébeheer.** Hier berust de verantwoordelijkheid voor een gebied of ruimte die ze bezitten uitsluitend bij individuele personen, bedrijven of privéverenigingen en het zijn zij de acties vastleggen en beslissingen nemen. Het beheer van interpretatiecentra door privéondernemingen is niet bepaald frequent in Zuid-Europa. Hier dient als voorbeeld de natuurzone «Les basses dèn Coll», een 60 Ha grote enclave in de gemeente Pals, dat deel uitmaakt van de moerassen van de Baix Empordà en dat ingesloten werd in het Plan voor Natuurzones (PEIN) van de Regionale Regering van Catalonië, de Generalitat. Dit oord beschikt over een interpretatiecentrum, een uitkijktoren en een gesignaleerde route die loopt doorheen de rijstvelden, een zoetwaterlagune en een zone van kustduinen. De vastgoedfirma Arenales del Mar (IAMSA) bezit deze niet-urbaniseerbaar verklaarde zone en tekende een pionierovereenkomst met de Generalitat van Catalonië en het Gemeentebestuur van Pals voor de bescherming van deze enclave, waardoor de zone beschermd wordt, de rijstteelt behouden blijft en interpretatie-infrastructuren gecreëerd werden. De firma nam het personeel aan en bouwde het interpretatiecentrum en paste de zone aan voor bezoekers. Het Gemeentebestuur van Pals wees een budget toe voor milieueducatie-activiteiten evenals voor aspecten verbonden met het algemene onderhoud van de zone (schoonhouden van oevers, ophaling van plantaardige organische afval, schoonmaken van stranden...). Verenigingen kunnen een motor zijn voor de creatie van interpretatiecentra en tevens beheerfirma's zijn. Dit model is weinig frequent in het Oosten en Zuiden van Europa, maar wel gebruikelijk in Angelsaksische landen.

In Slowakije val vooral het ecocentrum op dat beheerd wordt het Daphne-Instituut voor Toegepaste Technologie, een NGO die een interpretatieprogramma verbonden aan het cultuurlandschap van het stroomgebied van de Morava, nabij Bratislava, ontwikkeld heeft.

In Spanje is de ervaring met het interpretatiecentrum van de Sacromonte vermeldenswaard; dit centrum wordt geproduceerd en beheerd door de Culturele Vereniging Vaiven Paraiso. Het is gelegen midden in de Sacromonte, de traditionele zigeunerwijk van Granada, in de Barranco de los Negros tegenover de Alhambra. Het omvat een etnografisch museum dat het leven in de grotten recreëert, een natuurau-la om de plantengroei en fauna van de zone te verklaren en een ruimte voor socio-culturele dynamisering die de scheppers van allerlei werken toelaat hun kunst te tonen: muziek, schilderkunst, handwerk, gastronomie,... Andere vermeldenswaardige ervaringen zijn het Museum van de Joodse Cultuur in Tarazona, beheerd door de Vereniging Moshe uit Portella of het Centrum voor milieu-interpretatie van Enguera, beheerd door ADENE (Vereniging voor de Verdediging van de Natuur van Enguera).

**Daphne Ecocentre (Devínska Nová Ves, Slowakije): een geslaagde interpretatie van een natuurlijk en cultureel erfgoedprogramma beheerd door een NGO.**

Daphne, Instituut voor Toegepaste Ecologie is een vereniging zonder winstoogmerk, opgericht in 1993 en geconcentreerd op de professionele ontwikkeling van toegepast milieuonderzoek. Deze NGO beheert een succesrijk centrum in Devínska Nova Ves om het cultuurlandschap rond de Morava te interpreteren.

Het Informatiepad langs de Morava werd eerst gecreëerd in 1996 dankzij de medewerking tussen Daphne en het Amerikaanse Vredeskorp, met financiering door een US/AID toelage. Het 21 km lange pad loopt langs de Morava, de natuurlijke grens tussen Oostenrijk, Tsjechië en Slowakije. Vermits deze grens gesloten was gedurende de veertig jaar lange communistische overheersing, is het nu één van de meest ongerepte en interessante natuurzones van Slowakije. Het Pad heeft zestien informatieborden, met teksten in Slowaaks, Engels en Duits, verspreid over de ganse lengte. De borden geven uitleg over zeer diverse thema's gaande van onder water gezette meren en de fauna van het overstroomde gebied, tot de geschiedenis van de lokale dorpen en de grote Moravische vestingen die gevonden werden in de streek. Door verwerking en enig beklagenswaardig vandalisme, diende het Informatiepad van de Morava vernieuwd te worden en nieuwe informatieborden geïnstalleerd, een werk dat ten einde moet zijn in de lente van 2002. Deze hernieuwing was mogelijk door een toelage van de Britse Ambassade in Slowakije.

Twee openluchtmusea werden ook gebouwd dankzij het werk van het Daphne Ecocentrum; ze zijn gelegen langs de Morava. Het IJzeren Gordijn-Museum, dat een echt stuk van de prikkeldraadomheining die een deel was van het «IJzeren Gordijn» omvat, een wachttoren, een bunker en een informatiebord, werd beëindigd in 2000. Het Museum voor Geologie, het eerste van zijn soort in Slowakije, werd geopend in 2001. Vanwege het grote succes dat het oorspronkelijke Informatiepad over de Morava kende onder de plaatselijke bewoners en de toeristen, werd een nieuw informatiepad gecreëerd tussen de dorpen Male en Velke Levare in 2000.

[www.daphne.sk](http://www.daphne.sk)

### 3.7. Het personeel

Eén van de problemen van de interpretatiecentra is inderdaad het personeel en zijn kwalificatie. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen verschillende categorieën:

**Directeur-manager-hoofd van het erfgoedproject/erfgoedbeheerder/cultuur-manager gespecialiseerd in erfgoedbeheer.** Belast met de analyse van de middelen van een gebied of een oord en met het voorstellen van raadgevingen voor de inplanting van een ontwikkelingsbeleid voor het erfgoed dat de voorwaarden voor hun behoud en voorstelling aan het publiek verzekert. Hij is ook verantwoordelijk voor de strategische planning, de coördinatie van het team en het beheer, en dient eveneens ervaring te hebben in cultuurmarketing en communicatie.

**Verantwoordelijke voor de interpretatie-bemiddelaar-erfgoedanimator-erfgoedbeheerders gespecialiseerd in interpretatie-experts in didactica van het erfgoed.** Hun functie bestaat uit het ontwerpen en coördineren van een interpretatieprogramma, iets wat culturele bemiddeling genoemd wordt (in het bijzonder in Franssprekende landen), gebaseerd op de middelen van het oord of gebied, en rekening houdend met het diverse publiek en zijn behoeften. Dit programma kan persoonlijke en niet-persoonlijke hulpmiddelen omvatten.

In Spanje is het misschien gebruikelijker de benaming interpreet te gebruiken. Het idee van culturele bemiddeling wordt ontwikkeld in Frankrijk in het begin van de tachtiger jaren, de notie van interpretatie hernemend. Jacobi (2000) definieert de figuur van de bemiddelaar-interpreet als die van de expert die de bezoekersgroep begeleidt om het erfgoed tot leven te wekken, hun interesse te wekken en tegelijkertijd kennis en gevoel over te brengen. Voor hem is interpretatie het essentiële werk van de bemiddelaars. Volgens deze auteur komen in de interpretatie drie sleutelfactoren tezamen: vertalen, spelen en ontcijferen. In het eerste geval, de bemiddelaar, zal deze een reeks codes en referenties gebruiken om te kunnen vertalen, met andere woorden de uitzetting over het erfgoed om te zetten in een taal begrijpelijk voor de bezoeker. In het tweede geval, spelen, dit concentreert zich meer op de creatieve aspecten van het werk. Men tracht in de toeschouwer een serie gewaarwordingen te wekken die hem ertoe brengen te experimenteren en zich te ontroeren. Ten slotte zal de bemiddelaar ook dienen de verborgen realiteit van het erfgoed te ontcijferen, dankzij een reeks sleutelcodes en raderwerken.

**Gids/interpreet-erfgoededucatoren.** Belast met het animeren van alle activiteiten die contact met het publiek vereisen: geleide bezoeken, educatieve workshops, spelletjes,... Zonder twijfel ligt het succes van vele interpretatiecentra niet enkel in de manier waarop het erfgoed getoond wordt, maar ook in de rol van de gids, de persoon die aan het einde komt van het ganse onderzoeks-, instandhoudings- en interventieproces, vermits dit de persoon is die in staat moet zijn om in zijn uiteenzetting aan de bezoekers al deze concepten in een aantrekkelijke, dynamische en zelfs ludieke vorm te gieten, steeds zonder de noodzaak tot het overbrengen van authenticiteit in zijn uiteenzetting uit het oog te verliezen.

Naargelang de dynamica van het interpretatiecentrum kan in sommige gevallen één enkele persoon al deze categorieën op zich nemen, indien het gaat om kleinschalige voorzieningen of als het centrum, indien groter of meer activiteiten organiserend, beschikt over een groter aantal personeelsleden.

Bij dit technisch personeel dienen de informatiegevers gevoegd te worden, indien het interpretatiecentrum beschikt over een soort opvangdienst voor bezoekers. In grote infrastructuurvoorzieningen zijn over het algemeen de dienst voor opvang of ontvangst van bezoekers en het interpretatiecentrum gescheiden. Het veiligheids-, onderhouds- en schoonmaakpersoneel vervolledigen de lijst.

Naargelang het type erfgoed gepresenteerd door het interpretatiecentrum of het gebied-museum moet dit beschikken over personeel gespecialiseerd in bescherming, studie en instandhouding: conservators, natuuronderzoekers, boswachters,...

### 3.8. Het economische aspect

Een ander fundamenteel aspect waarmee rekening dient gehouden te worden is het economische, sinds eender welk programma of initiatief van erfgoedcentra en –voorzieningen belangrijke investeringen met zich meebrengt die perfect gecontroleerd dienen te worden zodat ze altijd de gebudgetteerde etappes en concepten volgen en de beramingen niet overschreden worden.

De beslissing om een museum of eender welke erfgoedvoorziening die beantwoordt aan de huidige eisen van de samenleving op te richten of te hervormen kan uiterst belangrijke gevolgen hebben op economisch, sociaal, cultureel, urbanistisch gebied, enz.

Daarom ook moet de programmering van een interpretatiecentrum een basisinstrument zijn voor het bereiken van een rendement overeenstemmend met de middelen die bestemd worden voor het ontwerpen van een voorziening, vermits het hier ten slotte gaat om het verzekeren van de vervulling van doelstellingen en de correcte aanwending van personeels-, materiële en financiële middelen.

### 3.9. Hoe een interpretatiecentrum permanent te evalueren en te verbeteren

De productiviteit van een culturele organisatie kan niet alleen maar geëvalueerd worden door enkel het budget te analyseren, maar ook en meer bepaald door het aantal en de kwaliteit van de initiatieven en haar capaciteit om te communiceren en het publiek en de beheerders te bereiken.

Kwaliteitsmanagement bestaat uit het bereiken, door middel van de tevredenheid van de gebruikers, van een rationeel gebruik van de middelen en een verbetering van de organisatorische effectiviteit en efficiency over langere periodes, met behulp van initiatieven die management als een geheel betrekken.

TQM (Kwaliteitsmanagement), reeds succesrijk toegepast in musea in verschillende landen, kan ons sommige «minimum» voorwaarden aanduiden die dienen nagekomen te worden om bepaalde Kwaliteitsmaatstaven te bereiken. Dit interpretatieschema moet gezien worden als de minst werkende omgeving. De tweede stap dient het vermeerderen van de jobkwaliteit en de managementkwaliteit van de organisatie te zijn: in dit geval is dit het concept Differentiëring in vergelijking met andere culturele offertes, om «concurrentieel» te zijn in het gebied.

Het gebruik van minimale Normen moet flexibel zijn en deze dienen als startpunt voor toekomstige verbeteringen. Tezelfdertijd moet een passend informatiesysteem opgebouwd worden om de behaalde resultaten te controleren en te evalueren, om de eigen prestaties te diagnosticeren en om procedures en de inhoud van planningen te actualiseren.

De toepassing van normen kan samengevat worden in de volgende zinnen:

1. Individualisering van de functies van het centrum –diensten, schenkingen, prestaties– die kunnen onderworpen worden aan meetbare kwantitatieve normen of van die functies die het voorwerp kunnen zijn van technische aanbevelingen leidend tot de verbetering van de prestaties.



2. Vastleggen van minimale doeleinden of hun aanpassing, gebaseerd op de articulatie tussen primaire en secundaire functies; op de analyse van de gebreken; op de individualisering van het optimale doeleinde dat door ieder norm dient bereikt te worden.

3. Aanwending van flexibele principes in de toepassing van de normen, hoofdzakelijk bestaande uit: een geschikte uurrooster voor de toepassing van het kwaliteitsstelsel; mogelijkheid tot aanpassing aan de norm door middel van systeemactiviteiten; mogelijkheid tot het bekomen van publieke financiering voor initiatieven ontwikkeld om de Minimale Kwaliteitsnormen te vervullen.

4. Toezicht houden op de aanpassing van de minimumnormen en hun eventuele periodieke revisie.

Eens je kwaliteitsmaatstaven vervuld zijn, zal de noodzaak om «verschillend te zijn» in je gebied, om je aanbod verschillend te maken van de andere, toenemen. De kernconcepten van deze tweede stap in kwaliteitsmanagement, technisch Differentiëring genoemd, kunnen samengevat worden als volgt:

**Missie.** Het centrum moet een duidelijk en overeengekomen begrip hebben van zijn missie, en zijn bestuursorgaan, personeel/vrijwilligers, financiële middelen, collecties, openbare programma's en activiteiten zo organiseren dat ze geconcentreerd zijn op het uitvoeren van de vastgelegde missie.

**Bestuur.** Het bestuursorgaan en het personeel/vrijwilligers moeten een duidelijk gezamenlijk begrip hebben van hun rol en verantwoordelijkheden en het vermogen hebben om zich te concentreren op toekomstplanning.

**Administratie en Financiën.** Er dienen systemen gebruikt te worden om te controleren en te beheren hoe het centrum hulpmiddelen aanschafft, ontwikkelt en toewijst om de missie van het centrum te bevorderen en zijn financiële levensvatbaarheid en openbare verantwoordelijkheden te ondersteunen.

**Dienstbeheer.** Collecties (indien bestaande) dienen doeltreffend beheerd, ondergebracht, beveiligd, gedocumenteerd, bewaard en passend ontwikkeld te worden in overeenstemming met de vastgelegde missie, beleid en procedures.

**Openbare presentatie, educatie en bereikbaarheid.** Het centrum moet proactief zijn in het ontwikkelen van openbare programma's en tentoonstellingen en zijn collecties dienen toegankelijk te zijn voor geïdentificeerde en potentiële bezoekers, mogelijkheden biedend om te leren en te genieten, zodat de missie effectief vooruitgang boekt.

### 3.9.1. De betekenis van «kwaliteitsmanagementproces»

Deze paragraaf kan behulpzaam zijn voor het begrijpen van sleutelaspecten van deze werkfase. Deze zijn:

- Controleren van de dienstlevering om te garanderen dat de service overeenstemt met de doelstellingen, timing, budget en maatstaven.
- Trachten feedback te krijgen om de effectiviteit van de diensten te controleren en de dagelijkse prestaties te verbeteren.
- Interne communicatie binnen de organisatie en externe met de klantenbasis om effectieve levering te ondersteunen.

- Ontwikkelen van arbeidsroutines en werktaken voor een doeltreffende levering van interpretatie- en educatiediensten.

Inzake Kwaliteitsmanagement is het noodzakelijk het ganse personeel te betrekken, zelfs als u beslist de verantwoordelijkheid voor het proces in handen te geven van externe specialisten.

In het algemeen zijn negatieve beginreacties hoofdzakelijk gemotiveerd door de moeilijkheid die kwaliteitsinplanting op het eerste zicht met zich meebrengt, maar nadien zal de betrokkenheid steeds groter worden, nadat de voordelen van haar invoering steeds sterker waargenomen worden.

Een verder aspect waarmee rekening dient gehouden te worden is dat als je kwaliteit wil inplanten in je organisatie, je altijd dient te bedenken dat het proces globaal dient gezien te worden maar ook voor iedere service afzonderlijk, om conclusies te kunnen trekken voor iedere service/functie afzonderlijk en de bereiken waar verbeteringen dienen aangebracht te worden.

De beheerinstrumenten voor de kwaliteitsinplanting zijn:

**Planning van verbeteringen.** Indien je van mening bent dat een proef of een service niet de vereiste kwaliteitsmaatstaven vervult, dien je te bedenken dat ze altijd voor verbetering vatbaar zijn. In dit bereik dien je een plan voor verbetering te ontwikkelen dat kan behulpzaam zijn voor het bereiken van de bovenvermelde maatstaven en tevens een systeem van indicatoren dar ons zal helpen de invoering van het verbeteringsplan en zijn effectiviteit aan te tonen.

**Systeem van indicatoren.** Dit is het werktuig dat toelaat de kwaliteit die we beslist hebben aan te bieden aan ons publiek, te bereiken. Deze indicatoren kunnen ook helpen om tijdelijke afwijkingen van een niveau in de productie van diensten te meten. Dit betekent dat indicatoren ons toelaten «preventieve» en «correctieve» maatregelen te nemen voor het verzekeren van een permanente kwaliteitsverbetering.

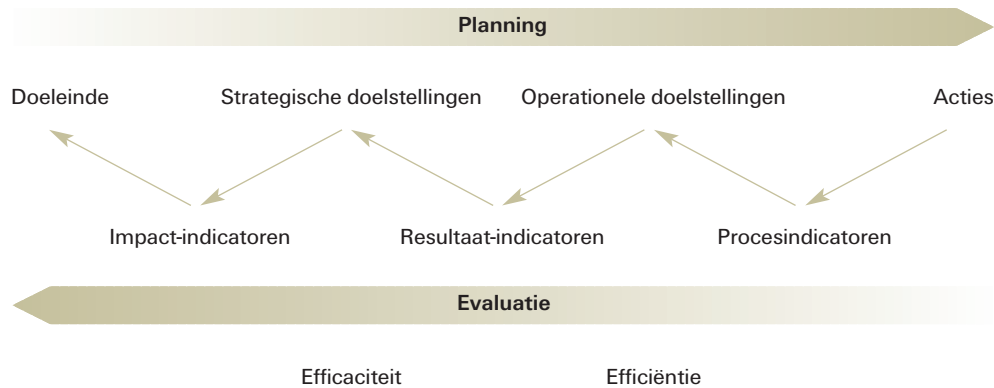
Anderzijds dient het systeem van indicatoren evaluatie correct te integreren in het planningproces. Om die reden is het noodzakelijk de verschillende te bereiken doeltellingniveaus te bepalen en voor elk van hen de hoofdvariabelen en passende indicatoren voor te stellen die toelaten elke variabele te ramen.

Daarom dienen de projectdoelstellingen van een centrum SMART te zijn: Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timetabled (specifiek, meetbaar, vervulbaar, realistisch, getimed).

Betreffende de integratie van evaluatie in het strategische ontwerp wordt voorgesteld als referentie typologieën van indicatoren te nemen, elk van hen verbonden met respectievelijk in de eerste plaats het algemene doel, in de tweede plaats met het strategische doel en ten slotte met het voorziene operationele doel.

Op die manier worden respectievelijk impact-indicatoren aangenomen die de efficiëntie van het strategische doel meten daar ze al dan niet toelaten verder te gaan in het bereiken van een doelstelling; resultaat-indicatoren die de efficiëntie van het operationele doel evalueren in verhouding tot het strategische; en ten slotte de procesindicatoren die de efficiëntie van elke actie meten.





In een geïntegreerd evaluatieschema zoals het voorgestelde, is het belangrijk veel aandacht te schenken aan de definitie van de aangenomen doelstellingen. Allereerst dient men ze zo duidelijk mogelijk te specificeren, want hoe concreter ze zijn, hoe makkelijker ze kunnen gemeten worden.

Eén van de niet te vergeten elementen is de natuurlijke verslechtering van elk proces. Het verstrijken van de tijd brengt niet enkel fysieke achteruitgang mee, maar ook kwaliteitsverlies in het beheer (bijvoorbeeld verbonden aan de motivering en illusie van het personeel naargelang het project veroudert of in een zekere routinefase terechtkomt). Dit is één van de redenen die een periodieke revisie van de doeleinden raadzaam maakt, nieuwe doeleinden vastleggend die voortdurend verbeteren verplicht maken. Logisch gezien brengt elke verbetering (en het proces zelf van niet-verslechtering) een kost met zich mee die zo nauwkeurig mogelijk dient geschat te worden.

Precieze indicatoren kunnen niet bepaald worden zolang het project niet compleet gedefinieerd is.

In deze zin zijn de volgende indicatoren mogelijk:

- Kwaliteitsprocesindicatoren. Moeten het uitvoeringsniveau van de voorziene activiteiten meten. Gebaseerd op gegevens verzameld gedurende de uitvoering van deze activiteiten (bijvoorbeeld de tijd besteed aan bezoekers die de service gebruiken).
- Kwaliteitsproduct of -service-indicatoren. Geven de product-/servicekenmerken weer die aangeboden werden aan de klant. Gebaseerd op bestaande of intern verzamelde gegevens (bijvoorbeeld het aantal gebruikers dat langer als tien minuten diende te wachten om de service te gebruiken).
- Indicatoren van gebruikersindrukken. Weerspiegelen de mening van de gebruikers aangaande het verkregen product of service. Zij kunnen berekend worden door het uitvoeren van onderzoeken (bijvoorbeeld niveau van klantentevredenheid aan het einde van het bezoek).

Een compleet systeem van kwaliteitsindicatoren dient de drie indicatortypes te omvatten, zo dat een globale controle van activiteiten en resultaten bestaat.

**Systeem voor het verzamelen en het behandelen van suggesties/klachten.** Dit systeem moet een gesystematiseerd mechanisme zijn dat toelaat de mening van

de gebruikers in te zamelen en zorgvuldig te analyseren, met het doel het kwaliteits-systeemmanagement te verbeteren. De hoofddoelstellingen moeten zijn:

- Inzamelen van alle opmerkenswaardige gebruikersinformatie.
- Verbeteren van de opvang en dienstverlening voor hen.
- Personaliseren van de service.
- Herstellen van de klantentevredenheid als ze problemen gewaargeworden zijn.
- Werknemers opleiden om deze problemen op te lossen.

Maar hoe kunnen we deze doelstellingen concreet toepassen? Het belangrijkste instrument is opinieonderzoek. Opinieonderzoeken laten ons toe via een vragenlijst informatie te verkrijgen over klantentevredenheid op een praktische, effectieve en efficiënte manier.

Opinieonderzoeken dienen de volgende hoofddoelen te hebben:

- De mening van de gebruikers te kennen omtrent de diverse door ons aangeboden diensten.
- Bevorderen van de voortdurende verbetering van het aanbod, gebaseerd op hun meningsuitingen.
- Het tevredenheidsniveau van de bezoekers systematisch proberen te bereiken.

Eens dit proces operationeel is, kunnen we zeggen dat we beginnen kwaliteit te managen; we zullen enkele resultaten ontvangen, we kunnen hen bestuderen en, indien nodig, zullen we in staat zijn plannen ter verbetering op te stellen. Maar er blijft nog één van de zwaarste stappen waar de meesten met meer tegenzin tegenover staan: het beheer van het documentatieproces.

Dit betekent dat we een specifiek beheer van procedures en registers systematisch dienen te plannen, toegepast op alle activiteiten. Een correct en effectief documentatieproces zal een diepe invloed hebben op het kwaliteitssysteem. Ten slotte zal het ons «dwingen» een minimum aantal proeven en gedocumenteerde archieven te hebben, geformatteerd volgens de normen.

Zo hebben we een kwaliteitssysteem opgestart. Kwaliteit is een onaantastbare verbintenis die positieve en permanente resultaten oplevert. Kwaliteit in het leveren van service kan bestendig zijn (de zogenaamde totale kwaliteit) maar alle betrokkenen moeten hun bijdrage leveren en voordelen ontvangen tijdens de cyclus. Bovendien hangt de kwaliteit van de aangeboden service niet alleen af van de voorziening maar veeleer van het vervullen van de behoeften van de bezoekers en de plaatselijke bevolking.

### 3.9.2. Kwaliteitsindicatoren. Voorbeelden

Gezien het voorgaande, geven we hier enkele bijkomende suggesties, indien je enkele indicatoren voor zelfevaluatie wil berekenen, om je kwaliteitsniveau te controleren.

Algemeen gezien dienen je indicatoren de volgende kenmerken te hebben:

- Controleren of de doelstellingen van het Interpretatiecentrum bereikt werden (gebiedsontwikkeling, netwerkstructuren, overbrengen van het Cultuurerfgoed naar de bezoekers, instandhouding, verbeteren van interpretatiemethodes en technieken, enz.).
- Evalueren van het gebouw en zijn structuur.
- Evalueren van zijn ligging in het gebied.

- Evalueren van functies en aangeboden diensten.
- Evalueren van verbredingsactiviteiten en de deelname van de burgers/niveau van betrokkenheid.
- Evalueren van het interne beheer.
- Indien mogelijk, evalueren van de plaatselijke sociale en economische effecten van het Centrum.

### Algemeen schema van de hoofdindicatoren

Een algemene indeling voor de zelfevaluatie van je Centrum kan als volgt samengevat worden:

#### a) Structurele indicatoren:

1. Kwaliteit van het gebouw.
2. Bereikbaarheid van het gebouw.
3. De omgeving.

#### b) Indicatoren voor intern beheer:

1. Aangeboden basisdiensten.
2. Serviceprestatie.
3. Algemeen Beheer.

#### c) Ontwikkeling en beheer van diensten:

1. Aankomst van de bezoekers.
2. De fysieke omgeving waarbinnen bezoekers zich bewegen.
3. Vorm en inhoud van informatie.

#### d) Externe communicatie:

1. Publiciteit.
2. Markt- en bezoekersonderzoek en hun interpretatie.

#### e) Invloed op het gebied:

1. Invloed op het milieu.
2. Culturele invloed.
3. Economische invloed.

#### a) Structurele indicatoren

1. Kwaliteit van het gebouw.

Dit betekent: prestatie en onderhoud, engineering en infrastructuur, zijn constructie en ontwerp, hoe het gebouw gebruikt wordt, bereikbaarheid en gebruikerseisen, ruimte en aanvoelen.

- Vorm en materialen gebruikt voor constructie.
- Aanwezigheid van veiligheidsvoorzieningen.
- Aanwezigheid van geluiddempende systemen.
- Staat van onderhoud (zelfevaluatie).

2. Bereikbaarheid van het gebouw.

Hoe kan het Centrum «bereikt» worden via openbaar vervoer, met de wagen, aanwijzingen, enz.

- Oppervlakte, in vierkante meters, van de externe serviceruimtes (parkeerruimte, tuinen, enz.).

- Aanwezigheid van fiets- en motorfietsstallingen, enz.
- Gemiddelde tijd nodig om het centrum te bereiken (vanuit het stadscentrum of het spoorwegstation/luchthaven).
- 3. De omgeving.
- Aantal verdere «attracties» in de zone.
- Integratiegraad van het gebouw in de omgeving.

### b) Indicatoren voor intern beheer

#### 1. Basisdiensten.

- Aantal openingsuren per jaar.
- Aantal openingsdagen per jaar.
- % van gedocumenteerde collecties.

#### 2. Indicatoren betreffende rendement van diensten.

- Personeelskosten = Personeelskosten/totale kosten.
- Gemiddelde kost per bezoek = Totaal budget/aantal openingsuren.
- Gemiddelde kost per openingsuur = Totaal budget/ aantal openingsuren.
- Gemiddelde kost per vierkante meter.
- Gemiddelde kost per bezoek.
- Gemiddelde kost per bewoner.
- Gemiddelde kost per bezoek/aantal openingsuren.
- Gemiddelde kost per bezoek/aantal vierkante meters.
- % Zelffinanciering.
- Aantal bezoeken per jaar/personeelsaantal.
- Aantal bezoeken per jaar/verschillende personeelscategorieën.
- Aantal openingsuren per werknemer = Aantal openingsuren/personeelsaantal.
- Aantal vierkante meters per werknemer = Aantal vierkante meters/personeelsaantal.
- Aantal «servicezones» = didactische laboratoria.
- Niveau van flexibiliteit = Aantal vierkante meters bestemd voor nieuwe diensten.
- Aantal georganiseerde educatieve projecten.
- Aantal routes die het Centrum insluiten.

#### 3. Algemeen beheer.

- Ruimte in m<sup>2</sup> bestemd voor kantoren / Totaal van m<sup>2</sup>.
- Aanwezigheid van diensten voor het personeel (personeelsrestaurant, relaxruimte, toiletten).
- Gelijke kansen = % werkende vrouwen.
- Gelijke kansen<sup>2</sup> = % werkende gehandicapten.
- % directie/managementpersoneel.
- % onderzoeks-/onderhoudspersoneel.
- % «front office» personeel (nog te beslissen som van meerdere categorieën).
- Opleiding = Aantal jaarlijks georganiseerde cursussen.
- Netwerk = Kwalitatieve omschrijving.
- Betrokkenheid = Aantal vrijwilligers.

### c) Ontwikkeling en beheer van diensten

1. Aankomst van de bezoekers.
  - Oppervlakte beschikbaar voor bezoekers (permanente + tijdelijke).
  - Aantal liften.
  - Aantal trappen om de ingang te bereiken.
  - Aanwezigheid van airconditioning.
  - Zone kaartverkoop.
  - Aantal vierkante meters van de ingangshal.
  - Aanwezigheid van vestiaire.
2. De fysieke ruimte waarbinnen bezoekers zich bewegen.
  - Aantal bezoekerstoiletten.
  - Aantal gehandicaptenoiletten.
  - Restaurant, cafetaria's.
  - Aantal papiermanden.
  - Aanwezigheid van opschriften.
  - Aantal talen van de opschriften.
3. Vorm en inhoud van informatie.
  - Duur = Aantal openingsuren.
  - Bijkomende diensten = Aantal andere activiteiten georganiseerd in het centrum.
  - Kwaliteit van de geproduceerde informatie.
  - Aantal audiogidsen.
  - Aanwezigheid van audio/videoruimte en oppervlakte.
  - Conferentiezaal.
  - Aanwezigheid van zone voor educatieve activiteiten en oppervlakte.
  - Aanwezigheid van verder informatietools (documenten, Internet, enz.).
  - Belastingvermogen = aantal bezoekers/bezoekbare m<sup>2</sup>.
  - Aantal bezoekers per dag = totaal bezoekers / 365.
  - Aantal bezoekers per uur = aantal bezoekers per dag/aantal openingsuren per dag.
  - Bezoekpercentage = aantal bezoekers/totale bevolking.
  - Percentage lokale betrokkenheid = % plaatselijke bezoekers.
  - Verhoging in % van het bezoekersaantal sinds de opening van het Centrum.
  - % van oppervlakte voor permanente tentoonstelling.
  - % van oppervlakte voor tijdelijke tentoonstellingen.
  - % plaatselijk/regionaal publiek.
  - % nationaal publiek.
  - % bezoekers uit de Europese Unie.
  - % buitenlanders.
  - % wetenschappers.
  - % familiepubliek.
  - % derde leeftijd.
  - % gehandicapten.
  - Evolutie van deze indicatoren doorheen de tijd.

### d) Externe communicatie

1. Publiciteit.
  - Aantal op papier gedrukte middelen (brochures enz.) geproduceerd per jaar.
  - % gecontacteerd van plaatselijke bevolking.
  - Bestaan van een Internet website.
2. Markt-/Bezoekersonderzoek en hun interpretatie.
  - Niveau van bekendheid tussen het publiek.
  - Klantentevredenheid.

### e) Invloed op het gebied

1. Invloed op het milieu.
  - Verhouding groenzones = Groenzone (m<sup>2</sup>) / Grondstuk (m<sup>2</sup>).
  - Energieverbruik = Jaarlijks energieverbruik (toe/jaar) / Aantal werknemers.
  - Jaarlijks energieverbruik (toe/jaar) / Netto-oppervlakte (m<sup>2</sup>).
  - Waterverbruik = Jaarlijks waterverbruik (m<sup>3</sup>/jaar) / Aantal werknemers.
  - Jaarlijks waterverbruik (m<sup>3</sup>/jaar) / Netto-oppervlakte (m<sup>2</sup>).
  - Afvalproductie = Jaarlijkse afvalproductie (ton/jaar) / Aantal werknemers.
  - Selectieve vuilophaling = Jaarlijkse afvalproductie (ton/jaar) / Aantal werknemers.
  - Aantal air-conditioninginstallaties.
  - Aantal milieucorrectievoorzieningen.
2. De culturele invloed.
  - % wetenschappers.
  - % plaatselijk/regionaal publiek.
  - % nationaal publiek.
  - Niveau van authenticiteit = aantal originele voorwerpen / totaal aantal voorwerpen.
3. Economische invloed.
  - Variaties in het aantal winkels, restaurants en hotels, vergelijken met de regio.
  - Schatting van indirecte inkomsten voor de gemeenschap.

### 3.9.3. Hoe gebruikersinformatie te verzamelen

Om de relatie met het publiek te verbeteren kunnen sommige klassieke marketinginstrumenten gebruikt worden: cultuur aanbieden aan het publiek is niet hetzelfde als het identificeren en bedienen van een publiek dat geïnteresseerd is in cultuur. Een basisprincipe voor elke communicatie- of marketingactie is kennis van de markt. Opinieonderzoeken zijn dan een fundamenteel instrument om het publiek te begrijpen (dit is de markt), als we een nieuw centrum wensen te stichten of een bestaand te beheren.

Met dit doel bestaan er twee types informatie: externe informatie, verkrijgbaar via beschikbare bronnen en interne resulterend uit onderzoeken uitgevoerd door de organisatie zelf.

Door de onderzoeken op nationaal of plaatselijk niveau, verricht door privéinstellingen, openbare organismen of bedrijven is het mogelijk de samenstelling van de bewo-

ners te weten te komen, de toeristenstromen, de deelname in culturele activiteiten en het bezoekersprofiel in een bepaald land. De onderzoeken verricht door andere centra kunnen eveneens nuttig zijn, alhoewel het steeds beter is te vergelijken met gelijkaardige instellingen wat betreft hun territoriale dimensie en aangeboden service.

Om deze externe informatie te vervolledigen kan belangrijke informatie verzameld worden via onderzoeken verricht met behulp van vragenlijsten of interviews met gebruikers en niet-gebruikers. Opinieonderzoeken van gebruikers worden in het algemeen meer verricht omdat ze goedkoper zijn. De kennis van statistische analysemethoden en het opstellen van eenvoudige vragenlijsten (maar overeenstemmend met de vastgelegde doelstellingen van het onderzoek) is duidelijk nodig.

Onderzoeken hebben cognitieve en informatiedoeleinden, maar ze dienen bovenal het doel te hebben sommige potentiële of werkelijke doelmarkten te identificeren, deze te selecteren en het aanbod te wijzigen in overeenstemming met de resultaten en de doelmarkt zelf.

Onderzoeken omtrent niet-gebruikers kunnen ook erg nuttig zijn. Onderzoeken omtrent gebruikers leveren inderdaad enkel informatie over mensen die naar het centrum komen. Een onderzoek omtrent de gebruikers, hoe diepgaand ook, kan nooit de meningen van de mensen die het centrum niet bezoeken, onthullen. Om bijvoorbeeld een beter idee te krijgen waarom de verkoop van ingangskaarten daalt, of beter te weten wat de plaatselijke bevolking denkt over het centrum, is het noodzakelijk een complete bevolkingsstudie te maken en ook diegenen die niet komen te interviewen.

Zoals reeds voordien gezegd, het verzamelen van informatie kan ook gebeuren door middel van een rechtstreeks onderzoek, in de vorm van interviews of vragenlijsten die rondgedeeld worden tussen een geselecteerde groep bezoekers. In deze omstandigheden is de individualisering van de steekproeven en het bepalen van de interviewstructuur of de inhoud van de vragenlijst speciaal belangrijk: zij hebben inderdaad een sterke invloed op de betekenis van de informatie en haar interpretatie.

Wat de steekproeven betreft, het aantal interviews wordt meestentijds vergeleken met het totale aantal bezoekers, om statistisch representatief te zijn en het gebruik van hulpmiddelen te optimaliseren. Indien het doel van de analyse de werkelijke gebruikers zijn, kunnen de steekproeven gewoon op een ongedwongen manier gebeuren aan het einde van het bezoek.

De selectie van toevallige steekproeven kan toch ook enigszins beperkt worden. Het British Museum, bijvoorbeeld, alhoewel het de te ondervragen personen toevallig uitkiest, sluit geen groepen in (om andere leden van de groep niet te storen) en geen kinderen jonger dan elf. Anderzijds, indien voldoende informatie over de referentiegroep beschikbaar is, kan de steekproef geordend worden.

Interviews kunnen ook gehouden worden in bepaalde periodes, rekening houdend met de seizoensgebondenheid van de vraag en variaties van haar karakteristieken tijdens verschillende jaarperiodes (of weekperiodes). Seizoensgebondenheid beïnvloedt inderdaad het aantal bezoekers van buiten die meestal reizen in de zomer of tijdens vakanties.

Inzake het bepalen van de inhoud van de vragenlijsten is het noodzakelijk eerst de hoofdaspecten te onderscheiden en één of meer vragen betreffende deze aspecten

voor te bereiden. In ieder geval mogen vragenlijsten niet veel tijd vergen van de onderzochte bezoeker, vooral als we hem/haar vragen enkele evaluaties van de functies van het centrum weer te geven.

Voor elke gebruikersdoelgroep dienen we nochtans enkele sleutelementen te definiëren:

- Het type instellingen of gebeurtenissen waar ze regelmatig naartoe gaan; dit om het bestaan van «artistieke verbruikscategorieën» te checken, met een typologisch (verschillende kunstvormen), historisch (periodes) of esthetisch (stijlen) profiel.
- De «fysieke» consumptievormen, vanuit een tijdelijk (dagen, tijdroosters, enz.) en een sociaal (individuele of groepsbezoeken) standpunt.
- Informatiekanalen en –bronnen gebruikt door de bezoekers.
- Het in aanmerking genomen alternatief verbruik (vervangings- of complementair effect) en de evaluatie-elementen van hun beslissingsproces.
- Elementen met een negatieve of positieve invloed op cultuurverbruik.

Naast deze informatie-elementen kunnen natuurlijk ook andere in aanmerking worden genomen. Eén van deze elementen die werkelijk interessant zouden kunnen zijn om informatie in te winnen is de frequentie van de bezoeken, ons toelastend de bezoekers in drie categorieën in te delen:

- niet geïnteresseerd,
- gelegenhedsbezoekers,
- gebruikelijke bezoekers.

Het onderscheiden van de specifieke redenen die aan de basis liggen van deze gedragingen is in feite het vertrekpunt voor het creatief segmenteren van de potentiële vraag en de eventuele bepaling van doelstellingen voor elke categorie: we kunnen niet-gebruikers ertoe overhalen het Centrum te bezoeken, tegelijkertijd de gelegenhedsbezoekers vragend hun bezoeken te verhogen, met het doel een kritische gebruikersmassa te creëren op wie we kunnen rekenen bij het uitvoeren van culturele activiteiten.

Informatie die kan verzameld worden via vragenlijsten en interviews kan als volgt samengevat worden:

**Socio-economische variabelen.** Geslacht, leeftijd, beroep, socioeconomische status, opleidingsniveau, nationaliteit, land van verblijf, taal, aantal familiecomponenten, gebruikte informatietools, gebruikte diensten.

**Kenmerken van het bezoek.** Groepsdimensie, eerste bezoek aan het centrum, frequentie van bezoeken in de laatste 12 maanden, absolute frequentie van de bezoeken, periode van de bezoeken, duur van de bezoeken, gebruik van informatiemiddelen, gebruik van restaurant/café, gebruik van commerciële diensten, gebruik van sanitaire voorzieningen, aankoop van goederen, aankoop van diensten.

**Oordeel over het bezoek.** Algemene evaluatie van het centrum, evaluatie van de expositie, evaluatie van het pad, evaluatie van de informatiemiddelen, evaluatie van receptie, evaluatie van de cateringdiensten, evaluatie van de commerciële diensten, evaluatie van het personeel van het centrum, speciaal positieve en negatieve elementen, suggesties.

**Beslissing betreffende het bezoek.** Informatiebronnen omtrent het centrum,

reden van bezoek, persoon die beslissing nam over het bezoek, intentie om bezoek te herhalen.

**Bereiken van het centrum.** Gebruikt transportmiddel, reisduur, kosten, afstand, makkelijk vinden van centrum.

De eerste groep vragen is bedoeld om de socioeconomische kenmerken van de bezoekers evenals hun culturele gewoontes te leren kennen. De tweede en derde groep betreffen het bezoek aan het centrum, om zowel de graad van genot als het persoonlijke tevredenheidsniveau te leren kennen. De laatste groep betreft de bereikbaarheid van het centrum, om nuttige elementen te verzamelen voor het berekenen van de uitgaven van de bezoekers om het bezoek te realiseren.

Bij deze informatie kunnen we ook de informatie voegen die verkregen werd via de directe observatie van het bezoekersgedrag, nuttig om bijvoorbeeld te begrijpen wat de invloed is van de rondgang en de expositie op de circulatiemodellen binnenin de structuur. Apart van de geselecteerde bezoekers, kan ook de observatietijd van de vitrinekasten gemeten worden en op die manier kan het respectieve circulatiemodel gereconstrueerd worden met het doel aanwijzingen te vinden voor een objectieve evaluatie van hun reactie vergeleken met verschillende expositietypes.

Het is duidelijk dat dergelijke informatie die verzameld door het directe opinieonderzoek kan aanvullen, daar deze laatste in zekere mate kan beïnvloed worden door subjectieve interpretaties van de vragen door de ondervraagde persoon.

### 3.9.4. Haalbaarheidscriteria

Voor een goede werking van de interpretatiecentra is het noodzakelijk competitieve elementen in te brengen in hun managementmodel. Elke voorziening zal een specifiek haalbaarheidsplan nodig hebben, overeenstemmend met haar ligging en kenmerken. De endogene en exogene factoren die dienen beschouwd te worden in elke haalbaarheidsstudie zijn in principe de volgende:

#### Endogene factoren

- Grootte van het interpretatiecentrum.
- Diensten.
- Circulatiestroom, signalering en makkelijke bereikbaarheid.
- Perceptie van de servicekwaliteit door de gebruikers.

#### Exogene factoren

- Aantrekkelijkheid en toeristisch potentieel van de specifieke streek of zone.
- Aantal en activiteitsvolume van de bestaande toeristische agenten.
- Bestaan en commercialiseringsniveau van lokale diensten en producten (gastonomie, handwerk, toeristische en culturele diensten,...).
- Opleidingsniveau van de toeristische en culturele agenten.
- Niveau van onveiligheid of vandalisme in de zone.

Naast de specifieke factoren dienen we ook rekening te houden met de positieve en negatieve oordelen die de inplanting van een nieuwe voorziening in het gebied kan veroorzaken. De commercialisering van producten en diensten dient eveneens te gebeuren zonder problemen van oneerlijke concurrentie te veroorzaken met de bestaande commerciële of toeristische operators, maar dient hen integendeel aan te

vullen. In sommige aspecten kan dit relatief makkelijk zijn, maar om dergelijke instellingen levensvatbaar te maken is het noodzakelijk een zeker niveau van commerciële activiteit te bereiken (cafetaria, verkoop van voorwerpen en handwerk, commercialisering van diensten...) die in sommige gevallen kunnen gepresteerd worden door andere geografisch nabije operators.

Het is ook nodig rekening te houden met andere vereisten inzake functionaliteit, capaciteit en servicekwaliteit, afschrijvingskosten en onderaanneming van ondernemingen gespecialiseerd in activiteiten en diensten. Logischerwijze is het noodzakelijk al deze aspecten grondig te ontwikkelen, hun kost te evalueren en de geschikteste alternatieven voor te stellen voor hun correct gebruik.

Ten slotte is een zeer belangrijk aspect de oorspronkelijke opleiding van het personeel dat verantwoordelijk is voor het interpretatiecentrum, evenals de noodzaak voor een specifieke continue vorming. Daarom zal het nodig zijn een opleidingsprogramma te ontwikkelen waarvan het economische en sociale succes van het project in belangrijke mate zal afhangen.

Ten slotte... sommige eenvoudige regels:

**1. De aandacht concentreren op de gebruiker.** Inzake type en relatie met uw service zijn er veelvuldige gebruikers. Beheerders zijn ook gebruikers maar hun sociale/openbare verantwoordelijkheid dient ook niet-gebruikers aan te spreken, in de praktijk de ganse complexe gemeenschap. De gebruikers van de service zijn afzonderlijke bezoekers, maar ook wetenschappelijke gemeenschappen, scholen, sociale organisaties, enz... Allen zijn sociale scheidsrechters van de kwaliteit van je dienstverlening.

**2. Ontwikkel en betrek je personeel.** Het potentieel van de werknemers wordt gevaloriseerd door een geheel van gedeelde waarden en een cultuur gebaseerd op vertrouwen en verantwoordelijkheden. Er zijn verschillende vormen van leren en ontwikkeling van nieuwe vaardigheden. Het aspect van motivering moet hier onderstreept worden, daar de voorwaarden voor een economische of functionele beloning dikwijls ontbreken. Dit is een gevolg van symbolische erkenningen en van de geboden mogelijkheden tot leren en ontwikkeling van nieuwe vaardigheden (bijv. percentage van tijd voor bijscholing, voor opleiding, enz.)

**3. Verbeter je processen.** Processen dienen een verantwoordelijke te hebben, duidelijk en medegedeeld te zijn. In de dagelijkse job moet iedereen de kans hebben om zijn/haar activiteit te verbeteren vanuit een preventieve optiek. Het is nodig formele processen te hebben, prestatie-indicatoren en evaluatiecriteria te gebruiken, formele projectverlopen uit te werken en de hulpmiddelen te beheren.

**4. Benadruk je doelstellingen.** Het toewijzen van middelen en inspanningen voor het bereiken van doelstellingen die coherent zijn met de missie van het centrum (die duidelijk en eenstemmig moet bekendgemaakt zijn) is noodzakelijk. Strategieën dienen gearticuleerd te worden op gestructureerde en systematische manier doorheen de ganse organisatie en alle activiteiten moeten in lijn zijn met de missie en de doelstellingen. De gedragswijze van het personeel moet consistent zijn met de betuigde waarden en strategie.



# 4

## Vormen van samenwerking tussen interpretatiecentra

77

### 4.1. Territoriale netwerken

Territoriale netwerken kunnen verschillende operationele schalen hebben. Opvallende ervaringen verbonden met de stadsnetwerken zijn Ierland, met het programma Ierse Erfgoedsteden of het Franse programma van Villes et Pays d'Art et Histoire, beiden met een programma van geassocieerde interpretatiecentra gericht op zowel de plaatselijke gemeenschap als de bezoekers.

#### Heritage towns of Ireland

Ierse steden bezitten een uitnodigende gemoedelijkheid, omdat hun grootte en menselijke schaal je onmiddellijk thuis doen voelen. De meesten ontwikkelden hun huidige aspect in de negentiende eeuw, maar hun oorsprong dateert vaak van veel vroeger. Sommige steden hebben hun wortels in oude Keltische kloosters, of werden gesticht door de Normandiërs of zelfs de Vikingen, terwijl andere groeiden rond markten die hen mogelijkheden boden –of langsheen de kust waar mensen eenvoudigweg gaarne een bad namen. Maar een gemeenschappelijk aspect is zeker dat ze allemaal een eigen atmosfeer hebben.

Baltinglass, Birr, Cashel, Cobh, Dalkey, Kells, Killaroe, Kilrush, Kinsale, Lismore, Listowel, Tipperary, Trim, Westport en Youghal werden tot Heritage Town uitgeroepen vanwege hun unieke karakter verschaft door een combinatie van architectuurstijlen, die dikwijls meerdere eeuwen overspannen, wat hen –en hun bezoekers– een speciaal gevoel voor het verleden verleent. Wat deze steden verder ook zo speciaal maakt is de zorgvuldige wijze waarop hun historische karakteristieken gepresenteerd worden –hetzij in de vorm van een verklarend Bezoekerscentrum (dikwijls met audiovisuele voorstellingen), een wandelpad met aanwijzingsborden of een toeristische wandelweg rond de stad, of de voorziening van een speciaal op maat gemaakt geleid bezoek.

Net zoals een oude wijn hebben deze steden een lange tijd nodig gehad om te rijpen en zijn nu klaar om door u geproefd te worden, niet alleen maar individueel maar in groep. Maar vergeet één ding niet! Steden zijn niet enkel maar stenen en cement.

Hun geest bestaat uit de mensen die hen tot leven wekken en die u hartelijk zullen verwelkomen om te genieten en hun trotse erfenis met hen te delen.

Maar- vergeet één ding niet! Steden zijn niet enkel maar stenen en cement. Hun geest bestaat uit de mensen die hen tot leven wekken en die u hartelijk zullen verwelkomen om te genieten en hun trotse erfenis met hen te delen.

[www.heritagetowns.com](http://www.heritagetowns.com)

In Spanje hebben verschillende autonome gewesten hun interpretatiecentranetwerken gecreëerd.

In Andalusië werd het Andalusische Netwerk van Interpretatiecentra van het Historische Erfgoed opgericht, een programma dat de culturele infrastructuur bestemd voor de presentatie en exploitatie van het erfgoed omvat. In dit programma vloeien verschillende media en middelen voor communicatie samen en ontwikkelen zich verder op basis van de dynamisering «in situ» van het cultuurerfgoed.

In Extremadura wordt Alba Plata gecompleteerd met een netwerk van interpretatiecentra die de 2000 jaar lange geschiedenis van de regio analyseren: interpretatiecentra van de Via de la Plata, van enkele van de belangrijkste archeologische enclaves (Caparra, Romeins kamp van Cáceres el Viejo of het Romeinse Circus van Mérida), van de Historische Monumentengroepen van Extremadura, van de Volksarchitectuur, van de middeleeuwse Stad van Plasencia of een Interpretatiecentrum gewijd aan de schilder Francisco de Zurbarán in Fuente de Cantos, de geboorteplaats van deze geniale kunstenaar.

In Asturië is het netwerk van voorzieningen voor milieueducatie van het Regionale Ministerie voor Milieu en Ruimtelijke Ordening gevormd door een reeks centra en voorzieningen verdeeld over verschillende beschermde natuurzones van Asturië, met de volgende doeleinden:

- De bezoekers van de verschillende beschermde natuurzones opvangen en informeren.
- De natuur- en cultuurwaarden bekendmaken.
- De regelgeving en problematiek van de verschillende zones waarin ze zich bevinden.
- Het bevorderen van gedragingen die de omgeving respecteren en de deelname van alle personen in het behoud van ons milieu bevorderen.

Deze centra zijn bestemd voor zowel scholieren als het algemene publiek, met speciale aandacht voor de bewoners van de streek, voor wie het centrum bedoeld is als een ontmoetingspunt voor diverse activiteiten en initiatieven. De interpretatiecentra die afhangen van dit netwerk zijn gelegen in het Natuurpark van Redes, het Natuurpark van Somiedo, het Integrale Natuurreservaat van Muniellos (Oballo) en het Gedeeltelijke Natuurreservaat van Villaviciosa.

De lokale actiegroep Leader II van Albarracín (Teruel) heeft een netwerk van musea en interpretatiecentra opgericht, met meer speciaal het Interpretatiecentrum van Dornaque in het Beschermde Pijnboombos van Rodeno de Albarracín. Dit centrum werd geopend in 2001 en maakt deel uit van het Netwerk van Beschermde Natuurgebieden van Aragón. Deze musea maken nu deel uit van het toeristische aan-

bod van de streek, zich gezamenlijk anbietend door middel van een museumkaart die verkocht wordt door de vereniging voor plattelandstoerisme van de Sierra (ESPARC 2002).

De groep van Cabañeros (Ciudad Real) bevordert de ingebruikname van een netwerk van vijf etnografische musea, gelegen in verschillende gemeenten en gespecialiseerd in verschillende thema's (Museum over het Plattelandsleven en Houtskoolproductie in Alcoba de los Montes; Museum over de Pitarrawijn in Horcajo de los Montes; Museum voor Etnografie en Wildfauna in Retuerta del Bullaque; Museum José Ortega in Arroba de los Montes; Etnografisch Museum van Anchuras). Het initiatief ontstond in het kader van het Strategische Streekplan gefinancierd door het programma Leader II. Deze installaties worden gecompleteerd door het Interpretatiecentrum van Casa Palillos, het Ontvangstcentrum voor Bezoekers in Pueblo Nuevo del Bullaque en het Centrum van Gargantilla in Navas de Estena. Het doel is het erfgoed van de streek te revaloriseren en tegelijkertijd de toevloed van toeristen naar het Nationale Park van Cabañeros te herverdelen en te optimaliseren, door het creëren van een complementair aanbod. Het is zelfs zo dat de geleide bezoeken aan het park eindigen in één van de musea. Het grootste deel van de tentoongestelde fondsen stammen uit de bevolking, waarvoor voorafgaande verbreding en bewustmaking noodzakelijk waren. Wat betreft het beheer van de etnografische musea werd er oorspronkelijk gekozen voor een gedeeld model tussen het Park en het Intergemeentelijke Samenwerkingsverband, een bedrijf uit de zone contracterend. Om het project op te starten werden de beheerders van het Nationale Park betrokken, via de Gemeentebesturen die deelnemen in de Stichting. Enkele cijfers: elk museum ontvangt jaarlijks tussen 12000 en 15000 bezoekers. Er werden 5-6 jobs gecreëerd in de zone. Er werd ook een bijdrage geleverd aan de toename van het bezoekersaantal in de zone, van 5000 vóór het programma tot 70000 heden ten dage (ESPARC 2002):

#### Virtueel netwerk van interpretatiecentra van los Monegros

Met behulp van een programma Leader+, werden een steunprogramma en initiatieven voor het behoud, recuperatie en restauratie van het cultuurerfgoed van de Streek van los Monegros ontwikkeld. Dit programma bestaat uit de creatie van een fysiek en virtueel netwerk van interpretatiecentra voor cultuurerfgoed, ondersteund door signalering en verbreding van het cultuurerfgoed. Dit is een project dat tracht toeristische ontwikkeling te bereiken via het cultuurerfgoed met behulp van de deelname in gezamenlijke projecten voor het behoud en de waardering van cultuurbronnen.

Op die manier ontstond een virtueel netwerk van interpretatiecentra in de streek van los Monegros om de informatie die de bezoekers zullen krijgen in de fysieke centra reeds op voorhand te geven.

De virtuele netwerk telt tien interpretatiecentra, meer speciaal de volgende: het centrum van Miguel Servet, La Cartuja de Las Fuentes, Volkscultuur; en wat de natuur betreft, die van het Water in los Monegros, De Lagune van Sariñena, of de Ooievaarsroute van Flumen.

[centrosdeinterpretacion.monegros.net](http://centrosdeinterpretacion.monegros.net)

## 4.2. Themanetwerken

80

In het kader van de Europese programma's voor culturele samenwerking, startte de Regionale Regering van Andalusië een samenwerkingsproject tussen Spanje, Portugal en Marokko, «Netwerk van Centra voor de Invloed van de Islam in het Zuiden van het Iberische Schiereiland en het Noorden van Marokko», met als basis het idee dat de verbreiding van het Historische Erfgoed dient vervlochten te worden met het toerismebeleid.

In het geval van Andorra, vermelden we speciaal het programma «Mannen van IJzer», een culturele route bevorderd door de Regering van Andorra, met het idee het erfgoed van de ijzer- en staalindustrie in Andorra en de Pyreneeën te bestuderen, restaureren, in stand te houden en te tonen. Dit programma wil het grote publiek de mijnen, koolmijnen, de gewoonten van de koolmijnen en staalfabrieken leren kennen, de ijzergieterijen en de archieven verbonden aan deze wereld, kortom, één van de belangrijkste economische activiteiten ontwikkeld in Andorra vanaf het begin van de zeventiende tot het einde van de negentiende eeuw tonen. «Mannen van ijzer» is opgenomen in de circuits voor cultureel toerisme en opent de poorten van dit erfgoed met culturele voorzieningen zoals de Farga Rossell (Andorra), de IJzergieterij van Montgailhard (Arieja), de mijnen van Llorts en de Casa Areny Plandolit (Andorra). Dit circuit zal de komende jaren uitgebreid worden met de Farga de Ripoll (Girona) of de Collada des Meners (Andorra). De bedoeling is dat andere cultuurgooederen zich langzaam aansluiten bij dit project, zodat het een echte transnationale ervaring wordt. Vanuit Andorra vertrekt de route van de Farga Rossell- Interpretatiecentrum voor IJzer. In deze voorziening experimenteert de bezoeker met de oorsprong van de ijzerindustrie, de inplanting van deze industrie in de Pyreneeën en meer speciaal in Andorra, en leert over het werksysteem en een technologie met een meer dan 4000 jaar lange geschiedenis.

### **Basisreferentiekader van de Europese òlitiek voor plattelandontwikkeling op basis waarvan de centra voor erfgoedinterpretatie ontwikkeld werden**

- Verordening (EG) 1257/1999 van de Raad, van 17 mei 1999, betreffende de hulp voor plattelandontwikkeling van het Europese Oriëntatie- en Garantiefonds voor de Landbouw (EOGFL).

- Verordening (EG) 1750/1999 van de Commissie, van 23 juli 1999, dat de richtlijnen voor de toepassing van de Verordening (CE) 1257/1999 van de Raad vastlegt.

- Het Communautaire Initiatief Leader+, zoals de Mededeling van de Commissie aan de Lidstaten van 14 april 2000 vastlegt, zet de Programma's voor Territoriale Ontwikkeling van de vorige initiatieven Leader I en II verder, meer nadruk leggend op de kwalitatieve ontwikkeling van het programma en de consolidering van integrale strategieën met een plaatselijke en participatieve benadering betreffende plattelandontwikkeling, en de samenwerking en het oprichten van netwerken tussen plattelandsgebieden bevorderend. De begunstigden van dit initiatief zullen de Lokale Actiegroepen zijn die hun ontwikkelingsprogramma structuren rond de volgende drie aspecten: 1) Ontwikkeling van integrale ontwikkelingsstrategieën met proefkarakter

gebaseerd op een opgaande benadering en de creatie van horizontale partenariaten. 2) Bevorderen van de interterritoriale en transnationale samenwerking. 3) Ontwikkelen van het netwerken met plattelandsgebieden in de Europese Unie, of ze nu begunstigden zijn van het programma Leader I en II of niet en van netwerken tussen de sociale agenten.

- Europese Commissie (2000). Mededeling van de Commissie aan de lidstaten van 14 april 2000 met richtlijnen voor het communautaire initiatief voor plattelandontwikkeling (Leader+) (2000/c 139/05). Officieel Blad van de Europese Gemeenschap. Het programma Proder is een geregionaliseerd programma, gedefinieerd in het kader van de Communautaire Kader voor Ondersteuning, bestemd voor de ontwikkeling van het Spaanse platteland (Objectief 1 en 2), meer speciaal voor zones die geen deel uitmaken van het programma Leader+. Net zoals dit laatste, zal het beheerd worden door lokale actiegroepen die een innovatief programma voor territoriale ontwikkeling opstellen voor ondersteuning van acties omtrent investeringen in landbouwexploitatie, installatie van jonge boeren, opleiding, verbetering in de verwerking en commercialisering van landbouwproducten, bosbouw en bevorderen van de aanpassing en ontwikkeling van plattelandsgebieden. Deze laatste groep acties, «ontwikkeling van plattelandsgebieden» zal de acties met een integraal karakter insluiten: hernieuwing en ontwikkeling van dorpen, bescherming en behoud van het plattelandserfgoed, diversificeren van activiteiten, bevorderen van toerisme en ambachten, en bescherming van het milieu en het landschap.

### **De interpretatiecentra voor architectuur en erfgoed in Frankrijk**

Het programma voor de Interpretatie van Architectuur en Erfgoed (CIAP) maakt deel uit van de akkoorden afgesloten tussen het Ministerie van Cultuur en Communicatie en de «Kunststeden en Kunstgebieden», een netwerk van gemeenten en lokale administraties opgericht in 1985 en gevormd door meer dan 130 gemeentebesturen en lokale groeperingen ([www.vpah.culture.fr](http://www.vpah.culture.fr)).

De CIAP zijn culturele buurtvoorzieningen bestemd voor het bewust maken, informeren en vormen van elk publiek betreffende de architectuur en het erfgoed van een bepaalde gemeente of streek. Ze werden gearticuleerd met andere cultuurvoorzieningen van de streek (musea, mediatheek, centrum voor urbanisme,...), het netwerk van cultuurvoorzieningen mee completerend. Alhoewel hun prioriteit de plaatselijke en regionale bevolking is, zijn ze toch ook bestemd voor nationale en buitenlandse toeristen.

In het algemeen bieden de CIAP aan:

- Een permanente didactische tentoonstelling die sleutels biedt voor het begrijpen van de stad of de streek vanaf het begin tot op heden, vanaf de eerste overblijfselen tot de hedendaagse architectuur.

- Tijdelijke tentoonstellingen die minstens eens per jaar vernieuwd worden, en die een middel zijn om dieper in te gaan op sommige thema's van de permanente expositie, meer bepaald de hedendaagse aspecten van het stadsleven.

- Een informatie- en documentatiecentrum dat de bezoekers de nodige gegevens verstrekt om een specifiek thema grondiger te bestuderen, en dat hen toelaat autonoom te zijn.

81

Educatieve workshops open voor jongeren (individueel of in scholierengroepen) gewijd aan hun bewustmaking omtrent architectuur en erfgoed.

Het Ministerie van Cultuur en Communicatie, via de Directie voor Architectuur en Erfgoed en de Algemene Directies voor Culturele Diensten (DRAC) geeft wetenschappelijke, technische en financiële ondersteuning.

### **Netwerk van centra voor de invloed van de Islam in het zuiden van het Iberische schiereiland en het noorden van Marokko**

La Junta de Andalucia stelde de creatie voor van een netwerk van centra voor erfgoedinterpretatie als presentatiemiddel voor het erfgoed van een bepaalde streek, om de bezoeker de streek te laten begrijpen. Dit voorstel vervulde de doelstellingen van het Algemene Plan voor Cultuurgoe-deren Andalusië 2000 en de strategieën voorgesteld door het Regionale Ministerie voor Cultuur in het programma voor de Verbreiding van het Culturele Erfgoed en de Deelname van de Burgers.

Binnen het initiatief Interreg II-C werd een gezamenlijke actie voor internationale culturele samenwerking gepresenteerd tussen Portugal (Streek van de Algarve en Archeologisch Centrum van Mertola), Marokko (Agentschap van het Noorden) en Spanje (Junta de Andalucia en Junta de Extremadura) dat «Netwerk van Centra voor de invloed van de Islam in het Zuiden van het Iberische Schiereiland en het Noorden van Marokko» genoemd werd. Dit project is gebaseerd op vier hoofdlijnen:

- De toepassing van een benadering die tracht het concept cultuurerfgoed integraal te begrijpen.
- De binding tussen dit erfgoed en de toekomstige ruimtelijke ordening.
- De keuze van een thema, de islamitische invloed, die meerdere mogelijkheden voor gemeenschappelijke relaties inhoudt.
- De bepaling van een territoriaal bereik dat belangrijke fysieke en menselijke elementen herbergt die kunnen dienen als knooppunten van het netwerk.

In Andalusië werden de overeenkomstige interpretatieplannen ontwikkeld in de Tierras Llanas van Huelva, met een interpretatiecentrum in het stadje Niebla, gearticuleerd door het concept De Wegen van Niebla, de Mudejar-kunststijl benadrukkend; Sierra de Aracena en Picos de Aroche, met een interpretatiecentrum in Almonaster en een geografische en historische route, de Westergrens van het Nazari-Koninkrijk, dat een vroeger grensgebied tussen de christelijke en rijken van de Nazari-dynastie identificeert (tussen de dertiende en de vijftiende eeuw) een boog vormend tussen Tarifa en Archidona, met een interpretatiecentrum in Ronda.

C. Sanchez de las Heras (2002b).

### **Themapark van de zalm. Salmonland**

In 2005, binnen het programma Eurosats (European Salmon Tour) dat tracht de zalm en de rivieren als toeristisch project te promoten, werd het Europese Netwerk van Zalmgebieden opgericht.

In Spanje neemt de streek van de Bajo Nalon in Asturië deel in het initiatief via de creatie van het Themapark van de Zalm (Salmonland), een omgeving waarbinnen een netwerk van musea en interpretatiecentra omtrent zalm opgericht werd. De gemeen-

ten van Muros, Pravia, Soto del Barco, Salas en Belmonte de Miranda nemen deel aan dit initiatief. Elk van deze dorpen zal een installatie ontvangen behorende tot dit toeristisch zalmproject, dat gefinancierd wordt met Europese fondsen binnen het bereik waarin de gemeenten deelnemen aan de programma's Proder en Leader. Op dit moment is de studie voor de installatie van de respectieve interpretatiecentra beëindigd en men werkt nu in de ontwikkeling van de projecten.

Het project heeft als doelstelling de bezoekers elk van de zones te laten doorlopen, en daarom werd de inhoud van elke installatie zorgvuldig bestudeerd, zodat elk van hen een verschillende visie biedt, echter steeds verbonden met zalm. De route omvat een bezoek aan San Juan de la Arena en San Esteban de Pravia, met twee installaties geconcentreerd op zalm en zijn relatie met de zee. In het eerste geval zal het Zeemanshuis een interpretatiecentrum voor zalm en paling omvatten. De volgende halte zal zich in de deelgemeente Pravia die deel uitmaakt van Quinzanas, bevinden. waar een museum voorzien is, met een inhoud geconcentreerd op de geschiedenis van de visvangst, zowel recent als traditioneel. terwijl in Salas, in de recreatiezone van La Rodriga het huis van de rivier zal liggen, waar men de vissen zal kunnen bewonderen in een kanaal dat zal passeren onder een nieuw gebouw dat zal uitmonden in het actuele kanaal van de afsluitzone. De nabije omgeving zal ook geconditioneerd worden met een bos langs de oever. In de gemeente Belmonte, in Silviella, in de zone waar de vangzone voor zalmen gebouwd werd, zal een observatorium ingericht worden. Tussen de projecten rondom zalm valt het programma Salas op, waarmee men tracht de Atlantische zalm als economisch hulpmiddel te valoriseren door middel van een duurzaam beheer.

De financiering van Salmonland is gebudgetteerd in het Plan voor Toeristische Dynamisering van de Bajo Nalon dat beschikt over een globaal budget van 1,2 miljoen Euro. De eerste schijf die zal uitgevoerd worden tot 2006, is 319683 euros. Deze post zal voor verschillende doeleinden gebruikt worden, 60000 euros voor het beheer van het Plan zelf, 45000 voor promotie van de zone, 59683 euros voor signalering en 35000 voor opleiding. De resterende 120000 euros stemmen overeen met de vermelde infrastructuurvoorzieningen voor het Project Salmonland.

### **De archeologische routes van de Alentejo en de Algarve: interpretatiecentra die een netwerk vormen**

Het Instituto Português do Património Arquitectónico (IPPAR), tezamen met het actuele Instituut voor Ondersteuning en Financiering van het Toerisme, in samenwerking met andere openbare en privé-agenten, stimuleerden de creatie van archeologische routes in de Algarve en de Alentejo. Deze routes ontstonden vanwege de noodzaak om voorwaarden te creëren voor de bescherming en toeristisch-culturele dynamisering van de archeologische vindplaatsen, door middel van hun onderzoek, instandhouding, valorisatie en verbreiding en ontvangstvoorzieningen voor de bezoekers en interpretatievoorzieningen voor de geselecteerde plaatsen te bouwen. Daarom werden elf plaatsen geselecteerd, die georganiseerd werden vanuit een dubbel perspectief: thematisch (megalithisch tijdperk, Romeins, Arabische overheersing) en territoriaal (Alentejo en Algarve). Bijna allemaal beschikken ze over een ontvangst- en interpretatiecentrum, nieuwgebouwd of ondergebracht in historische gebouwen.

Een voorbeeld is het Ontvangst- en Interpretatiecentrum van Mirobriga dat een permanente expositie omvat, thematisch geordend, waardoor de bezoekers de Romeinse archeologische vindplaats beter begrijpen. Deze voorziening wordt aangevuld door een ruimte voor gespecialiseerde ontmoetingen en voor de ontvangst van georganiseerde bezoeken. Het centrum beschikt over een cafetaria.

## 5 Bibliografie

- AV. «Premier colloque international sur l'Interprétation du patrimoine». *Actes du Colloque de Château d'Auvers*. Auvers-sur-Oise, Frankrijk, 3-4 december 1996. Les Cahiers de l'Espace, 1997.
  - AV. (1999) *Boletín de Interpretación*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP), 1 juni 1999.
  - AV. «International conference: Sustainable tourism, environment and employment, Proceedings». Berlin, 11-12 oktober 2000. *Europe: un patrimoine commun, Environmental encounters*, n<sup>o</sup>. 51. Ed. Consell d'Europa, 2000. 232 pag.
  - AV. «Premier colloque international sur l'Interprétation du patrimoine». *Actes du Colloque de Château d'Auvers*. Auvers-sur-Oise, Frankrijk, 3-4 december 1996. Les Cahiers de l'Espace, 2000.
  - AV. *La médiation culturelle dans un lieu patrimonial en relation avec son territoire*. Château de Kerjean. Association pour l'Animation du Château Kerjean, juni 2000.
  - AV. «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 en D. MORO. *I musei fanno sistema. Esperienze in Lombardia*. Regione Lombardia, Milaan: 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 september 1972. Rapport n<sup>o</sup>. 25. UICN (ed.), 1973.
  - BALLART, J. en J. JUAN-TRESERRAS. *Gestión del patrimonio cultural*. Ariel, 2201. 238 pag.
  - BARRIOCANAL, C. en 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, Barcelona, 29 november, 1 december 2002.
- [www.iucn.org/places/medoffice/CDPRESENTACION/web/wpc/goberempresa-priv.htm](http://www.iucn.org/places/medoffice/CDPRESENTACION/web/wpc/goberempresa-priv.htm)



- BECK, L. en 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. en J. TOCHE. *Pratique de la signalétique d'interprétation*. Montpellier: ATEN, 1996.
- BUSQUETS, J. en B. MARTINEZ DE FOIX ROMANCE. «Musealización de los espacios naturales y del patrimonio natural». In: SANTACANA, J. en 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, Frankrijk, 3-4 december 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*. Boletín núm. 25, (1998). Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico.
- www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/cultura/iaph/publicaciones
- CARRERAS, C; G. MUNILLA; M. ARTÍS; J. BALLART en 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, A. *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.
- COMISSIÓ DE LES COMUNITATS EUROPEES. *Le tourisme culturel en Europe*. DGXXIII. Brussel: 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. en 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». Toespraak gehouden in Foro Patrimonio Mundial: *Todo lo humano es cultura*. Santa Fe de Bogotá, 5-7 december 1997, op het 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. en N. SERRAT. (coord.). Barcelona: *Museografía didáctica*. Ed. Ariel, 2005, pag. 23-61.
- HOCKINGS, M.; S. STOLTOL, en 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, Switzerland, 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 juni 2000. Ed. Association pour l'Animation du Château de Kerjean, 2000.
- JACOBI, D. en A. MEUNIER. «L'interprétation, variations sur le theme du patrimoine» In: *La leerte de l'OCIM* [Dijon], nº. 61, 1999, pag. 3-38, .
- JUAN-TRESSERRAS, J. «El patrimonio cultural como generador de riqueza». Toespraak gehouden tijdens de *Jornadas Escuelas Taller y Patrimonio*. Málaga, novembre 1990. Fuengirola, Málaga. INEM Málaga.
- KOTLER, N. en Ph. KOTLER. *Estrategias y marketing de museos*. Barcelona: Ariel Patrimonio Histórico, 2001. 448 pag.
- KNUDSON, D. M.; T. T. CABLE en L. BECK. *Interpretation of Cultural and Natural Resources*. Pennsylvania: Venture Publishing, 1999.
- MACHLIS, G. E. en D.R. FIELD. (ed.). *On interpretation: sociology for interpreters of natu-*

- ral and cultural history*. Revised edition. Oregon Sate University Press, Corvallis, 1992.
- MILLS, E. en 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], nº18, (març1997), Junta de Andalucía, pag. 33-37.
  - MIRÓ, M. en 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, 2e ed., 1998. 313 pag.
  - 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 i 2001).
  - MÚGICA, M. en 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 en 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 en 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 pag.
  - PÉREZ-REVERTE, A. «Nefertiti va lista». *El Semanal*, (25-2-1996).
  - POUS, P. en 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 november 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, en 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. en 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](http://www.fundacioabertis.org)
- SANTACANA, J. en 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](http://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, Frankrijk, 3-4 december 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, juni 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 november 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.

De woorden in deze woordenlijst zijn alfabetisch geordend volgens de originele Engelse versie.

---

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

**Definitie.** Een algemene term gebruikt om te beschrijven hoe makkelijk het is voor mensen om dingen te krijgen, te gebruiken en te begrijpen. Dikwijls gebruikt om installaties of voorzieningen te beschrijven bestemd voor gehandicapten, zoals in «toegankelijk voor rolwagentjes». Dit kan Brailleschrift, rolwagenrampen, audioseinen bij zebrapaden, wandelpadcontouren, website-ontwerp, enz. omvatten.

---

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

**Definitie.** Elementen of mechanismen die in de expositie de bezoekers toelaten te begrijpen hoe de uiteenzetting van de tentoonstelling vorm nam. Dient om een globa-

le visie te geven van de benaderde voorwerpen en om de bezoeken te voorzien en te organiseren.

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

**Definitie.** Het proces van informatie-uitwisseling, meestal via een gezamenlijk symbolensysteem.

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

**Definitie.** De praktijken en academische disciplines van civiele leiders, activisten, betrokken burgers en experts om meerdere aspecten van de plaatselijke gemeenschappen te verbeteren.

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

**Definitie.** Een vorm van toerisme geïnteresseerd in de cultuur van een land of streek. Cultureel toerisme omvat toerisme in stedelijke gebieden, speciaal historische of grote steden en hun culturele voorzieningen, en omvat ook plattelandstoerisme.

|         |                |
|---------|----------------|
| English | <i>Culture</i> |
| Català  | <i>Cultura</i> |

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| Italiano          | <i>Cultura</i> |
| <b>Nederlands</b> | <i>Cultuur</i> |
| Svenska           | <i>Kultur</i>  |
| Français          | <i>Culture</i> |
| Español           | <i>Cultura</i> |

**Definitie.** Een geheel van kenmerkende geestelijke, materiële, intellectuele en emotionele karakteristieken van een maatschappij of sociale groep, doordat het in aanvulling tot kunst en literatuur, ook levensstijlen, samenlevingsvormen, waardesystemen, tradities en geloofsovertuigingen omvat (UNESCO, 2002).

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

**Definitie.** Tweede stap in kwaliteitsmanagement, geconcentreerd op de noodzaak het aanbod te differentiëren van de andere.

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

**Definitie.** De capaciteit om een gesteld doel te bereiken. In tegenstelling met efficiency is het zwaartepunt van effectiviteit de prestatie op zichzelf, niet de gebruikte middeken, zodat niet alles dat effectief is ook efficiënt moet zijn, maar alles dat efficiënt is moet wel effectief zijn.

|                   |                              |
|-------------------|------------------------------|
| English           | <i>Efficacy</i>              |
| Català            | <i>Eficàcia</i>              |
| Italiano          | <i>Efficacia</i>             |
| <b>Nederlands</b> | <i>Efficaciteit</i>          |
| Svenska           | <i>Effektivitet (verkan)</i> |
| Français          | <i>Efficacité</i>            |

Español *Eficacia*

**Definitie.** De hoedanigheid om een effect te produceren, gewoonlijk een specifiek gewenst effect.

English *Efficiency*  
 Català *Eficiència*  
 Italiano *Efficienza*  
**Nederlands** *Efficientie*  
 Svenska *Effektivitet (ändamål)*  
 Français *Efficiency*  
 Español *Eficiencia*

**Definitie.** Het vermogen om effectief te handelen of te produceren met een minimum aan afval, kost, of onnodige inspanning.

English *Evaluation*  
 Català *Avaluació*  
 Italiano *Valutazione*  
**Nederlands** *Evaluatie*  
 Svenska *Utvärdering*  
 Français *Évaluation*  
 Español *Evaluación*

**Definitie.** Analyseproces, de sterke en zwakke punten evaluerend van programma's, beleiden, personeel, producten en organisaties om hun effectiviteit te verhogen.

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

**Definitie.** Routes begeleid en gecommuniceerd door een gids, een brochure, vaste signalering of een elektronisch apparaat, gaande doorheen een monument, tentoonstelling, landschap of eender welk ander erfgoed.

English *Heritage*  
 Català *Patrimoni*  
 Italiano *Patrimonio culturale*  
**Nederlands** *Erfgoed/Patrimonium*  
 Svenska *Arv*  
 Français *Patrimoine*  
 Español *Patrimonio*

**Definitie.** Iets dat door de generaties heen kan doorgegeven worden.

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

**Definitie.** Eender welk communicatieproces ontworpen om betekenissen en relaties van cultureel en natuurlijk erfgoed te onthullen aan het publiek, door rechtstreeks contact met een voorwerp, apparaat, landschap of oord. Erfgoedinterpretatie kan gebeuren in musea, historische plaatsen, parken, natuurcentra, dierentuinen, aquariums, botanische tuinen en een reeks andere erfgoedplaatsen. De modaliteiten kunnen sterk gevarieerd zijn en geleide bezoeken, gesprekken, toneelstukken, punten met informatiepersoneel, displays, tekens, brochures en elektronische middelen omvatten.

English *Heritage Tourism*  
 Català *Turisme patrimonial*  
 Italiano *Turismo culturale*  
**Nederlands** *Erfgoedtoerisme*  
 Svenska *Arvsturism*  
 Français *Tourisme patrimonial*  
 Español *Turismo patrimonial*

**Definitie.** Het bezoeken van historische of industriële plaatsen, archeologische vindplaatsen, historische monumenten, industriegebouwen, etnologische zones, enz. omvattend.

English *Indicators*  
 Català *Indicadors*



|                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| Italiano          | <i>Indicatori</i>  |
| <b>Nederlands</b> | <i>Indicatoren</i> |
| Svenska           | <i>Indikatorer</i> |
| Français          | <i>Indicateurs</i> |
| Español           | <i>Indicadores</i> |

**Definitie.** Systeem van meetinstrumenten om de kwaliteit te bereiken die we het publiek willen aanbieden inzake processen, producten, diensten en gebruikersindrukken.

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

**Definitie.** Eender welke organisatie gewijd aan de bescherming van de erfgoedwaarden van een gebied. Dit kan een buurtvereniging zijn, een natuurliefhebbersvereniging, een stichting, een stadsbestuur, een consortium...

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

**Definitie.** Het proces van het leiden en dirigeren van de ganse of een deel van de organisatie. Drie dimensies omvattend: de bestuurbaarheid (politieke steun, wetgeving, bestuurscapaciteit...), sociale steun (betrokkenheid en steun van de plaatselijke gemeenschap, eigenaars en beheerders) en de beschikbaarheid van middelen (personeel, financiële middelen, kennis, infrastructuur...)

|                   |                                  |
|-------------------|----------------------------------|
| English           | <i>Management planning</i>       |
| Català            | <i>Planificació de la gestió</i> |
| Italiano          | <i>Gestione pianificata</i>      |
| <b>Nederlands</b> | <i>Beheersplanning</i>           |
| Svenska           | <i>Ledningsplanering</i>         |

|          |                                    |
|----------|------------------------------------|
| Français | <i>Planification de la gestion</i> |
| Español  | <i>Planificación de la gestión</i> |

**Definitie.** Set instrumenten voor het bepalen van doelstellingen, het nemen van beslissingen en de evaluatie van resultaten.

|                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| English           | <i>Mediation</i>   |
| Català            | <i>Mediació</i>    |
| Italiano          | <i>Mediazione</i>  |
| <b>Nederlands</b> | <i>Bemiddeling</i> |
| Svenska           | <i>Medling</i>     |
| Français          | <i>Médiation</i>   |
| Español           | <i>Mediación</i>   |

**Definitie.** Grof gezien het nader tot elkaar of samenbrengen van twee staten, zijden of partijen. Verwijst naar de culturele interventie in de aandacht van de bezoekers, die gericht is op het benaderen van zowel het erfgoed als het publiek, trachtend het genot van ontdekkingen en het opdoen van kennis te verbeteren.

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

**Definitie.** Luisteren, toezicht houden op en periodiek registreren van de staat van een organisatie, maatstaven en indicatoren gebruikend. In centra voor erfgoedinterpretatie dient het toezicht houden de observatie van milieu- en socio-culturele variabelen, zoals activiteiren en planning- en beheersprocessen te omvatten.

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

**Definitie.** Een permanente instelling zonder winstoogmerk die ten dienste staat van

de maatschappij en haar ontwikkeling, toegankelijk voor het publiek, die de tastbare en niet-tastbare nalatenschap van mensen en hun omgeving aanschaf, instandhoudt, onderzoekt, mededeelt en tentoonstelt, voor studie- en educatieve doeleinden en om ervan te genieten (ICOM Statuten, artikel 2, par. 1).

|                   |                                      |
|-------------------|--------------------------------------|
| English           | <i>Orientation signposting</i>       |
| Català            | <i>Senyalística d'orientació</i>     |
| Italiano          | <i>Segnaletica di orientamento</i>   |
| <b>Nederlands</b> | <i>Orientatieteken</i>               |
| Svenska           | <i>Orienteringsskyltar</i>           |
| Français          | <i>Signalétique orientationnelle</i> |
| Español           | <i>Señalética orientacional</i>      |

**Definitie.** Discrete en ononderbroken elementen gebruikt om de te volgen route aan te duiden. Leidt de bezoekers door de ruimte en suggereert vooral de richting waarin het bezoek dient te verlopen (of legt deze op), de bezoeker uitnodigend zich vanuit een expositie-element naar een ander te begeven.

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

**Definitie.** Vrijwillige samenwerkingsovereenkomst tussen meerdere openbare of private agenten om gezamenlijke doelstellingen te bereiken, door middel van meerdere vlugge acties of strategische allianties. In partenariaten laat de som van hulpmiddelen en mechanismen toe doelstellingen te bereiken die geen enkele van de partijen alleen zou kunnen bereiken.

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

**Definitie.** Dunbevolkte plaatsen, buiten grote steden en gemeenten gelegen, waar

mensen wonen in dorpen of alleenstaande huizen. Plattelandsgebieden kunnen een landbouwkarakter hebben, alhoewel vele plattelandsgebieden gekenmerkt worden door een economie gebaseerd op houthakken, mijnbouw, olie- en gaswinning of toerisme.

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

**Definitie.** Een persoon of organisatie met een legitieme interesse in een project of instelling. In het beslissingsproces voor een instelling werd het concept verruimd om iedereen met interesse (of «inzet») in wat de instelling doet, te omvatten.

|                   |                  |
|-------------------|------------------|
| English           | <i>Standard</i>  |
| Català            | <i>Estàndard</i> |
| Italiano          | <i>Standard</i>  |
| <b>Nederlands</b> | <i>Standaard</i> |
| Svenska           | <i>Standard</i>  |
| Français          | <i>Norme</i>     |
| Español           | <i>Estándar</i>  |

**Definitie.** Een kwaliteit of maatstaf vastgelegd door een autoriteit, gewoonte of algemene consensus.

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

**Definitie.** Een geheel van natuurlijke, landschappelijke, historische, traditionele en culturele hulpbronnen die het gebied als een geografische plaats kenmerken. De strategieën voor de promotie en communicatie van deze hulpbronnen (territoriale marketing) dienen altijd deelname van de plaatselijke bevolking te voorzien.

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

**Definitie.** Informatiesysteem georganiseerd voor het toezicht houden op en evalueren van behaalde resultaten, voor de zelfdiagnose van prestaties en voor het actualiseren van de procedures en de planning. Het systeem dient de minimumvoorwaarden te bepalen die bereikt moeten worden om bepaalde Kwaliteitsmaatstaven te vervullen.

---

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

**Definitie.** Iemand die gebruik maakt van iets. In Centra voor Erfgoedinterpretatie, kunnen de gebruikers bezoekers zijn, maar ook medewerkers, deelnemers aan workshops, cursusdeelnemers, onderzoekers... Deze kunnen ook allemaal ingesloten worden in het ruimere concept van geïnteresseerden.

---

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

**Definitie.** Dit is het gemak waarmee mensen een specifiek werktuig of ander door de mens vervaardigd voorwerp kunnen gebruiken om een specifiek doel te bereiken. Gebruiksvriendelijkheid kan ook verwijzen naar de methodes om gebruiksvriendelijkheid te meten en de studie van de elementen die eventueel kunnen voorspellen of een voorwerp in de praktijk gebruiksvriendelijk zal gevonden worden.

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

**Definitie.** Iemand die komt en iets of iemand bekijkt. In Centra voor Erfgoedinterpretatie, die gebruikers die de tentoonstellingen of erfgoedplaatsen bezoeken, maar niet deelnemen in andere activiteiten.

### Verenigingen

Asociación de Intérpretes del Patrimonio Cultural (Spanje)  
[www.supercable.es/~chapata/links.html](http://www.supercable.es/~chapata/links.html)

Asociación de Interpretación del Patrimonio (Spanje)  
[www.interpretaciondelpatrimonio.com](http://www.interpretaciondelpatrimonio.com)

Association for Heritage Interpretation (UK)  
[www.heritageinterpretation.org.uk](http://www.heritageinterpretation.org.uk)

Association québécoise d'interprétation du patrimoine (Quebec, Canada)  
[www.aqip.ca](http://www.aqip.ca)

Bildungswerk interpretation (Duitsland)  
[www.interp.de](http://www.interp.de)

Center for Heritage Interpretation and Tourism (Europa)  
[www.zelt-goettingen.de](http://www.zelt-goettingen.de)

Interpret Europe (Europa)  
informeel netwerk met basis in Duitsland  
[www.interpret-europe.net](http://www.interpret-europe.net)

Interpret Scotland (Schotland, UK)  
[www.interpretsotland.org.uk](http://www.interpretsotland.org.uk)

Interpretation Australia Association (Australië)  
[www.interpretationaustralia.asn.au](http://www.interpretationaustralia.asn.au)

Interpretation Canada (Canada)  
[www.interpcan.ca](http://www.interpcan.ca)

Mountain Parks Heritage Interpretation Association  
[www.mphia.org](http://www.mphia.org)

National Association for Interpretation (USA)  
[www.interpnet.com](http://www.interpnet.com)

Scottish Interpretation Network (Schotland, UK)  
[www.scotinterpnet.org.uk](http://www.scotinterpnet.org.uk)

Transinterpret international (Centraaleuropa)  
[www.transinterpret.net](http://www.transinterpret.net)

Ename Centrum voor Openbare Archeologie en Erfgoedpresentatie (België)  
[www.enamecenter.org](http://www.enamecenter.org)

English Heritage  
[www.english-heritage.org.uk](http://www.english-heritage.org.uk)

## Bijvoegsel



# Bijvoegsel 1

Fiche van kwaliteitsindicatoren.

Opgesteld door B. Leander en B. Malmerg

107

## HICIRA Kwaliteitsindicatoren – Vragenlijst

### 1. Naam en adres

- Naam van de activiteit.
- HICIRA Contactpersoon.
- E-mailadres.
- Telefoonnummer.

### 2. De activiteit

- Geef een korte omschrijving van de activiteit.
- Waarom bestaat ze?

### 3. De organisatie

- Wie is de werkgever?
- Is de organisatie publiek of privé?
- Hoeveel werknemers werken er in de activiteit?
- Welke zijn hun individuele taken?
- Zijn de werknemers plaatselijke bewoners of komen ze van buiten?
- Welk percentage van de werknemers werkt uit idealisme, zonder betaling?
- Op een schaal van 1 tot 10, zijn de kwalificaties van de werknemers relevant voor de activiteit (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).

### 4. Ligging

- Waar is de activiteit gelegen?
- Beschrijf de zone.
- Op een schaal van 1 tot 10, hoe relevant is de zone voor de activiteit ? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).

## 5. De klanten

- Welk percentage van de klanten zijn plaatselijke bewoners?
- Welke leeftijdsgroep is het meest aangetrokken door de activiteit? Geslacht?
- Andere relevante kenmerken van de klanten?
- Aan welke klanten wil de activiteit prioriteit verlenen?
- Is het dezelfde klantengroep die de activiteit gebruikt?
- Op een schaal van 1 tot 10, hoe relevant is de activiteit voor de als prioritair beschouwde klanten? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).
- Welk percentage van de klanten gebruikt andere lokale bedrijven en activiteiten aansluitend bij het gebruik dat ze van ons maken?

## 6. Partners en leveranciers

- Wie zijn de partners van de activiteit? (Andere activiteiten, bedrijven of officiële instellingen, enz.).
- Welk percentage van de partners zijn plaatselijke partners?
- Wie zijn onze leveranciers?
- Welk percentage van de leveranciers is plaatselijk?
- Wordt de activiteit gesponsord door andere bedrijven?
- Op een schaal van 1 tot 10, in welke mate neemt de activiteit deel in lokale netwerken? (1 = helemaal niet, 10 = heel veel).
- Op een schaal van 1 tot 10, welke invloed kan de activiteit uitoefenen op lokale netwerken? (1 = geen enkele, 10 = zeer grote).
- Op een schaal van 1 tot 10, in welke mate neemt de activiteit deel in regionale netwerken? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).
- Op een schaal van 1 tot 10, welke invloed kan de activiteit uitoefenen op regionale netwerken? (1 = geen enkele, 10 = zeer grote).
- Op een schaal van 1 tot 10, in welke mate gebruiken de lokale netwerken of bedrijven de activiteit in hun public relations? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).

## 7. Producten en diensten

- Wat produceert de activiteit voor de zone?
- Op een schaal van 1 tot 10, in welke mate draagt de activiteit bij tot de ontwikkeling van de zone? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).

## 8. De concurrentie

- Welke andere activiteiten vervullen gelijkaardige behoeften in dezelfde zone?
- Op een schaal van 1 tot 10, hoeveel kan de activiteit profiteren van de concurrentie? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).
- Op een schaal van 1 tot 10, in welke mate kan de concurrentie profiteren van de activiteit? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).

## 9. Factoren voor succes

- Wat maakt de activiteit succesrijk?
- Op een schaal van 1 tot 10, in welke mate vervult de activiteit de voorwaarden

voor succes? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).

- Op een schaal van 1 tot 10, hoe belangrijk is public relations voor het succes van de activiteit? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).

## 10. Visies en toekomst

- Welke is de toekomstvisie van de activiteit?
- Op een schaal van 1 tot 10, hoe waarschijnlijk is het dat de visie samenvalt met de werkelijke toekomst van de activiteit? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).
- Op een schaal van 1 tot 10, in welke mate is de activiteit een «drijvende kracht» voor de lokale zone? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).
- Op een schaal van 1 tot 10, in welke mate is de activiteit een «drijvende kracht» voor de regionale zone? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).
- Op een schaal van 1 tot 10, in welke mate is de activiteit een «drijvende kracht» voor de nationale/globale zone? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).
- Op een schaal van 1 tot 10, in welke mate maakt de activiteit deel uit van de lokale identiteit? (1 = helemaal niet, 10 = zeer veel).

## 11. Een leidraad

- Beschrijf in één enkele zin, beschrijf de leidraad voor je activiteit.

Nota: Indien je activiteit deelgenomen heeft in lokale of regionale onderzoeken met gelijkaardige benaderingen als de onze, gelieve deze dan bij te voegen.

## HICIRA kwaliteitsindicatoren: de SWOT-analyse

Een SWOT (Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats = Sterke punten-Zwakke punten-Mogelijkheden-Bedreigingen) analyse is een effectieve manier om je sterke en zwakke punten te bepalen en de mogelijkheden en bedreigingen waarmee je geconfronteerd wordt, te onderzoeken. Ze helpt om je te concentreren op die bereiken waar je sterk bent en waar de grootste mogelijkheden liggen. Gelieve de volgende vragen te beantwoorden.

Wees niet bescheiden- maar realistisch!

**12. Sterke punten** (Nota: indien al je concurrenten een service van hoge kwaliteit leveren, dan is dit geen sterk punt van je activiteit maar een noodzaak).

- Welke voordelen biedt je activiteit?
- Wat doe je goed?
- Welke belangrijke hulpmiddelen staan ter beschikking van je activiteit?
- Wat zien andere mensen als je sterke punten?

**13. Zwakke punten. Zowel intern als extern**

- Wat zou je kunnen verbeteren?
- Wat doe je slecht?
- Wat zou je moeten vermijden?

14. **Mogelijkheden.** Kunnen bijvoorbeeld het gevolg zijn van lokale gebeurtenissen, veranderingen en technologieën en markten, wijzigingen in het overheidsbeleid en sociale patronen, veranderingen in de levensstijl en bevolking, enz.

- Openen je sterke punten je mogelijkheden?
- Waar bevinden zich mogelijkheden?
- Welke zijn de interessante trends waarvan je je bewust bent?

15. **Bedreigingen.** Bekijk je zwakke punten en bedenk of ze je activiteit kunnen bedreigen.

- Welke zijn de belemmeringen voor je activiteit?
- Wat doet de concurrentie beter dan jij?
- Is de vraag voor de activiteit aan het veranderen?
- Heb je problemen met slechte betaling of cashflow?

16. **Conclusie van SWOT**

- Wat kan je concluderen uit de analyse?

## Bijvoegsel 2

Fiche van evaluatieindicatoren voor  
europese centra voor erfgoedinterpretatie  
in plattelandsgebieden.  
Opgesteld door P. Izquierdo,  
J. Juan Tresserras en J.C. Matamala.

### Basisgegevens

|                                                   |                                  |
|---------------------------------------------------|----------------------------------|
| Naam. Officiële naam van het interpretatiecentrum |                                  |
|                                                   |                                  |
| Adres                                             |                                  |
|                                                   |                                  |
| Stad of Gemeente                                  |                                  |
|                                                   |                                  |
| Postcode                                          | Provincie                        |
|                                                   |                                  |
| Regio/Autonomo gewest                             | Land                             |
|                                                   |                                  |
| Naam van contact-persoon                          |                                  |
|                                                   |                                  |
| Telefoon                                          | Fax                              |
|                                                   |                                  |
| e-mail                                            |                                  |
|                                                   |                                  |
| Website                                           |                                  |
|                                                   |                                  |
| Type. De juiste optie met X aanduiden             |                                  |
| Archeologische vindplaats/en                      | Historische plaats               |
|                                                   |                                  |
| Gebouw                                            | Natuurpark/Cultuurlandschap      |
|                                                   |                                  |
| Architectuurenssemble                             | Andere (gelieve te specificeren) |
|                                                   |                                  |

Omgeving. De juiste optie met X aanduiden

Stad of dorp

Beboste streek

Landbouwgebied

Mijnstreek

Natuurlandschap

Andere (gelieve te specificeren)

Samenvattende beschrijving van het interpretatiecentrum

Doeleinden

Culturele context. Gelieve aan te duiden of het interpretatiecentrum zich concentreert op een specifieke historische periode of kunststroming (bijv. neolithisch, Romaans, Modernisme) of een bepaald aspect van mijnbouw, industrie of landbouw (bijv. koolmijn, houtzagerij, boerderijen).

Samenvattende beschrijving van het bijzondere en/of uitzonderlijke karakter van het centrum

Eigendomstitel

Type wettelijke bescherming

Staat van onderhoud

Beheermodel. In geval van externe diensten, het operationele stelsel en het contracttype aanduiden

Geïntegreerd in een ruimer netwerk (indien ja, gelieve te specificeren)

Geïntegreerd in een culturele of toeristische route (indien ja, gelieve te specificeren)

Kwantitatieve analyse

Bevolking van relevante gemeenschap (stad, gemeente)

Jaar van laatste volkstelling

Oppervlakte en bezoekerscapaciteit van het interpretatiecentrum

Bebouwde oppervlakte (m²)

Oppervlakte gewijd aan permanente tentoonstelling

Oppervlakte gewijd aan tijdelijke tentoonstellingen

Capaciteit centrum (werkelijke) - (aantal personen)

Collectie

Aantal originele voorwerpen

Aantal kopieën

% gedocumenteerde collectie

Preventief onderhoud

Aantal en type klimaatregelapparatuur

Aantal en type omgevingscorrectieapparatuur

Rondgang

Fysieke lengte van de rondgang (m)

Gemiddelde duur van de rondgang (min)

Parking

|    |     |  |
|----|-----|--|
| JA | NEE |  |
|----|-----|--|

Voertuigen

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Fietsen

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Bromfietsen

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Auto's

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Voertuigen van gehandicapten

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Autobussen

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Andere (gelieve te specificeren)

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Cateringvoorzieningen. Types

|    |     |  |
|----|-----|--|
| JA | NEE |  |
|----|-----|--|

Zone van automaten

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Cafetaria

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Restaurant

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Picknickzone

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Personeel

| Vast personeel                           | TOTAL  |         | PLAATSELIJKE BEWONERS |         | GEHANDICAPTEN |         |
|------------------------------------------|--------|---------|-----------------------|---------|---------------|---------|
|                                          | MANNEN | VROUWEN | MANNEN                | VROUWEN | MANNEN        | VROUWEN |
| Directie en beheer                       |        |         |                       |         |               |         |
| Onderzoek en onderhoud                   |        |         |                       |         |               |         |
| Interpretatie- en educatieve programma's |        |         |                       |         |               |         |
| Gidsen                                   |        |         |                       |         |               |         |
| Dienstpersoneel                          |        |         |                       |         |               |         |
| Veiligheidspersoneel                     |        |         |                       |         |               |         |
| Personeel café/restaurant                |        |         |                       |         |               |         |
| Reinigingspersoneel                      |        |         |                       |         |               |         |
| Ander (gelieve te specificeren)          |        |         |                       |         |               |         |
| TOTAAL                                   |        |         |                       |         |               |         |
| Opmerkingen                              |        |         |                       |         |               |         |

| Tijdelijk personeel                      | TOTAL  |         | PLAATSELIJKE BEWONERS |         | GEHANDICAPTEN |         |
|------------------------------------------|--------|---------|-----------------------|---------|---------------|---------|
|                                          | MANNEN | VROUWEN | MANNEN                | VROUWEN | MANNEN        | VROUWEN |
| Directie en beheer                       |        |         |                       |         |               |         |
| Onderzoek en onderhoud                   |        |         |                       |         |               |         |
| Interpretatie- en educatieve programma's |        |         |                       |         |               |         |
| Gidsen                                   |        |         |                       |         |               |         |
| Dienstpersoneel                          |        |         |                       |         |               |         |
| Veiligheidspersoneel                     |        |         |                       |         |               |         |
| Personeel café/restaurant                |        |         |                       |         |               |         |
| Reinigingspersoneel                      |        |         |                       |         |               |         |
| Ander (gelieve te specificeren)          |        |         |                       |         |               |         |
| TOTAAL                                   |        |         |                       |         |               |         |
| Opmerkingen                              |        |         |                       |         |               |         |

Andere Personeel

|    |     |  |
|----|-----|--|
| JA | NEE |  |
|----|-----|--|

Vrijwilligers

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Studenten/Assistenten

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Opmerkingen

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Bezoeken

Jaarlijkse openingsdagen voor het publiek

|  |
|--|
|  |
|--|

Jaarlijkse openingsuren voor het publiek

|  |
|--|
|  |
|--|

Jaarlijkse sluitingsperiode/-dagen

|  |
|--|
|  |
|--|

Jaarlijkse bezoeken

| 2001                                                        | 2002 | 2003 | 2004 |
|-------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Totaal aantal bezoeken                                      |      |      |      |
|                                                             |      |      |      |
| Bezoeken aan tijdelijke tentoonstellingen (indien aanwezig) |      |      |      |
|                                                             |      |      |      |
| Bezoeken door plaatselijke inwoners                         |      |      |      |
|                                                             |      |      |      |
| Bezoekers uit andere EU-landen                              |      |      |      |
|                                                             |      |      |      |



Bezoekers uit landen buiten de EU

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Scholierengroepen

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Familiegroepen

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Senior burgers

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Gehandicapte bezoekers

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Budget

| BEDRAG | OPMERKINGEN |
|--------|-------------|
|--------|-------------|

Kost van het project tot nu toe. Duid aan of enige restauratie gebeurde of dat het gebouw nieuw is en extra kosten (bijv. toegang)

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Oorspronkelijke financieringsbron (Duid aan of er enige ondersteuning was van EU programma's, en positie in het project, bijv. als leider, partner, netwerklied)

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Totaal budget 2004

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Uitgaven

Totale kosten

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Personeelskosten

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Inkomsten

Totaal inkomsten

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Ticketverkoop

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Productverkoop

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Cafetaria- en restaurantservice

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Openbare overheidssubsidies

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Sponsorship

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Andere. Gelieve te specificeren

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Kwalitatieve analyse

Uurrooster. Types.

| JA | NEE | GELIEVE TE SPECIFICEREN EN OPMERKINGEN |
|----|-----|----------------------------------------|
|----|-----|----------------------------------------|

Winteruurrooster

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Zomeruurrooster

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Uurrooster nachtelijke bezoeken

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Diensten van het Bezoekerscentrum

| JA | NEE | GELIEVE TE SPECIFICEREN EN OPMERKINGEN |
|----|-----|----------------------------------------|
|----|-----|----------------------------------------|

Talen voor informatie en publieke service

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Auditorium

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Documentatiecentrum/Bibliotheek

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Winkel

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Toegang

| JA | NEE | OPMERKINGEN |
|----|-----|-------------|
|----|-----|-------------|

Is het mogelijk te voet aan te komen?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Is het mogelijk per fiets aan te komen?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Is het mogelijk per auto aan te komen?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Is het mogelijk per bus aan te komen?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Is het noodzakelijk een speciaal voertuig te gebruiken (zoals 4 x 4)

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Is er enig openbaar vervoer?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Per trein

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Per bus

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Andere (gelieve te specificeren)

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Zijn de openingsuren van het centrum gecoördineerd met de uurroosters van het openbare vervoer?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Voorzieningen en interpretatie

|    |     |             |
|----|-----|-------------|
| JA | NEE | OPMERKINGEN |
|----|-----|-------------|

Zonder architectonische barrières

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Aangepast voor personen met visuele, gehoor- en/of mentale handicaps

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Staan er grote aanwijzingsborden langsheen de hoofdtoegangswegen?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

... aan de ingang?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

... overal binnenin?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Talen op de aanwijzingsborden

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Strategieën om de zinnen op te wekken: kleding, reuk- en smaakzin, gehoor en tastzin

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Strategieën om indrukken en gevoelens op te wekken

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Heeft het fysieke structuren voor bezoekersparticipatie (bv. observatietorens, oriëntatiepanelen)

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Dynamische tentoonstellingen (bv. dieren en/of operationele machines)

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Statische tentoonstellingen (bv. maquettes; schaalmodellen of statische voorwerpen, dia's, diorama's).

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Andere expositiemiddelen (bv. luisterposten, multimediakiosken, licht - en klankeffecten)

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Interpretatieve infrastructuur

|    |     |             |
|----|-----|-------------|
| JA | NEE | OPMERKINGEN |
|----|-----|-------------|

Tekens en markeerders voor zelfgeleide bezoeken

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Ter plekke te gebruiken publicaties (brochures, gidsen en kaarten) of zelfgeleide voetpaden

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Gebruik van audiogidsen

|  |  |       |
|--|--|-------|
|  |  | TALEN |
|--|--|-------|

Video's of multimediaprogramma's

|  |  |      |
|--|--|------|
|  |  | DUUR |
|--|--|------|

Publieke interpretatie-activiteiten

|    |     |             |
|----|-----|-------------|
| JA | NEE | OPMERKINGEN |
|----|-----|-------------|

Geleide bezoeken

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Voorstellingen en animaties

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Conferenties

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Evaluatieprogramma's

|    |     |             |
|----|-----|-------------|
| JA | NEE | OPMERKINGEN |
|----|-----|-------------|

Worden er permanent studies verricht omtrent de reacties en voorkeuren van het publiek?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Zijn er onderzoeken omtrent de tevredenheid van de bezoekers?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Communicaties en publiciteit

|    |     |             |
|----|-----|-------------|
| JA | NEE | OPMERKINGEN |
|----|-----|-------------|

Website

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Posters

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Gratis brochures

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Catalogus

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Periodieke publicatie

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  |  | GELIEVE TE SPECIFICEREN |
|--|--|-------------------------|

Educatief materiaal

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Merchandisingproducten

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  |  | GELIEVE TE SPECIFICEREN |
|--|--|-------------------------|

Milieuvriendelijkheidsindicatoren

|    |     |             |
|----|-----|-------------|
| JA | NEE | OPMERKINGEN |
|----|-----|-------------|

Milieu-impactstudie bij de oorspronkelijke uitvoering van het project

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Gebruik van bouwmaterialen die gevoelig en geschikt zijn voor de historische/natuurlijke omgeving

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Speciale lage impact- of energiebesparende kenmerken

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Warmte-isolatie

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Afvalwaterbehandeling

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Selectieve vuilophaling en/of recycling

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakproducten

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Wordt er ter plekke enige vorm van energie geproduceerd (bv. zonnepanelen, windturbines)?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Ecoaudit voor energie-efficiëntie

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Jaarlijks waterverbruik (m³)

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Jaarlijks elektriciteitsverbruik (KW)

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Jaarlijks gasverbruik (m³)

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Socioeconomische impact

|    |     |             |
|----|-----|-------------|
| JA | NEE | OPMERKINGEN |
|----|-----|-------------|

Is er lokale participatie in het beheer van het centrum?

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  |  | GELIEVE TE SPECIFICEREN |
|--|--|-------------------------|

Zijn er diensten speciaal bestemd voor de plaatselijke gemeenschap?

|  |  |                                              |
|--|--|----------------------------------------------|
|  |  | GELIEVE AANGEBODEN DIENSTEN TE SPECIFICEREN: |
|--|--|----------------------------------------------|

Is de plaatselijke bevolking ingelicht over de service van het centrum?

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  |  | GELIEVE TE SPECIFICEREN |
|--|--|-------------------------|

Banden met instellingen en geïnteresseerden van de streek

|    |     |             |
|----|-----|-------------|
| JA | NEE | OPMERKINGEN |
|----|-----|-------------|

Public

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Privé

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Deelname in O&O projecten

|    |     |        |             |
|----|-----|--------|-------------|
| JA | NEE | AANTAL | OPMERKINGEN |
|----|-----|--------|-------------|

Regionale projecten

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Nationale projecten

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Internationaal

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Deelname in communicatie- en promotieprojecten

|    |     |        |             |
|----|-----|--------|-------------|
| JA | NEE | AANTAL | OPMERKINGEN |
|----|-----|--------|-------------|

Regionale projecten

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Nationale projecten

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Internationaal

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Plaatselijke bezoekers

|               |             |
|---------------|-------------|
| TOTAAL AANTAL | OPMERKINGEN |
|---------------|-------------|

Plaatselijke bezoekers vóór de opening van het interpretatiecentrum

|  |                           |
|--|---------------------------|
|  | GELIEVE JAAR TE VERMELDEN |
|--|---------------------------|

Plaatselijke bezoekers tegenwoordig

|  |                           |
|--|---------------------------|
|  | GELIEVE JAAR TE VERMELDEN |
|--|---------------------------|

Bestaande voorzieningen in de gemeente

Heeft het centrum invloed gehad op de zakenactiviteiten van nabije hotels en restaurants of andere nabije handelszaken?

|  |
|--|
|  |
|--|

Heeft het centrum de opening van nieuwe hotels, restaurants of andere handelszaken aangemoedigd?

|  |
|--|
|  |
|--|

## Swot-analyses ven het interpretatiecentrum

122

|               |               |
|---------------|---------------|
| Zwakke punten | Sterke punten |
|               |               |
| Bedreigingen  | Mogelijkheden |
|               |               |

## Basisbibliografie van het interpretatiecentrum

|                        |
|------------------------|
| Auteur/s               |
|                        |
| Uitgavejaar            |
|                        |
| Titel                  |
|                        |
| Tijdschrift/Uitgeverij |
|                        |
| Plaats van publicatie  |
|                        |
| Pagina's               |
|                        |

## Opmerkingen

|                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             |
| Datum                                                                       |
|                                                                             |
| Auteurs (Gelieve naam, telefoon en e-mail van contactpersoon aan te duiden) |
|                                                                             |

Gelieve beelden van het Centrum bij te voegen voor publicatie in de studie

## Bijvoegsel 3

### Hulpdocumenten

123

### 1. Akte van Ename 2004, 2e Ontwerpversie, 24 juni 2004

Consensusdocument dat het belang van de integratie van de gemeenschappen onderstreept om een correcte communicatie aan het publiek en een educatieve benadering van erfgoedbehoud te bieden. De essentiële functie van interpretatie in het kader van erfgoedbehoud wordt onderlijnd. Tracht een brede publieke waardering van de plaatsen waar zich cultureel erfgoed bevindt, te bereiken, zowel als leer- en onderzoekscentra betreffende het verleden als plaatselijke bron van vitale hulpmiddelen voor de stabiele ontwikkeling van een gemeenschap.

[www.enamecharter.org](http://www.enamecharter.org)

### 2. Internationale Akte over cultureel toerisme. Beheer van het toerisme in plaatsen met een belangrijk erfgoed. ICOMOS 1999, Mexico

Gebaseerd op een brede visie in de definitie van erfgoed, tracht deze akte zes principes op te sommen die een juiste band tussen toerisme en erfgoed toelaten. Bepleit het communicatiekarakter nodig voor elk erfgoed, benadrukt een duurzaam voorstel en de betrokkenheid van de plaatselijke bevolking in het planningmodel en de voordelen resulterend uit het toerisme

[www.international.icomos.org/tourism\\_sp.htm](http://www.international.icomos.org/tourism_sp.htm)

### 3. Europese Conventie over het Landschap. Raad van Europa 2000, Florence (Italië)

Regelgeefinstrument exclusief gewijd aan de bescherming, beheer en ordening van alle Europese landschappen, en tevens aan het organiseren van de samenwerking tussen landen in deze aspecten. Wordt onderverdeeld in een inleiding en 18 artikels gestructureerd in 4 hoofdstukken:

- Hoofdstuk I. Algemene beschikkingen met specifieke definities en doelstellingen.
- Hoofdstuk II. Nationale maatregelen met de verdeling van verantwoordelijkheden over de verschillende partijen.

- Hoofdstuk III. Europese samenwerking met beleid en ontwikkelingsprogramma's betreffende deze aspecten.

- Hoofdstuk IV. Eindclausules van territoriale toepassing en adhesie.

[www.coe.int/t/e/Cultural\\_Co-operation/Environment/Landscape/](http://www.coe.int/t/e/Cultural_Co-operation/Environment/Landscape/)

124

Akte van Ename voor de interpretatie van culturele erfgoedplaatsen 2004, 2e ontwerpversie, 24 juni 2004

125

### Inleiding

Net zoals de Akte van Venetië (1964) het principe dat de bescherming van de materiële resten van een plaats met een historische erfgoedwaarde essentieel is voor zijn instandhouding erkende, wordt heden ten dage ruim erkend dat op dit gebied ook de interpretatie<sup>1</sup> een hoofdbestanddeel is van het instandhoudingsproces.

Een belangrijk aantal internationale aktes, verklaringen en richtlijnen –inbegrepen het Document van Nara over Authenticiteit (1994), de Akte van Burra (1999) en de Internationale Akte voor Cultuurtoerisme (1999)– hebben het belang benadrukt van een efficiënte interpretatie voor het erfgoedbehoud, uitgevoerd met de nodige tact.

De doelstelling van deze brief is het bepalen van basisprincipes en maatstaven nodig voor interpretatie. De Akte spreekt over principes verbonden met de authenticiteit, intellectuele integriteit, sociale verantwoordelijkheid en eerbied voor de betekenis en de culturele context.

Deze akte tracht eveneens een ruime publieke waardering van plaatsen behorend tot het cultuurerfgoed te bewerkstelligen, ze voorstellend als centra en bronnen voor leren en beschouwing en tevens als lokale hulpmiddelen voor de duurzame ontwikkeling van een gemeenschap en de hedendaagse culturele dialoog.

### Doelstellingen

De Akte van Ename heeft tot doel principes voor de interpretatie van het cultuurerfgoed door de samenleving te bepalen met de volgende doeleinden:

**Een beter begrip** en waardering van cultuurerfgoedplaatsen verschaffen aan het publiek en het sociale bewustzijn van de noodzaak tot hun behoud bevorderen.

**De authenticiteit** en de betekenis van plaatsen die deel uitmaken van het culturele erfgoed beschermen door middel van het respect voor hun culturele en natuurlijke situatie, sociale context en oorspronkelijke resten en materialen.

**De cultuurerfgoedplaatsen** laten kennen in hun breedste context en volgens de verschillende aspecten die hun betekenis uitmaken, zowel tastbare als niet-tastbare, van het plaatselijke en specifieke tot het universele en algemene.

**De voorstelling** van de betekenis en van de zin van de erfgoedplaatsen coördineren met de erkenning en respect voor de bestaande culturele tradities en geestelijke waarden.

**Bijdragen** aan het duurzame behoud van de oorden behorend tot het cultuurerfgoed.

---

1. Voor het doel van deze ontwerpversie, verwijst de term interpretatie naar de uiteenzetting of openbare beschouwing, soliede opgebouwd, die de gehele betekenis van een historische erfgoedplaats omvat, evenals zijn vele betekenissen en waarden. De infrastructuur en interpretatiediensten verwijzen naar alle materiële installaties, publicaties, zoals gidsen, videofilms, CD's, DVD's, enz. en naar de communicatiemedia gecreëerd voor erfgoedinterpretatie, evenals naar het personeel toegewezen voor deze taak.

ed door de bevordering van de levenskwaliteit van de plaatsen die de bezoekers ontvangen en het stimuleren van hun positieve incorporatie in het interpretatieproces.

**Verbeteren en ontwikkelen** van de methodes en technologie voor erfgoedinterpretatie en vastleggen van maatstaven voor professionele vorming die geschikt zijn en haalbaar in hun sociale context.

**Erkennen** dat een doeltreffende interpretatie van erfgoedplaatsen in de ganse wereld een belangrijk instrument is voor culturele uitwisseling en wederzijds begrip.

## Principes

### Principe 1. Toegang en ontvangst

**Het aanschouwen van cultuurerfgoedplaatsen is een universeel recht.<sup>2</sup> De publieke waardering van hun betekenis moet geschieden via een doeltreffende en stabiele interpretatie, een ruime serie gemeenschappen verbonden met deze plaatsen betreffend, evenals de bezoekers en geïnteresseerde groepen.**

1.1. De interpretatie moet de ervaring van de bezoeker verbeteren en het sociale begrip van de cultuurerfgoedplaatsen, hun waarden en het belang van hun behoud verbeteren.

1.2. De interpretatie dient te trachten de bezoekers aan het denken te zetten over hun eigen gewaarwordingen betreffende erfgoed en de betekenis van de plaats. Een doeltreffende interpretatie dient emoties en onthullingen te wekken, evenals feiten te verschaffen.

1.3. Interpretatie dient als een hoofdbestanddeel van het materiële instandhoudingsproces beschouwd te worden, dikwijls geregeld door middel van een regelgeving, officiële procedures en beleidsvormen. De planning, financiering en beheer van elk erfgoedproject dient de toewijzing van budgetposten voor interpretatieprogramma's te omvatten.

1.4. Interpretatie is een dynamische en permanente activiteit, die de mogelijkheid van diverse gezichtspunten dient te accepteren. In de ontwikkeling van erfgoedinterpretatieprogramma's dienen alle plaatselijke gemeenschappen en geïnteresseerde sectoren betrokken te worden, omdat dit hun recht en tevens verantwoordelijkheid is.

1.5. Het toegangsrecht van personen tot een erfgoedplaats, evenals de interpretatie van dit laatste in zijn oorspronkelijke plaats, kunnen in sommige gevallen aangetast worden door culturele gevoeligheden, onderhoudskwesties of veiligheidsproblemen. In dergelijke gevallen moet interpretatie plaatsvinden buiten de oorspronkelijke ligging.

1.6. De interpretatieprogramma's moeten het ontvangende publiek demografisch en cultureel identificeren en evalueren. Er mag geen inspanning ontzien worden om

2. De Universele Verklaring van de Mensenrechten van de Verenigde Naties (1948) verklaart dat ieder mens het recht heeft om «vrijelijk deel te nemen in het culturele leven van de gemeenschap». De ICOMOS-Verklaring, aangenomen in Stockholm (1998) vermeldt bovendien dat «het recht op een cultureel erfgoed een bestanddeel is van de mensenrechten» en dat dit recht «taken en verantwoordelijkheden voor individuen en gemeenschappen, instellingen en staten» meebrengt.

te garanderen dat interpretatie alle bevolkingssectoren bereikt, gehandicapten inbegrepen.

1.7. De talendiversiteit van de bezoekers en van gemeenschappen verbonden met een erfgoedplaats dient weerspiegeld te worden in de interpretatieservice.

## Principe 2. Informatiebronnen

**Interpretatie van erfgoedplaatsen dient gebaseerd te zijn op systematische en goed gedocumenteerde getuigenissen, verzameld in overeenstemming met aanvaarde wetenschappelijke methodes en traditionele bronnen van levende culturen gebruikend, naargelang wat past voor iedere plaats.**

2.1. Interpretatie dient de waaier aan verbale en schriftelijke informatie, materiële resten, tradities en betekenissen toegedicht aan een plaats, te weerspiegelen.

2.2. Interpretatie dient gebaseerd te zijn op een multidisciplinaire studie van de plaats en haar omgeving en klaar en duidelijk aanduiden waar de gissingen, hypothesen en filosofische beschouwingen beginnen.

2.3. Alle elementen van een interpretatieprogramma dienen gedocumenteerd te worden overeenstemmend met de plaatselijke normen en middelen.

2.4. De visuele en artistieke reconstructies of computersimulaties dienen gebaseerd te zijn op een gedetailleerde en systematische analyse van de milieu-, archeologische, architectonische of historische informatie, een studie van de bouwmaterialen, criteria gebruikt voor structuurengineering, geschreven en pictorische bronnen, fotografie en iconografie. Nochtans zullen dergelijke visuele interpretaties enkel figuratieve hypothesen zijn en ze moeten ook zo voorgesteld worden.

## Principe 3. Context en ligging

**De interpretatie van de cultuurerfgoedplaatsen dient te verwijzen naar hun ruimste context en sociaal, cultureel, historisch en natuurlijk kader.**

3.1. Interpretatie dient de betekenis van een plaats te exploreren door middel van haar talrijke historische, sociale, politieke, geestelijke, wetenschappelijke en artistieke facetten. Alle aspecten verbonden met de culturele en natuurlijke betekenis van de plaats dienen in aanmerking genomen te worden.

3.2. De historische bijdragen aan de betekenis van een oord dienen gerespecteerd en uitgedrukt te worden. Ofschoon bepaalde periodes en stijlen kunnen onderlijnd worden, dienen alle periodes in de geschiedenis van het oord, of ze nu van vroegere of latere aard zijn, op gelijke manier geïnterpreteerd te worden, evenals hun betekenis en huidige banden.

3.3. Behalve de overheersende cultuur dient de interpretatie ook rekening te houden met alle gemeenschappen en groepen verbonden met het oord, zoals minderheden, vrouwen, immigranten, bannelingen, inheemse bevolkingen en hun nakomelingen.

3.4. Het omringende landschap, de natuurlijke omgeving en het culturele en geografische kader zijn bestanddelen van de betekenis van een plaats en daarom dient er rekening mee gehouden te worden in de interpretatie van het oord.

3.5. De niet-tastbare elementen van een erfgoedplaats, zoals de culturele en geestelijke tradities, muziek, dans, theater, literatuur, plastische kunsten, persoonlijke



gewoonten en gastronomie moeten geïdentificeerd en ingesloten worden in haar interpretatie.

3.6. De interculturele betekenis van erfgoedplaatsen dient deel uit te maken van hun interpretatie, vermits het erkennen van tegenovergestelde of gelijktijdige gezichtspunten zowel de bezoekers als de plaatselijke inwoners een gevoel van persoonlijke band kunnen verschaffen.

#### **Principe 4. Authenticiteit**

**De interpretatie van cultuurerfgoedplaatsen dient hun authenticiteit te eerbiedigen, in overeenstemming met het Document van Nara (1994).**

4.1. De interpretatie van een cultuurerfgoedplaats moet steeds de opeenvolgende fases van haar evolutie onderscheiden en er een datum voor aanwijzen en bovendien duidelijk andere interpretatieve interventies identificeren.

4.2. De studies over de impact op het erfgoed moeten uitgevoerd worden alvorens interpretatieve elementen en infrastructuur geïntroduceerd worden.

4.3. Mocht een interpretatieprogramma de introductie van nieuwe materialen of veranderingen inhouden die een invloed hebben op het fysieke kader waarbinnen het erfgoed zich bevindt, dienen deze wijzigingen omkeerbaar en verwijderbaar te zijn, zodat ze geen blijvende sporen nalaten.

4.4. Het kan nodig zijn bepaalde interpretatieroutes vast te leggen, om de impact op de ruimtelijke integriteit van een plaats te verminderen, op die manier bijdragend tot haar interpretatie. Het gebruik van vegetatie, indien gedocumenteerd in de historische omgeving van een plaats, kan eveneens bijdragen tot een meer geïntegreerde interpretatie.

#### **Principe 5. Evenwichtige ontwikkeling**

**Het interpretatieplan van een erfgoedplaats dient gevoelig te zijn voor de culturele en natuurlijke omgeving. Tussen de voornaamste doelstellingen bevinden zich de evenwichtige en coherente ontwikkeling, vanuit een sociaal, economisch en milieustandpunt.**

5.1. De ontwikkeling en inplanting van de interpretatieprogramma's moeten bestanddelen zijn van het globale beheersplan van een erfgoedplaats. De potentiële impact van een toevloed van bezoekers op de culturele waarde, fysieke kenmerken, integriteit en natuurlijke omgeving van de plaats dient grondig bestudeerd te worden.

5.2. Het planningproces voor een plaats dient vanaf de beginfase ook alternatieve plannen voor het interpretatieprogramma te bespreken die toelaten zijn culturele aanpassing, technische en economische haalbaarheid te evalueren.

5.3. De schaal, kost en technologie van de interpretatieprogramma's dienen aangepast te zijn aan de omstandigheden van de ligging en de beschikbare service. Het is essentieel dat de interpretatie-infrastructuur van het oord goed gebouwd is en op een verantwoorde manier in goede staat gehouden wordt.

5.4. De kiosken, paden, informatieborden en eender welke andere interpretatieservice dienen de karakteristieken en culturele of natuurlijke betekenis van het oord en zijn omgeving te eerbiedigen, alhoewel steeds makkelijk identificeerbaar. Het licht en

geluid voortgebracht door de kiosken, schermen en luidsprekers dienen beperkt te worden tot de overeenkomstige interpretatiezone, zodat ze noch de omgeving negatief beïnvloeden noch de burens van aangrenzende zones storen.

#### **Principe 6. Deelname**

**De interpretatie van de cultuurerfgoedplaatsen dient alle betrokken groepen en gemeenschappen actief te betrekken.**

6.1. In het ontwikkelen van een interpretatieprogramma voor een erfgoedplaats dienen de interessen en de medewerking van landeigenaars, overheden, plaatselijke beheerders, onderzoekers, toerisme-operators, privéinvesteerders en betrokken gemeenschap geïntegreerd te worden.

6.2. Interpretatie moet ten dienste staan van een ruim gamma culturele en educatieve doeleinden. Het succes van een interpretatieprogramma mag niet enkel bepaald worden door het criterium van bezoekerscijfers of inkomsten.

6.3. Rechten met een gewoontekarakter, verplichtingen en belangen zowel van de plaatselijke gemeenschap als van de eigenaars en andere betrokken gemeenschappen dienen gerespecteerd te worden. Deze groepen moeten deelnemen aan en dienen geraadpleegd te worden tijdens de planning van het interpretatieprogramma en zijn verdere ontwikkeling. Er wordt erkend dat de ontvangende of betrokken gemeenschappen kunnen prefereren dat een plaats onderworpen is aan publieke interpretatie.

6.4. De interpretatie-initiatieven dienen open te staan voor publieke observatie en deelname. Het is zowel een recht als een verplichting van allen hun mening en standpunten te kennen te geven.

6.5. De interpretatieactiviteiten dienen economische, sociale en culturele voordelen mee te brengen die de plaatselijke gemeenschap in al haar bereiken op billijke wijze begunstigt, door middel van educatie, opleiding en een aanbod van mogelijkheden voor haar economische ontwikkeling. Met dit doel zullen de vorming en de creatie van arbeidsplaatsen tussen de plaatselijke bevolking, gewijd aan erfgoedinterpretatie, bevorderd worden.

6.6. Eender welk interpretatieprogramma dient als een pedagogisch hulpmiddel beschouwd te worden en dient in zijn ontwerp er rekening mee te houden dat het mogelijk geïntegreerd wordt in de studieprogramma's van scholen, Internet, de communicatiemedia, speciale activiteiten en gebeurtenissen, evenals met de mogelijkheid om vrijwilligers aan te trekken voor programma's en seizoencampagnes.

6.7. Het planningproces van het interpretatieprogramma dient ook met het aspect van de wettelijke eigendom en het gebruiksrecht van beelden, teksten en andere materialen rekening te houden.

#### **Principe 7. Onderzoek, educatie en opleiding**

**De interpretatie van een cultuurerfgoedplaats vereist voortdurend onderzoek, opleiding en evaluatie.**

7.1. De permanente taken van onderzoek en raadpleging zijn primordiaal om het begrijpen en waarderen van de betekenis van een plaats met historisch-culturele waarde te bevorderen.

7.2. Het interpretatieprogramma en zijn infrastructuur worden op zodanige wijze gearticuleerd dat ze periodieke actualiseringen en herzieningen toelaten.

7.3. Het is noodzakelijk te beschikken over permanente evaluatie- en opvolgprogramma's om de reactie van de bezoekers betreffende de interpretatieprogramma's na te gaan, en ook om de materiële impact van de infrastructuur en haar activiteit te evalueren.

7.4. Om effectief te blijven vereist de interpretatie toezicht en evaluatie, en wijzigingen gebaseerd op de resultaten van deze analyses. De bezoekers en ontvangende gemeenschappen dienen deel uit te maken van het evaluatieproces.

7.5. De opleiding van gekwalificeerde experts in de diverse specialiteiten verbonden met erfgoedinterpretatie, zoals conservatie, ontwerpen van inhoud, beheer, technologie, gidsen en educatie, is een basisdoelstelling. Op dezelfde manier dienen de academische basisprogramma's voor erfgoedbehoud in hun studieprogramma ook interpretatie in te sluiten.

7.6. Er dienen opleidingsprogramma's en in situ cursussen georganiseerd te worden voor ontvangende en betrokken gemeenschappen, evenals voor experts in erfgoed en zijn interpretatie, op alle niveaus, bestemd voor het opfrissen van hun kennis en om hen te informeren over de vooruitgang en nieuwigheden op hun gebied.

7.7. Internationale samenwerking is essentieel voor ontwikkeling en behoud van de te volgen maatstaven in de methodes en technologieën toepasselijk op erfgoedinterpretatie. Met dit doel dienen uitwisselingen van vakpersoneel, seminars en internationale conferenties bevorderd te worden. Deze maatregelen zullen een constant delen van informatie mogelijk maken, beantwoordend aan de diversiteit in concepten en ervaringen omtrent erfgoedinterpretatie in verschillende regio's en culturen.

## Grafische documentatie



La Massana.  
Andorra.

**Centrum voor  
erfgoedinterpretatie  
Farga Rosell.**

Enscenering van de werking  
van een gereconstrueerde  
smederij.

Cercs.  
Catalonië.

**Museu de les Mines.**

Interpretatiemiddelen:  
levensgrote recreatie van  
mijnbouw.

Tagamanent.  
Catalonië.

**Ca l'Agustí.**

Interpretatiemiddelen:  
recreatie van de originele  
omgeving, met aroma's  
inbegrepen.

Poble Nou del Delta.  
Catalonië.

**Casa de Fusta. Ecomuseu del  
Delta de l'Ebre.**

Verkoop van geassocieerde  
producten: hier,  
voedingsproducten en  
dranken.

Cercs.  
Catalonië.

**Museu de les Mines.**  
Merchandising.





Klädesholmen.  
Zweden.

#### Haringmuseum.

Gidsen zijn een belangrijk deel van een succesrijk centrum voor erfgoedinterpretatie.



Mölndal.  
Zweden.

#### Kasteel van Gunnebo.

Een goed signaleringssysteem is erg belangrijk zowel bij tentoonstellingen in binnenruimtes.



Tjörn.  
Zweden.

#### Centrum voor Erfgoedinterpretatie van Sundsby.

Theateropvoeringen: «living history» kunnen erfgoed tot leven wekken.





Mölndal.  
Zweden.

**Mölndal Gebied-Museum.**

De betrokkenheid van de geïnteresseerde partijen is uiterst belangrijk voor het succes van een erfgoedbeleid. Antieke geborduurde gordijnen aan de vensters van een privéwoning langsheen het erfgoedpad in Mölndal.

Mölndal.  
Zweden.

**Mölndal Museum.**

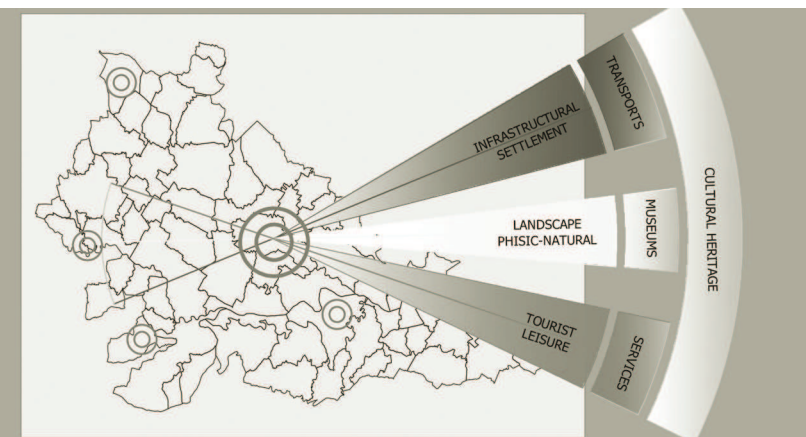
Nieuwe 3D Virtuele Realiteitstechnieken kunnen bezoekers helpen om terug in de tijd te gaan en zijn interessant voor verbreidings- en onderzoeksdoeleinden.

Mölndal.  
Zweden.

**Mölndal Gebied-Museum.**

Nieuwe Palm en Pocket PC apparaten kunnen zeer veel visuele, audio- en tekstinformatie verschaffen tijdens zelfgeleide bezoeken.





## Mantova. Italië.

Het ontwerpen van een centrum voor erfgoedinterpretatie dient te starten met een regionale analyse.

## Mantova. Italië.

Het is belangrijk de fysieke connecties tussen de verschillende centra in een netwerk voor erfgoedinterpretatie te bepalen.

## Mantova. Italië.

Een netwerk voor erfgoedinterpretatie dient cultuurerfgoed, transport, landschappen, toerisme en vrijetijdsbesteding, musea en erfgoedcentra te verbinden.



Van de tekst ©: **Copyleft (CI) 2005 Het Hicira Team**

Het kopiëren, distributie en/of wijziging van dit document volgens de voorwaarden van de GNU Free Documentation License, Versie 1.2, die toelaat werk openbaar te kopiëren, te distribueren en te communiceren onder de volgende condities:

- Erkenning. Het is noodzakelijk de credits en de herkomst van het werk duidelijk te erkennen en aan te halen.
- Niet-commercieel. Het gebruik van dit werk of van andere afgeleide werken voor commerciële doeleinden is niet toegestaan.
- Afgeleide werken. Het is toegelaten afgeleide werken onder eenzelfde licentie als de voor dit werk geldige te distribueren.
- Voor gelijk welk ander gebruik dan de bovenvermelde, is de uitdrukkelijke toestemming van de coördinatoren van dit werk vereist.

Van de uitgave ©: **Diputació de Barcelona**

September 2005

Grafisch ontwerp en samenstelling: **Arte•facto**

Vertaling: **T&S®. Traducciones y Tratamiento de la Documentación, S.L.**

Productie: **Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona**