



**EU Heritage.**

Skills for promotion,  
valorisation, exploitation, mediation and  
interpretation of European Cultural Heritage

# Syllabus



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**Contrato n°:** Número de proyecto: 601073-EPP-1-2018-1-IT EPPKA2-SSA

**Acrónimo del proyecto:** EUHERIT

**Paquete de trabajo n°:** 4.

**Nombre de la entrega:** Diseño y desarrollo de materiales de aprendizaje en línea

**Entrega no:** -

**Nivel de distribución:** Confidencial

**Mes contractual de presentación  
(de la 1ª versión):** M23 [Versión final]

**Mes real de presentación  
(de la 1ª versión):** M14 [versión preliminar].

**Fecha de presentación de esta  
versión:** 06/03/2020

**Versión n°:** 1

**Número de páginas:**

**Socio del proyecto responsable:** Fundación Fitzcarraldo

**Autores (nombre/organización asociada):** Emanuela Gasca, Alberto Gulli, Elettra Zuliani (Fondazione Fitzcarraldo)  
Concha Maza, Ana B. Santos, Teresa Hernández (La Cultura)  
Noel Buttigieg, Marie Avellino, Dane Munro, Karsten Xuereb (Universidad de Malta), Lorenz Potthast (M2C), Isabel Verdet (ENCACT), Raluca Capota (NIRCT), Emmanuele Curti, Paolo Montemurro, Sophie Martel, Sara Simeone, Raffaele Vitulli (Materahub), Panagiota Polymeropoulou (HOU), Ioannis Kalemis (HOU)

## Índice

1.	Panorama científico: patrimonio cultural, turismo de experiencias y dimensiones digitales	44
1.1	Patrimonio cultural vivo	44
1.2	El patrimonio cultural como integración de lugares, destinos y comunidades	44
1.3	El papel de los visitantes	76
1.4	La dimensión digital como forma de innovar, informar y co-crear	88
1.5	Nuevas perspectivas de los escenarios pandémicos	99
1.6	Los principales objetivos del programa de formación	10
2.	Un nuevo perfil profesional y los principales objetivos del programa de formación	11
3.	Estructura de los programas de formación piloto	13
3.1	Los programas de formación de EUHeritage: el Programa Europeo de Formación Piloto y el Programa Nacional de Formación Piloto	13
3.2	El programa europeo piloto de formación	15
3.2.1	Estrategias de aprendizaje y enfoque de las modalidades de formación y uso de plataformas en línea	20
3.2.2	Estructura del módulo	28
3.3	El Programa Nacional Piloto de Formación y el Lienzo de Diseño de Experiencias	33
3.3.1	Enfoque de estrategias de aprendizaje y modalidades de formación	33
3.3.2	Explicación del lienzo de diseño de experiencias	34
3.3.3	Descripción del módulo, objetivos de aprendizaje y unidades	35
4.	El proceso de evaluación	36
5.	Perfiles de los formadores y aprendices	37

## 1. Panorama científico: patrimonio cultural, turismo de experiencias y dimensiones digitales

### 1.1 Patrimonio cultural vivo

"El patrimonio cultural es un gran valor para la sociedad europea desde el punto de vista cultural, medioambiental, social y económico. Su gestión sostenible constituye una opción estratégica para el siglo XXI. La contribución del patrimonio cultural en términos de **creación de valor, competencias y empleos, y calidad de vida** es fundamental y en algunos casos se subestima". Estos son los sentimientos expresados en el discurso del Parlamento Europeo a los responsables políticos y operadores culturales que se ocupan del Año Europeo del Patrimonio Cultural (AEPC) en 2018.

En este contexto, las políticas de mantenimiento, restauración, conservación, reutilización, accesibilidad y promoción del patrimonio cultural y los servicios conexos son de suma importancia para garantizar el **desarrollo sostenible del propio patrimonio cultural**.

Como se indica en las recomendaciones del EYCH, la salvaguardia, la mejora y la gestión del patrimonio cultural requieren una **gobernanza participativa eficaz y la cooperación intersectorial en el compromiso de las partes interesadas a múltiples niveles**, con el fin de aprovechar plenamente el potencial del patrimonio cultural para las sociedades y las economías europeas (Parlamento Europeo, 2017).

Al mismo tiempo, algunas estrategias y programas europeos (por ejemplo, Horizonte 2020) potencian la conciencia de un "**patrimonio cultural vivo**" <sup>1</sup> en una perspectiva de futuro que combina la conservación con la participación de las comunidades.

En este contexto, es muy importante sensibilizar al público, difundir información sobre buenas prácticas, promover el debate político e investigar y mejorar la recogida y el análisis de pruebas cualitativas y datos cuantitativos sobre cómo el patrimonio cultural podría funcionar para el desarrollo local.

Estos aspectos están relacionados con los diversos retos del futuro que reconocen el "papel transformador" de **la cultura como motor** que contribuye directamente al desarrollo económico y social, pero también como **facilitador** de procesos que apoyan la implementación efectiva de proyectos y políticas, tal y como se subraya en el reciente documento de la UNESCO, "Indicadores de Cultura 2030" (UNESCO, 2019) <sup>2</sup>.

### 1.2 El patrimonio cultural como integración de lugares, destinos y comunidades

En el contexto anterior, ¿cuál es la tipología de patrimonio cultural que se considerará para el estudio?

Para interpretar esta cuestión, el programa de formación abordará sus reflexiones en tres direcciones principales: lugares, destinos y comunidades.

---

<sup>1</sup> Gasca (2018), 'Il patrimonio culturale come risorsa di innovazione nell'era digitale', *Il Giornale delle Fondazioni*, <sup>15</sup> de junio. Disponible [aquí](#).

<sup>2</sup> UNESCO (2019), "Culture 2030 indicators", Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, París.

1) Los yacimientos como patrimonio cultural material

El programa de formación está diseñado para reflejar la definición de la Convención de la UNESCO que identifica en la categoría de *patrimonio cultural tangible*, el "patrimonio cultural inmueble como monumentos, sitios arqueológicos, etc." (UNESCO, 1972) <sup>3</sup>.

2) Los destinos como concepto geográfico con identidad en el turismo

Un destino puede definirse como: 1) un espacio geográfico bien definido; 2) una oferta (producto) que surge de un sistema de recursos, estructuras, actividades y operadores públicos y privados que existen y operan en el territorio del destino; y 3) una integración de los diferentes flujos de visitantes en este espacio.

Adoptando la perspectiva de la demanda, el destino podría desarrollarse en un contexto geográfico (lugar, distrito, pequeño pueblo, nación) elegido por el turista o segmento de turistas como destino de su viaje, que incluye todos los servicios necesarios relacionados con el alojamiento, la alimentación y la recreación (Kotler, 2016) <sup>4</sup>.

3) Comunidad

Los destinos pueden implicar a diferentes sujetos o comunidades que podrían funcionar como un sistema para construir destinos más amplios (OMT, 2009). Al mismo tiempo, las comunidades pueden compartir un sentido del lugar situado en una zona geográfica determinada (por ejemplo, un país, un pueblo, una ciudad o un barrio) o en un espacio virtual a través de plataformas de comunicación.

Puede tratarse de ciudadanos o residentes de un destino específico.

Las siguientes figuras presentan el marco del nuevo papel del patrimonio cultural.

---

<sup>3</sup> UNESCO (1972), "Comité especial de expertos gubernamentales encargado de preparar un proyecto de convención y un proyecto de recomendación a los Estados miembros sobre la protección de los monumentos".

<sup>4</sup> Kotler, P. (2016), *Marketing para la hostelería y el turismo*, Pearson.

# The new role of cultural heritage

A SOCIAL INNOVATION APPROACH TO EU-HERITAGE PROJECTS

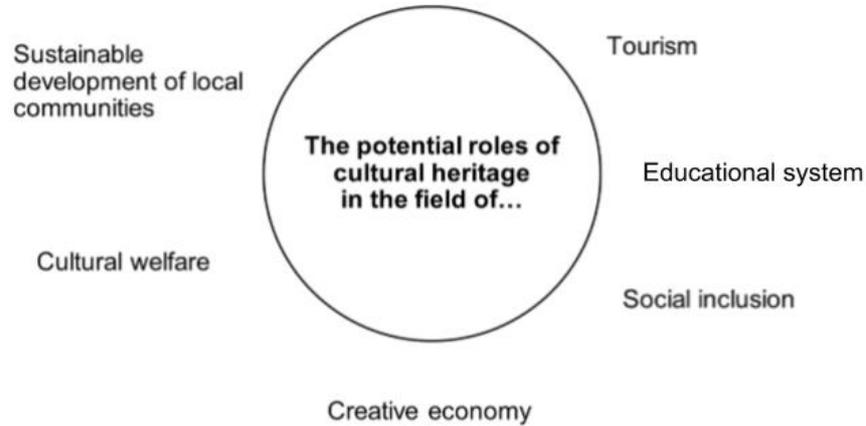


Figura 1. El nuevo papel del patrimonio cultural para otros ámbitos

# The new role of cultural heritage

A SOCIAL INNOVATION APPROACH TO EU-HERITAGE PROJECTS

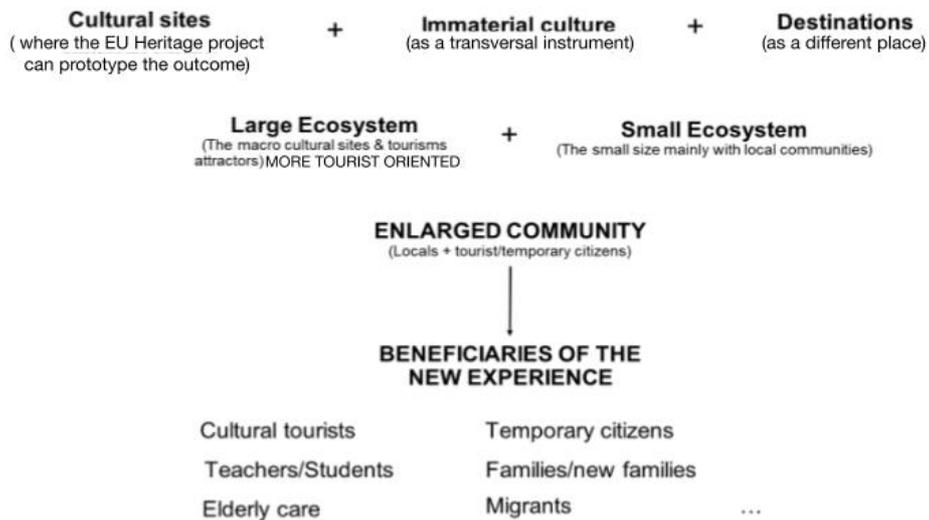


Figura 2. El nuevo papel del patrimonio cultural: de las comunidades ampliadas a los beneficiarios

### 1.3 El papel de los visitantes

La Organización Mundial del Turismo recomendó durante el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo 2017<sup>5</sup>, el lema "Viaja, disfruta, respeta", mediante: 1) haciendo un uso óptimo de los recursos para la conservación del patrimonio cultural y natural y de la biodiversidad; 2) respetando la **autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas**, y potenciando los valores intangibles que connotan la autenticidad de la cultura, los lugares y las tradiciones; y 3) desencadenando procesos virtuosos que garanticen la calidad de vida en términos de prestaciones laborales y servicios.

Por otra parte, los recientes estudios sobre la gestión de visitantes aplicada al turismo se centran en la importancia de establecer una estrecha relación entre los espacios territoriales, las comunidades y los visitantes para **crear experiencias que permitan** conocer, respetar, potenciar y promocionar los valores territoriales.

En este sentido, las definiciones tradicionales del turismo hacia el patrimonio cultural también se vuelven más realistas, ya que se producen "desplazamientos de personas a lugares de interés cultural alejados de su lugar habitual de residencia, con la intención de recabar nueva información y **experiencias** para satisfacer sus necesidades culturales" (Atlas, 2005)<sup>6</sup>.

Sin embargo, la experiencia no comienza sólo cuando el visitante llega al destino, sino que empieza antes de la llegada y termina con las reflexiones en la fase posterior a la visita y los planes para futuras visitas.

Estos aspectos parecen permitir la reinterpretación de las tres fases de los **procesos de gestión turística** (demanda, destino y gestión del sitio) en una **nueva perspectiva** que se centra en la experiencia, identificando las fases de "preexperiencia", "in-experiencia" y "post-experiencia" como los tres pasos principales del círculo experiencial (Del Vecchio et al., 2018)<sup>7</sup>.

Este proceso es extremadamente lineal en su desarrollo pero muy complejo en su ejecución, ya que las formas en que los turistas perciben, consumen y recuerdan la experiencia de un destino implican un gran número de energías y actores en la provisión de una experiencia desafiante en todas las fases del consumo.

La figura siguiente propone una interpretación del consumo del proceso de la experiencia, partiendo del comportamiento tradicional del visitante con respecto al Ciclo de la Experiencia hacia los procesos de gestión del turismo.

---

<sup>5</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas (2015), "Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, 2017".

<sup>6</sup> Asociación para la Educación en Ocio y Turismo (2005), *Cultural Tourism in Europe*, Atlas.

<sup>7</sup> Del Vecchio, P., Ndou, V., Passiante, G. (2018), *Turismo digitale e smart destination*, Franco Angeli, Milano.

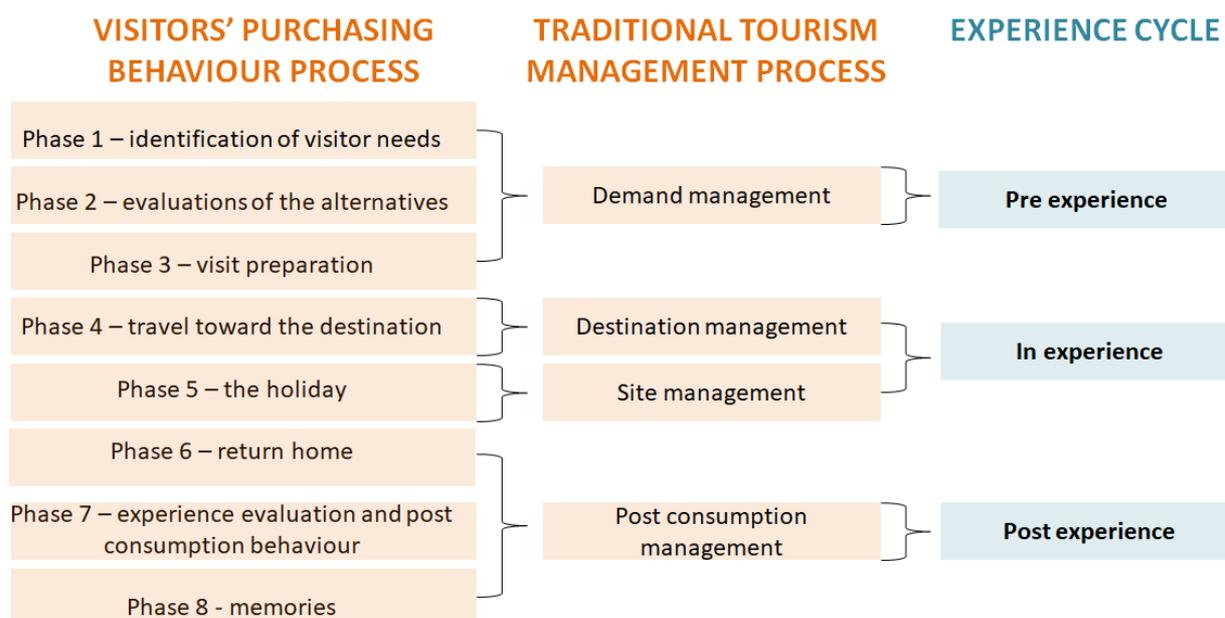


Figura 3. Del “proceso de comportamiento de compra de los visitantes” al ciclo de la experiencia (elaboración: Fondazione Fitzcarraldo, 2020)

#### 1.4 La dimensión digital como forma de innovar, informar y co-crear

¿Cuáles son los principales factores que caracterizan la creación de unas vacaciones experienciales y qué papel juega el ecosistema digital? Algunos estudios <sup>8</sup>proponen una interpretación del proceso turístico con una fuerte vinculación a los factores experienciales en la que, sin duda, las dimensiones digitales juegan un papel fundamental.

La experiencia es un aspecto clave, ya que el gestor de un destino no puede "crear" experiencias por sí mismo, sino **proporcionar una serie de circunstancias** en las que los visitantes puedan vivir momentos inolvidables que estén implicados en el valor de los lugares. Esta experiencia se hace posible centrándose en los aspectos emocionales, prácticos, de aprendizaje y de transformación.

Aquí el ecosistema digital desempeña un papel muy importante, en primer lugar cuando el visitante **está en casa buscando información sobre el destino** y encuentra recomendaciones sobre los sitios proporcionadas por los operadores territoriales o intermediarios (por ejemplo, organizaciones de gestión de destinos (u OGD), operadores turísticos y agencias de viajes) o por otros turistas que ofrecen su punto de vista.

Luego, cuando **el visitante se encuentra en el propio destino**, tiene la posibilidad de experimentar una obra de arte a través de recorridos de realidad aumentada que le permiten entrar en la propia obra, o mediante el uso de pantallas virtuales, potentes medios para comunicar el contenido de forma comprensible a un amplio público.

En este contexto, el componente emocional es otro aspecto fundamental que estimula la posibilidad de disfrutar de los momentos vivenciales y, al mismo tiempo, favorece su coproducción de sentido.

Aquí, la **fase "post-experiencia"** se convierte en un momento importante en el que la web y, especialmente, las redes sociales son parte integrante de un proceso, en el que el boca a boca ocupa el segundo lugar en el ranking de los canales de información más utilizados (Comisión Europea, 2013).

<sup>8</sup> Murray, N., Foley, A., Lynch, P., 'Understanding the tourism experience concept', 2010.

En este sentido, **la tecnología se convierte en una herramienta** para compartir contenidos con las comunidades físicas y virtuales y, al mismo tiempo, en un elemento muy importante para **digitalizar la oferta turística**, promover procesos de cocreación y compartir valores territoriales, todo ello con el fin de promocionar el territorio y más allá.

En este contexto, la digitalización permite, por un lado, activar procesos de democratización de contenidos y de producción y puesta en común de valores y, por otro, poner en valor el patrimonio inmaterial de una comunidad al desarrollar la posibilidad, a través de las herramientas digitales, de conocer los valores de los territorios que de otro modo serían difíciles de descubrir.

### 1.5 Nuevas perspectivas de los escenarios pandémicos

A partir de la experiencia de cierre de este momento y de la evolución de la pandemia de coronavirus en el mundo, se puede suponer que la posibilidad de volver a la normalidad (en cualquier forma y tamaño que esto ocurra) está muy lejos. En este contexto, son necesarios nuevos paradigmas de interpretación del fenómeno cultural y turístico para repensar los productos, la demanda, la oferta de actividades y las políticas de relanzamiento de destinos y sitios.

Aquí proponemos algunas reflexiones que el fenómeno de la pandemia ha puesto de manifiesto y que pueden constituir **un nuevo contexto de referencia posible que el Consorcio deberá tener en cuenta para desarrollar el programa de formación de EUHeritage**.

Las siguientes reflexiones proponen una posible clave de interpretación basada en datos sectoriales recientes, y en los escenarios y pruebas que han surgido durante el periodo de la pandemia.

#### 1. *El turismo podría ser una plataforma para superar la pandemia*

Durante este periodo de transición, será esencial crear alianzas dentro de los destinos, no sólo entre las comunidades y los visitantes, sino también dentro de los sectores que contribuyen, junto con el turismo y la cultura, a la estructuración de una propuesta de vacaciones.

Si el destino es el lugar donde las necesidades de la demanda se encuentran con las opciones que se ofrecen, será **necesario trabajar tanto horizontalmente en el contexto territorial** implicando a los actores que participan en este proceso en diversas capacidades, al tiempo que se **actúa verticalmente para construir modelos de gobernanza intersectorial** que faciliten la puesta en marcha de plataformas de diálogo, colaboración, escucha e intercambio de buenas prácticas.

#### 2. *Impulsar la participación comunitaria y el turismo interno*

Como introduce la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT) en el artículo "Cultural tourism and COVID19", es muy importante involucrar a los ciudadanos y a las comunidades para **recrear y co-crear ofertas turísticas locales**.

Es probable que en los próximos meses se produzcan menos viajes en términos cuantitativos, pero la gente tenderá a pasar más tiempo en destinos más cercanos a su lugar de residencia para reducir los tiempos de transporte y, por tanto, las posibilidades de exponerse a posibles virus.

En este sentido, las experiencias turísticas y culturales se caracterizarán por **la dimensión de proximidad** que distinguirá a un **turismo** principalmente **doméstico**: la experiencia de viaje se concentrará en zonas conocidas que nunca hemos visitado hasta ahora, accesibles en pocas horas.

### 3. *El papel de la experiencia*

El tiempo de viaje ha cambiado definitivamente. El tiempo desde el hogar hasta el destino disminuirá y, en consecuencia, habrá que repensar los procesos de promoción y compromiso del visitante durante el viaje físico desde su hogar hasta el destino. La fase que, en la reciente teoría del diseño del turismo de experiencias, se define como "preexperiencia" (Del Vecchio et al., 2019) tendrá que imaginarse también en relación con el nuevo papel de los destinos. Ya no serán lugares para visitar, sino **espacios y momentos para ser vividos y compartidos conjuntamente con las comunidades** que los habitan. El destino, en este sentido, será repensado, pudiendo evolucionar también hacia un proceso de **co-creación con las comunidades** como un evento o una experiencia en una instalación de alojamiento.

En este escenario, nos acercamos al concepto de "tierra inteligente" (Bonomi, 2014) <sup>9</sup> que, a diferencia del concepto de "ciudad inteligente" utilizado recientemente, sienta sus bases en ideas de desarrollo y ciudadanía en las que los distintos actores y comunidades tienen un papel activo, desarrollando proyectos, programas y procesos en formas de participación.

### 4. *La dimensión digital*

Los primeros indicios, como se subraya también en el reciente documento "Tackling Coronavirus contributing to a global effort" (OCDE, 2020), se refieren al hecho de que la crisis actual está acelerando la **transformación digital del sector cultural y turístico**. Se están desarrollando soluciones digitales para crear experiencias de visitas "a distancia" y turismo virtual, como en el caso de varios museos que están abriendo sus puertas virtuales a visitantes de todo el mundo en un intento de apoyar a quien ha vivido largos periodos de distanciamiento social.

### 5. *La figura del visitante en el centro*

No es casualidad que la OMT, junto con la Organización Mundial de la Salud (OMS), haya identificado, en "*Put People First*", el concepto simbólico del reinicio del sector como impulso proactivo al periodo de cierre y el injerto de un proceso de promoción para atraer la atención y crear sinergias en el sector.

Por lo tanto, se llama la atención sobre la importancia de **crear políticas que sitúen al visitante en el centro**, no sólo durante la visita, sino también en la fase de gestión de la demanda (cuando el visitante elige el destino de viaje desde su casa) y en la gestión del destino (cuando el visitante va de su casa al destino). Este **enfoque**, ya propuesto a principios de la década de 2000 por la UNESCO como "gestión de **visitantes**", propone vías metodológicas para garantizar a los visitantes una experiencia no contaminada que, al mismo tiempo, les ofrezca todos los servicios de acogida, accesibilidad e información que necesiten (Gasca, 2010).

## 1.6 **Los principales objetivos del programa de formación**

El objetivo principal del programa de formación, tal y como se decidió con el Consorcio, es formar a profesionales capaces de crear y producir experiencias innovadoras para los turistas y las comunidades locales para la promoción sostenible del patrimonio cultural utilizando también instrumentos digitales para desarrollar la participación y los vínculos con las comunidades creativas.

En este marco, el programa de estudios de EUHeritage se centrará en tres temas principales:

---

<sup>9</sup> A Bonomi (2014), *Dalla smart city alla smart land*, Agena Marsilio.

- **Patrimonio cultural**, cuyo objetivo es proponer algunas dimensiones clave para que los profesionales puedan identificar, debatir y elaborar las principales dimensiones y la relación con el patrimonio cultural en términos de sostenibilidad, compromiso de la comunidad, participación de las partes interesadas y desarrollo local;
- El **turismo de experiencias**, destinado a sensibilizar a los participantes sobre las dimensiones del turismo cultural y, en particular, del turismo de experiencias. El enfoque de EUHeritage propone, en este sentido, una experiencia que no empieza sólo cuando los visitantes llegan al destino, sino que comienza antes de la llegada y termina con las reflexiones en la fase posterior a la visita y en los planes para futuras visitas, y, al mismo tiempo, se alimenta de la relación con las comunidades culturales y territoriales;
- **Dimensiones digitales**, cuyo objetivo es contextualizar las próximas y nuevas tendencias digitales en el sector del patrimonio cultural y el turismo y formular estrategias sobre cómo integrarlas en el ciclo de experiencias de los viajes de los visitantes.

## 2. Un nuevo perfil profesional y los principales objetivos del programa de formación

Atendiendo a los puntos tratados anteriormente, el Consorcio ha elaborado la siguiente figura que resume los tres principales puntos científicos clave del programa de formación: el patrimonio cultural, el turismo de experiencias y la dimensión digital.

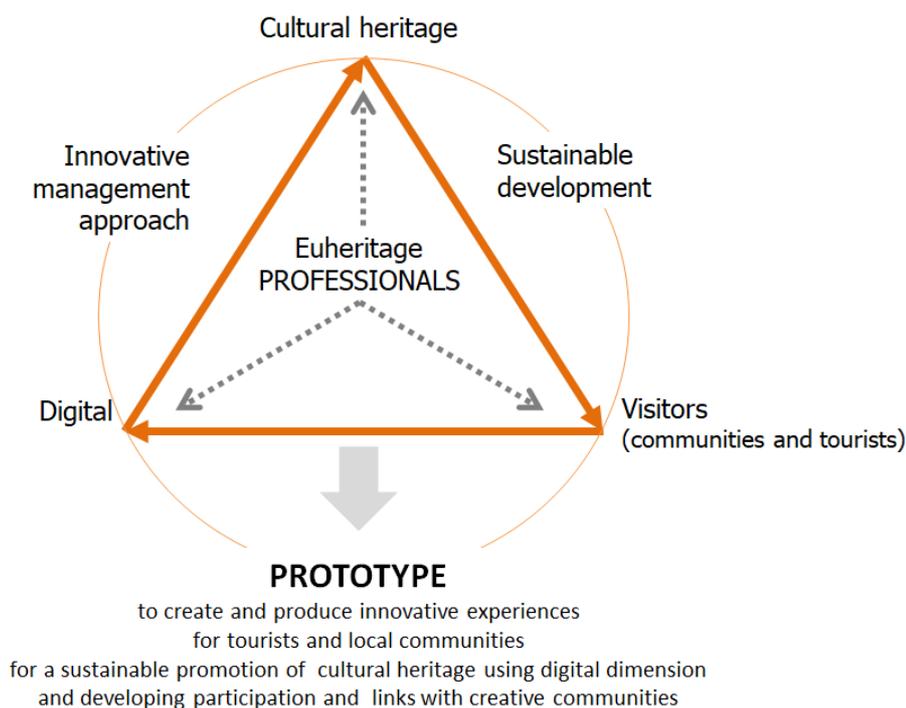


Figura 4. Los tres aspectos principales del programa de formación (elaboración: EUHeritage Consortium, 2020)

El curso, por tanto, tiene como objetivo proporcionar las habilidades duras y blandas para construir, desarrollar, gestionar y evaluar un producto de experiencia para el patrimonio cultural y el turismo.

Este objetivo será apoyado por algunas habilidades intermedias que los profesionales desarrollarán durante la formación como:

- analizar y conocer los contextos territoriales;

- Analizar, examinar e interpretar los ecosistemas territoriales que identifican los valores que podrían potenciarse, en primer lugar, para crear una oferta que contemple las experiencias territoriales y, en segundo lugar, para atraer visitantes;
- examinar, interpretar y desarrollar el flujo de visitantes en función de los procesos de proximidad;
- crear vínculos virtuosos entre los operadores locales, las partes interesadas y los organismos públicos para desarrollar procesos transversales de gobernanza;
- crear vínculos virtuosos entre los distintos sectores para potenciar los valores intersectoriales de los procesos de desarrollo dirigidos;
- Analizar e interpretar los distintos componentes del sistema turístico, tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta;
- planificar y gestionar proyectos de intervención para el desarrollo local basados en el patrimonio cultural y el turismo de experiencias;
- utilizar metodologías y enfoques empresariales para leer, interpretar, diseñar y desarrollar proyectos de cultura y turismo;
- promover nuevos destinos y experiencias con valor añadido e inspiración local, en concreto con las industrias creativas, para generar novedad en el mercado;
- utilizar enfoques de impacto social para repensar, evaluar y supervisar las actividades culturales y turísticas;
- promover la comunicación necesaria para el desarrollo y la gestión sostenibles de los sitios culturales en contextos turísticos;
- diseñar y desarrollar experiencias que potencien los valores territoriales y las perspectivas de la comunidad mediante la interpretación de las dimensiones digitales.

Atendiendo a este perfil profesional, el programa de formación podría involucrar a los siguientes grupos principales que podrían convertirse en posibles participantes del programa de formación:

- Gestores del patrimonio cultural: Gestores de sitios de la UNESCO, gestores de museos, gestores de fundaciones culturales y gestores de centros e instalaciones culturales;
- Gestores turísticos: gestores de destinos, DMOs y sus diferentes declinaciones (desde DMO - Destination Marketing Management Organization- hasta DDMMO - Destination Development Management Marketing Organization);
- Los community managers que trabajan en contextos territoriales como enlace entre los artistas y las comunidades;
- Personal de educación, interpretación y divulgación (como gestores y personal de divulgación y compromiso), profesionales de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y de la tecnología (como diseñadores de experiencias digitales en el ámbito del patrimonio cultural y el turismo cultural), conservadores, personal de servicios a los visitantes, personal de compromiso con la comunidad y la educación, y personal de comunicación y promoción;
- Profesionales de la cadena de valor del turismo que durante su actividad diaria trabajan para promover el patrimonio cultural;
- Profesionales que trabajan en organizaciones que promueven el patrimonio inmaterial (por ejemplo, alimentos, fiestas tradicionales, música tradicional, tradición oral, artesanía tradicional, etc.);
- Personal de marketing y recaudación de fondos que trabaja en el ámbito del patrimonio cultural y el turismo cultural.

Además, el segundo grupo objetivo más relevante incluye:

- Pequeñas y medianas empresas (PYMES), startups y emprendedores que trabajan en el desarrollo de servicios innovadores para el patrimonio cultural y el turismo cultural;
- profesionales del arte y la cultura;
- estudiantes e investigadores de disciplinas como las artes, la cultura, el patrimonio cultural, las industrias culturales, las humanidades, la economía, las ciencias empresariales y sociales, las TIC, etc.

### **3. Estructura de los programas de formación piloto**

#### **3.1 Los programas de formación de EUHeritage: el Programa Piloto europeo de Formación y el Programa de Formación Piloto Nacional**

Los programas de formación de EUHeritage ofrecen formación profesional para los actuales y futuros operadores de patrimonio cultural y turismo. La formación se centra en el ciclo de la experiencia como concepto y área de especialización que conecta los campos del patrimonio cultural y el turismo para promover un enfoque basado en la cultura e integrado para el desarrollo local, utilizando también estrategias y herramientas digitales.

En este sentido, los alumnos desarrollarán conocimientos y competencias en las siguientes áreas:

- Ser conscientes del vínculo entre el patrimonio cultural y el turismo de experiencias para el desarrollo local;
- Conocer las políticas y las mejores prácticas en el contexto del patrimonio cultural y el turismo;
- Diseñar una experiencia innovadora para el visitante;
- Conocer y aplicar estrategias y herramientas digitales para el patrimonio cultural;
- Adoptar un enfoque empresarial para el patrimonio cultural;
- Aprender sobre la sostenibilidad, la evaluación de proyectos y la medición del impacto;
- Conocer los diferentes marcos de competencias y el aprendizaje permanente.

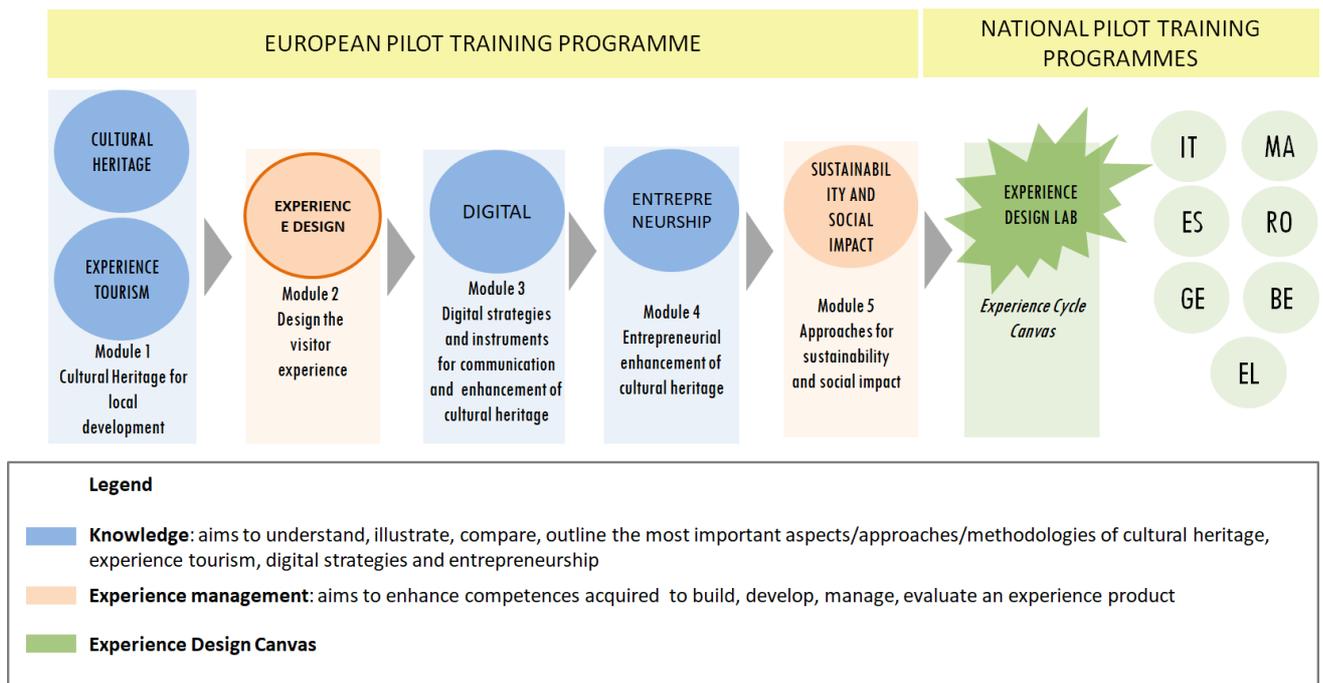


Figura 5. El enfoque del conocimiento y la experiencia de EUHeritage (elaboración: Consorcio EUHeritage, 2020)

Para responder adecuadamente a la complejidad de los conjuntos de conocimientos y competencias necesarios para desempeñar las funciones relacionadas con el plan de estudios, la estructura de la formación se divide en dos itinerarios educativos complementarios.

Uno de ellos tiene como objetivo proporcionar los **conocimientos necesarios** para que el alumno comprenda, ilustre, compare y diseñe los aspectos más importantes, los enfoques, las metodologías, las estrategias digitales en línea y fuera de línea y los instrumentos relacionados con los ámbitos del patrimonio cultural y el turismo de experiencias.

La segunda tiene como objetivo proporcionar al alumno la oportunidad de **experimentar** directamente los contenidos aprendidos en el itinerario educativo anterior, poniendo a prueba las habilidades y competencias necesarias para construir, planificar, desarrollar, gestionar y evaluar productos de experiencia innovadores para el patrimonio cultural y el turismo.

El primer itinerario educativo es el **Programa de Formación Piloto Europeo**, una plataforma de formación asíncrona Moodle con un enfoque europeo compuesta por cinco módulos, 20 unidades y 60 subunidades. Cada módulo está comisariado por un socio del Consorcio e incorpora una variedad de diferentes actividades de aprendizaje electrónico. La división entre unidades y subunidades sirve para desglosar los contenidos en trozos más pequeños que sean más digeribles para un alumno que pueda completarlos fácilmente cuando le convenga.

La segunda línea de actividad se desarrolla a través de una serie de **Programas Nacionales Pilotos de Formación, "laboratorios de diseño de experiencias"** locales que tienen lugar en cada país de la red al final de la formación europea. Cada programa local ofrece a los alumnos la oportunidad de aprender y experimentar con un enfoque más práctico utilizando el "Lienzo de diseño de experiencias de EUHeritage". El objetivo del Canvas, un modelo original desarrollado por la red, es dar a los participantes la oportunidad de crear prototipos de sus productos de experiencia, a

través de una serie de talleres que combinarán sesiones online, presenciales y periodos de trabajo individual (las sesiones presenciales se definirán en función de la evolución de las restricciones por la pandemia de COVID-19).

En el cuadro 1 se resume el elemento principal de cada programa de formación piloto.

	Programa europeo de formación piloto	Programas nacionales de formación piloto
Línea de tiempo	Junio - Septiembre 2021	Septiembre - Noviembre 2021
Participantes	Hasta 100 en total	De ocho a doce personas por cada centro nacional
Modalidades de aprendizaje	Plataforma en línea con contribuciones asíncronas	En vivo o en diferido, lidiando con las condiciones de la pandemia
Perfil del participante	Estudiantes de postgrado y profesionales	Estudiantes de postgrado y profesionales que ya han seguido el Programa Europeo de Formación Piloto

### 3.2 El Programa Piloto Europeo de Formación

#### *Objetivos de aprendizaje*

El Programa Piloto Europeo de Formación consta de cinco módulos temáticos en línea. Cada módulo cubre un tema específico y ha sido diseñado por el curador de contenidos para cumplir con objetivos de aprendizaje específicos, especificados como sigue:

Tabla 2. Módulos y objetivos de aprendizaje

Módulo	Título del módulo	Objetivos de aprendizaje
<b>Módulo 1</b>	Patrimonio cultural y turismo de experiencias para el desarrollo local	<u>Diseñar, desarrollar y gestionar</u> procesos de desarrollo que creen vínculos y relaciones entre el lugar/destino y los recursos (culturales y naturales, atractores del turismo), el patrimonio cultural (material e inmaterial), los visitantes (turistas, residentes y comunidades en general), las partes interesadas (territoriales, institucionales, públicas y privadas), los profesionales del patrimonio cultural y del turismo, y las industrias culturales y creativas
<b>Módulo 2</b>	Diseñar una experiencia	<u>Evaluar los</u> conocimientos teóricos y aplicar las habilidades necesarias para la gestión de proyectos relacionados con el diseño de experiencias para los

	innovadora para el visitante	<p>visitantes</p> <p><u>Analizar</u> diversos métodos para identificar las actitudes y los comportamientos de los visitantes como medio para elaborar una estrategia para establecer una relación a largo plazo entre el visitante y el espacio del patrimonio cultural</p> <p><u>Explicar</u> la importancia de la planificación institucional, identificando los contenidos más destacados de un plan estratégico eficaz y proporcionando la información necesaria para ayudar a la creación de un plan estratégico</p> <p><u>Emplear</u> métodos de investigación cualitativos y cuantitativos adecuados para los profesionales del patrimonio cultural y comprender la experiencia de los visitantes e informar sobre las experiencias adecuadas de los mismos</p>
<b>Módulo 3</b>	Estrategias y herramientas digitales para el patrimonio cultural	<p><u>Analizar y mejorar las</u> herramientas y políticas digitales existentes para la gestión y el desarrollo de los sitios del patrimonio cultural</p> <p>Contextualizar las próximas y nuevas tendencias digitales con el sector del patrimonio cultural y formular estrategias sobre cómo integrarlas mediante el desarrollo de la propia experiencia o la formación de asociaciones externas</p> <p><u>Planificar y diseñar</u> los enfoques digitales más adecuados en función de los objetivos del sitio/destino y de la experiencia del visitante</p> <p><u>Comprender, utilizar y aplicar</u> estrategias de comunicación y marketing digital</p> <p><u>Ampliar las</u> técnicas de comunicación y mejora digital aplicando los principios de construcción de la marca digital</p>
<b>Módulo 4</b>	Enfoque empresarial del patrimonio cultural	<p><u>Desarrollar y gestionar</u> los módulos de experiencia mediante un enfoque más "orientado a la empresa".</p> <p><u>Identificar</u> las implicaciones organizativas y financieras de dichas transformaciones en las organizaciones culturales a través de enfoques específicos, como el de la marca del patrimonio cultural, con un enfoque específico en la zona "gris" de la interacción entre los sectores público y privado</p> <p><u>Evaluar</u> el grado de éxito, la coherencia y los conflictos de los procesos de transformación</p> <p><u>Reflexionar</u> sobre el papel de los sectores público, privado y sin ánimo de lucro y su posible integración en la gestión del patrimonio cultural</p> <p><u>Aplicar de forma crítica</u> los conceptos tratados en el módulo a un caso práctico/proyecto de trabajo específico que se desarrollará durante el programa de formación potenciación de los enfoques transversales</p>
<b>Módulo 5</b>	Sostenibilidad, medición del	<p><u>Contribuir</u> al desarrollo de la cultura de la medición y generación de evidencias entre los profesionales del patrimonio cultural (compromiso hacia</p>

<p>impacto y evaluación de proyectos</p>	<p>y de</p>	<p>la sostenibilidad y el impacto social en este sector)</p> <p><i>Desarrollar</i> la capacidad de repensar el patrimonio cultural y las actividades culturales y turísticas desde la perspectiva del impacto social, incluso para los visitantes y las comunidades</p> <p><i>Tener una visión general</i> sobre las metodologías, herramientas y referencias que puede ser útil abordar para diseñar qué y cómo medir en las iniciativas locales, regionales y nacionales en materia de patrimonio cultural (se presentará una selección de métodos)</p> <p><i>Desarrollar</i> "prácticas innovadoras", en una fase experimental, a través de estudios de casos locales reales en países de la UE, para obtener lecciones aprendidas y recomendaciones</p>
--	-------------	---

### Estructura

En relación con estas estructuras, el programa europeo de formación se articula en torno a:

- cinco módulos
- 20 unidades (cuatro por cada módulo)
- 60 subunidades (tres por cada unidad)

En el párrafo siguiente se describe cada módulo. En el Manual del usuario (entrega 4.4), todos estos contenidos se dividen en unidades y subunidades.

### Módulo 1. Patrimonio cultural y turismo de experiencias para el desarrollo local

El Módulo 1 pretende ofrecer un marco teórico sobre los significados y los vínculos existentes entre el patrimonio cultural y el turismo de experiencias. A través del análisis de referencias académicas e institucionales, tendencias y estudios de casos, el Módulo 1 analiza estos temas principales, pero también cuestiones transversales relacionadas con ellos, como, por ejemplo, la gestión de las partes interesadas.

El objetivo final es dar a los profesionales la capacidad de identificar, debatir y elaborar las principales dimensiones y la relación entre el patrimonio cultural y el "turismo de experiencias" en términos de sostenibilidad, compromiso de la comunidad, participación de las partes interesadas y desarrollo local.

Una parte del módulo también se ocupa de los principales escenarios nuevos que surgen de la pandemia COVID-19.

Otra parte de este módulo está dedicada a estudios de casos sobre nuevas trayectorias del patrimonio cultural y el turismo de experiencias, como la aparición de nuevos productos (turismo accesible, turismo enogastronómico), e interesantes enfoques de gobernanza que ponen en primer plano el papel de las artes en la mejora de la salud y el bienestar.

### Módulo 2. Diseñar una experiencia innovadora para el visitante

Este módulo pretende ofrecer a los participantes la oportunidad de explorar los fundamentos necesarios para entender la experiencia de los visitantes desde una perspectiva de gestión. Los participantes serán capaces de comprender el comportamiento de los visitantes dentro de un espacio cultural. Esta perspectiva permite a los profesionales comprender aspectos importantes relacionados con la gestión de proyectos culturales y turísticos. Este módulo ofrece la oportunidad

de explorar un marco para descodificar una dirección estratégica e identificar los objetivos a corto y largo plazo para lograr un diseño efectivo hacia una experiencia exitosa del visitante. La estrategia informa de aquellos proyectos que son necesarios para que un destino turístico innove su producto. La necesidad de comprender la elaboración de un proyecto es imperativa a la hora de diseñar experiencias para el visitante que sean únicas y diferentes. El diseño depende directamente de un conocimiento profundo de los públicos, sus deseos, expectativas, necesidades, etc. Identificar las herramientas de que disponen los gestores del patrimonio cultural y aplicarlas eficazmente forman parte de este viaje. El análisis de los hábitos, comportamientos, expectativas y deseos de los visitantes proporciona un proceso de toma de decisiones bien fundamentado y permite empatizar con el visitante para encontrar formas adecuadas de conectar con él y atraerlo.

### **Módulo 3. Estrategias y herramientas digitales para el patrimonio cultural**

La digitalización sacude muchos aspectos de nuestra sociedad, incluido el sector del patrimonio cultural. Pero, como en muchos otros, también es una oportunidad para que el sector reaccione a las nuevas demandas e innove. Las tecnologías digitales ofrecen una gran variedad de posibilidades en muchos aspectos del trabajo con el patrimonio; además de la preservación y la conservación, se pueden encontrar aplicaciones en la digitalización de artefactos, sitios o patrimonio cultural intangible, pero también en las formas en que el patrimonio se convierte en experiencias atractivas para los visitantes.

Este módulo ofrece a los participantes una visión general de las principales dimensiones digitales del patrimonio cultural. Analizarán y mejorarán las herramientas y políticas digitales existentes y evaluarán qué será útil en su contexto y aprenderán a conceptualizar y articular sus ideas a través de diferentes medios y herramientas digitales. Además, los participantes analizarán y evaluarán la utilización de posibles estrategias digitales de marketing y comunicación para la promoción, la participación del público y la creación de redes institucionales y el intercambio de conocimientos. Contextualizar las próximas y nuevas tendencias digitales con el sector del patrimonio cultural y el turismo y formular estrategias sobre cómo integrarlas en las necesidades de la organización. Por último, se desarrollarán las habilidades digitales aprendidas para evaluar cuándo y cómo cooperar con expertos externos para formar estrategias digitales a largo plazo.

### **Módulo 4. Enfoque empresarial del patrimonio cultural**

En este módulo se abordará el concepto de espíritu empresarial, una competencia transversal reconocida como necesaria para todo profesional que trabaje en un entorno transmutable. Se abordarán cuestiones como qué es el espíritu empresarial, cómo se traduce en la práctica y por qué es relevante para los profesionales del patrimonio cultural. Basado en el Marco de Competencia Empresarial, que pretende ofrecer una visión unificada del concepto en Europa, ser emprendedor va más allá de crear una empresa, y se muestra como una mentalidad que apoya a los individuos tanto en el trabajo como en su vida cotidiana, en casa y en la sociedad. En este módulo se presentarán estrategias empresariales fundamentales para el desarrollo comercial y financiero del sector del patrimonio cultural, así como metodologías de gestión que promueven valiosas habilidades.

### **Módulo 5 Sostenibilidad, medición del impacto y evaluación de proyectos**

El módulo 5 promueve la perspectiva creciente necesaria para crear una cultura de la medición desde las instituciones responsables de la gestión del patrimonio cultural: por un lado, para estar en alianza con la visión global de la

sostenibilidad y para una mejor comprensión del valor cultural, y por otro lado, para permitir el desarrollo profesional basado en la evidencia para la mejora y el seguimiento de los objetivos y la misión.

Este módulo se centra en el desarrollo de competencias profesionales para captar e interpretar la generación de evidencias, diseñar el proceso necesario para crear una cultura de la medición y desarrollar un proyecto de evaluación. Otro objetivo es apoyar a las instituciones en la medición, el tratamiento y la comunicación de la información no financiera, y cómo hacer visibles las buenas prácticas.

### *3.2.1 Estrategias de aprendizaje y enfoque de las modalidades de formación y uso de plataformas en línea*

El desarrollo de la plataforma de aprendizaje en línea es una fase vital para las actividades del proyecto. La plataforma de aprendizaje electrónico sirve como medio para impartir y facilitar el curso en línea con cinco módulos a los alumnos, estudiantes y profesionales europeos. La plataforma de aprendizaje electrónico desarrollada en Moodle por la Universidad Abierta Helénica, 1) apoya el enfoque de aprendizaje en línea; 2) funciona como un espacio de aprendizaje en línea para los formadores, los alumnos y los miembros de la comunidad interesados, donde aprenderán y colaborarán; y 3) conserva los recursos de aprendizaje cargados (contenidos y debates) para su uso futuro. Para maximizar su potencial y aceptación, hemos explotado las capacidades de los medios sociales, ya que la plataforma de aprendizaje en línea estará conectada con los medios sociales del proyecto EUHeritage (Facebook y Twitter), además de contar con una plataforma social.

Hoy en día, en la era COVID, es más importante subrayar que no es posible pensar en el proceso de enseñanza y aprendizaje sin asociarlo a las TIC. Las TIC están presentes en todos los procesos que implican la recogida de datos y el tratamiento de la información y la creación de conocimiento, siendo la enseñanza y el aprendizaje uno de los procesos más típicos que tienen estas características. Las TIC juegan un papel importante en la educación, teniendo una especial relevancia en el componente instructivo, apoyado en los sistemas de gestión de aprendizaje (LMS) como **Moodle**.

Sin embargo, estas plataformas tienen muchas capacidades: la interacción, la retroalimentación y la conversación y la creación de redes, son sólo algunos de los posibles beneficios del uso de plataformas de aprendizaje. Moodle representa una de las plataformas de e-learning de código abierto más utilizadas que permite la creación de un curso garantizando el acceso sólo a los estudiantes inscritos. La plataforma Moodle permite el intercambio de información entre usuarios geográficamente dispersos, a través de mecanismos de comunicación sincrónica (chats) y asincrónica (foros de discusión).

Desde el punto de vista funcional, cuenta con características fácilmente configurables, permitiendo la creación de procesos de evaluación de los alumnos (cuestionarios, exámenes online y encuestas), así como la gestión de las tareas dentro de su horario, además de ofrecer una amplia variedad de herramientas complementarias de apoyo al proceso de enseñanza y aprendizaje. La plataforma Moodle se caracteriza por un conjunto de funcionalidades agrupadas en dos clases diferentes: recursos y módulos. Los recursos representan materiales didácticos que normalmente se crean en formatos digitales y se suben a la plataforma: páginas web, archivos de PowerPoint, documentos de texto, animaciones flash, archivos de vídeo y audio, representan algunos ejemplos de estos recursos. Los módulos son componentes creados a través de Moodle con el fin de proporcionar la interacción entre los estudiantes y los profesores hacia la manipulación y

la transformación del contenido (Costa y todos, 2012). La plataforma Moodle puede emitir certificados y Open Badges para certificar competencias, habilidades y conocimientos, de manera que los alumnos puedan compartir sus éxitos donde lo necesiten.

La plataforma en línea creada para el proyecto EUHeritage atenderá las necesidades de los formadores que actuarán como tutores en la plataforma. Esta capacidad permite a los formadores pasar del enfoque de aprendizaje basado en la instrucción al basado en la investigación, con beneficios ampliamente reconocidos para el desarrollo profesional. Además, todos los usuarios registrados en la plataforma, ya sean tutores/formadores o alumnos/aprendices, podrán comunicarse y resolver cualquier duda en el foro de cada unidad de cada módulo. Todos los alumnos serán notificados de cualquier novedad y anuncio a través del foro general.

La plataforma creada apoya el aprendizaje en línea, la selección y el registro del aprendiz a los módulos de aprendizaje, la evaluación y la valoración de los resultados del aprendizaje a través de los objetos de evaluación (cuestionarios con preguntas de opción múltiple o preguntas de verdadero o falso) para cada unidad. La plataforma en línea contendrá todos los recursos de aprendizaje, como los recursos educativos abiertos (REA) que se encuentran en la web y que son adecuados para la descripción de cada unidad, material de producción propia como vídeos y presentaciones (Powerpoint), una sección de colaboración (foro) y todas las herramientas para replicar la formación una vez finalizado el proyecto. La organización de los contenidos en la plataforma online seguirá metodológicamente los principios de las experiencias de aprendizaje de adultos (online) para el desarrollo profesional.

Con el fin de impartir un curso en línea a través de una plataforma de aprendizaje electrónico, el líder del WP5 (HOU) ha creado la plataforma bajo la licencia Creative Commons. Con el fin de maximizar el impacto y la utilidad de los resultados del proyecto para una audiencia diversa e internacional, todos los materiales de formación estarán disponibles a través de la plataforma del proyecto bajo una licencia Creative Commons (CC BY-NC-SA 4.0.).

Sobre la base de esta licencia, las características son:

- Se permite la atribución (BY) para copiar, distribuir, mostrar y ejecutar la obra y hacer obras derivadas basadas en ella sólo si se dan los créditos al autor o al licenciante en la forma especificada por éstos.
- Share-alike (SA) sólo puede distribuir obras derivadas bajo una licencia idéntica a la que rige la obra original.
- No comercial (NC) se permite copiar, distribuir, mostrar y representar la obra y hacer obras derivadas basadas en ella sólo con fines no comerciales.
- No se permite la realización de obras derivadas (ND) para copiar, distribuir, mostrar y ejecutar sólo copias literales de la obra, no obras derivadas basadas en ella.

Además de la plataforma de e-learning desarrollada en Moodle, en la que se impartirán todas las actividades de aprendizaje en línea, existe otra plataforma, la llamada Plataforma Social (en Drupal 8.0), que servirá para las funcionalidades sociales y las interacciones entre socios/tutores y alumnos.

Las dos plataformas se integrarán con una solución de inicio de sesión único (SSO).

Eso significa que:

- a. Los usuarios se registran en la plataforma Drupal;

- b. El sistema crea un nuevo usuario con las mismas credenciales en Moodle;
- c. Inicie sesión con las credenciales en Drupal;
- d. Los usuarios obtienen una lista de cursos en Drupal en el menú de la lista de cursos de Moodle;
- e. Los usuarios tienen asignados cursos de usuario en Drupal bajo el menú Moodle User-Assigned Courses;
- f. Los usuarios pueden navegar por los cursos y realizar actividades.

Como resultado, la **Plataforma de e-learning** creada para EUHeritage será el punto central para conectar, en primer lugar, a los alumnos, formadores/tutores y administradores en el curso online, y en segundo lugar, a los socios, responsables políticos, profesionales y otras partes interesadas en la **Plataforma Social**.

La plataforma de aprendizaje de EUHeritage contendrá los materiales de formación producidos, REA, enlaces a REA de otros proyectos similares, informes y estudios de otros proyectos de la UE en el ámbito del patrimonio cultural, las competencias, la tecnología, la sostenibilidad y la innovación. La Plataforma Social de EUHeritage servirá como dominio en línea para crear Comunidades de Práctica (CoPs). Las CoP son grupos organizados de personas que tienen un interés común en un dominio técnico o empresarial específico. Colaboran regularmente para compartir información, mejorar sus habilidades y trabajar activamente en el avance del conocimiento general del dominio. En las siguientes imágenes, representamos en algunas capturas de pantalla la estructura de la plataforma de e-learning diseñada por HOU para el curso europeo en línea de EUHeritage. Los alumnos registrados (estudiantes y profesionales) tendrán acceso a cinco módulos, abiertos a todos.

En la sección de **Introducción** (en la versión final), el alumno obtendrá información más analítica sobre el contenido de este curso, los objetivos, los grupos objetivo a los que se dirige el curso, así como la forma de obtener el Certificado y las Insignias Abiertas tras la finalización satisfactoria del curso. En las siguientes páginas, se presentará al lector una visión del esquema de la plataforma de aprendizaje electrónico y el contenido insertado en el Módulo 1 y la Unidad 1 como ejemplo de la forma en que aparecerán los módulos en la plataforma en línea.



## EUHeritage Open Online Course (MOOC)

EUHeritage

[Go to course →](#)

### Introduction to the course:

The course offers a professional training for the cultural heritage professionals, current and future, focused on digital and soft skills as well as skills connected to "experience tourism" in the field of cultural heritage. In this regard, the learners shall develop knowledge and skills in the following areas:

- ✓ Creating a link between Cultural Heritage and Experience tourism for local development;
- ✓ Designing an innovative Visitor Experience;
- ✓ Knowing and applying digital strategies and tools for cultural heritage;
- ✓ Adopting an entrepreneurial approach for cultural heritage;
- ✓ Learning about sustainability, project evaluation and impact measurement;
- ✓ Being familiar with policies and best practices in the context of Cultural Heritage and Tourism;
- ✓ Knowing about different Competence frameworks and lifelong learning;
- ✓ Community building, participating and interacting with peers in an online environment.

All 5 modules are structured with 2 major aspects:

- ➔ **Knowledge**, which facilitates the learner to understand, illustrate, compare and outline the most important aspects/approaches/methodologies of cultural heritage, experience tourism, digital strategies and entrepreneurship.
- ➔ **Experience**, which aims to enhance the learner's skills and competences needed on building, planning, developing, managing and evaluating an experience product for Cultural Heritage and Tourism.

### Who is this course for?

The course addresses:

- ✓ Active professionals of the relevant field of Cultural Heritage and Tourism;
- ✓ Students or graduates, who wish to advance their knowledge and be competent in the field of Cultural Heritage and Tourism.

Any working experience in the sector will be helpful but is not compulsory.

### What will you achieve?

The course addresses the needs of the professionals and students or graduates who want to enhance the potentials of connecting the heritage sector with other sectors, i.e. tourism, technology, Creative and Cultural Industries, entrepreneurship & business.

Learners will be able to know more and build up their **digital and soft skills as well as their transferable and digital competences**, towards the Heritage Promotion, Valorization, Exploitation, Mediation and Interpretation.

### Structure of the course:

Learners will need **xx weeks** to complete the course and allocate approximately **10 hours of learning for each week**, for each of the Module in this course.

- ✓ The programme offers training on **5 modules**.
- ✓ Digital **training material** will be **available online** and you will be able to join a **community of peers** by participating in open discussions and active interaction through a **forum**.
- ✓ Within the **EUHeritage community platform**, students, tutors and stakeholders will be able to discuss on topics and relevant issues regarding the Cultural Heritage and Tourism.
- ✓ The course is delivered **free of charge**.

### How to earn the Certificate of EUHeritage course?

Upon completion of the online course and succeeding in at least the 80% of both learning material and of graded activities (quizzes and practical assignments), learners will be able to achieve the Certificate of Completion. The EUHeritage Online Course offers 20 ECTS credits and the evaluation will be according to EU tools. Open badges will be awarded to learners after the successful completion of each Module.

### Creators:

This course was developed by:



**Materahub**  
Coordinator - Italy



**Fondazione Fitzcarraldo**  
Italy



**Italian Chamber of Commerce in Spain (CCIS)**  
Spain



**ENCATC**  
Belgium



**M2C Institute for Applied Media Technology and Culture - City University of Applied Sciences Bremen**  
Germany



**Hellenic Open University, DAISY research group**  
Greece



**Institute for Tourism, Travel & Culture - University of Malta**  
Malta



**National Institute for Cultural Research and Training**  
Romania



**La Cultura**  
Spain

In the framework of the European Erasmus Plus project "EUHeritage"



This project has been funded with support from the European Commission. The content of this platform does not reflect the official opinion of the European Union. Responsibility for the information and views expressed in the website lies entirely with the author(s). Project No: 650720-IPP-2018-10-019642-SEA

[Proceed with the course →](#)

Figura 6. Imagen de la información analítica relativa al curso online de EUHeritage.

Al hacer clic en "**Continuar con el curso**", todos los usuarios inscritos tendrán acceso a la plataforma de aprendizaje electrónico (MOOC) con los cinco módulos.

Todos los usuarios registrados, tutores y alumnos, podrán estar informados de las novedades y anuncios relacionados con el curso en la sección de **Anuncios** que es un Foro General, visible para todos los usuarios. En el lado izquierdo, el alumno puede ver sus insignias o calificaciones obtenidas a medida que avanza en la plataforma.

En la parte derecha, un **menú** desplegable dará acceso a la Plataforma Social creada, a los medios sociales del Proyecto EUHeritage así como al Calendario con las fechas importantes a seguir. Moodle ofrece al alumno la posibilidad de asistir al curso tanto con un ordenador/portátil/tableta, como en modo móvil (smartphone). Además, el alumno puede ajustar el tipo de letra desde la **Configuración de Accesibilidad**, en la parte inferior izquierda de la plataforma.

La plataforma está diseñada siguiendo el logo de EUHeritage, los elementos gráficos creados en el WP8 así como el logo y el disclaimer de la UE. Las imágenes seleccionadas por los socios e insertadas en cada módulo y unidades (en la versión final) son también recursos educativos abiertos [imágenes de uso abierto].

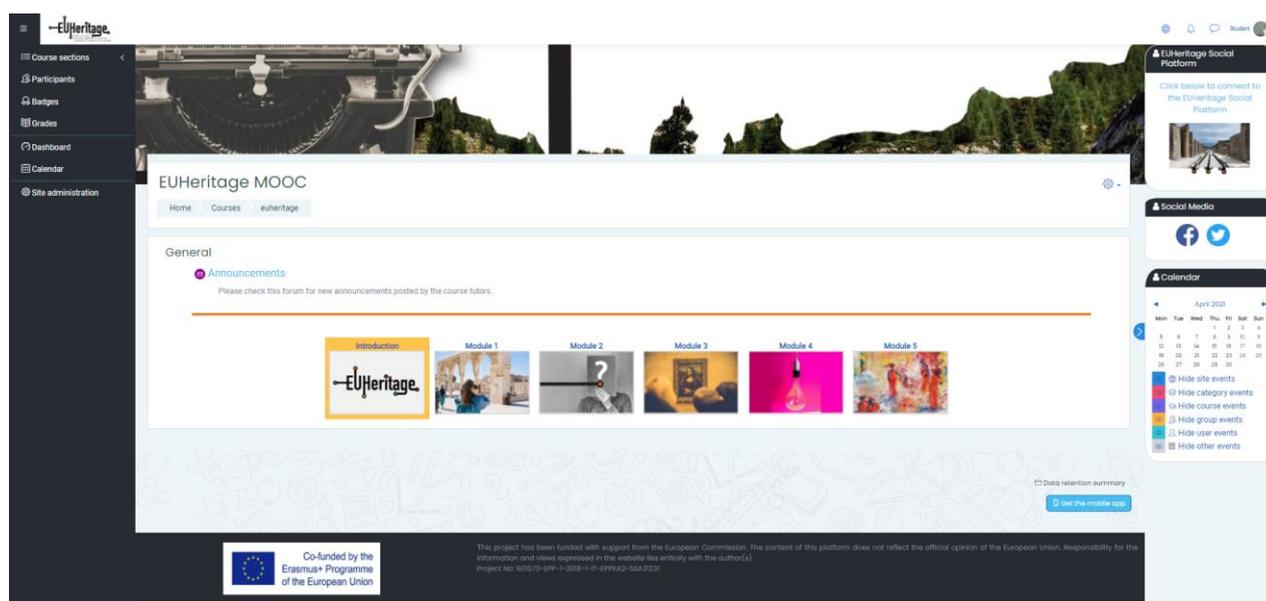


Figura 7. Imagen de la página de inicio de la sección principal de la plataforma de e-learning.

Al hacer clic, por ejemplo, en la imagen del **Módulo 1**, el alumno es transferido al contenido del Módulo 1: "Patrimonio cultural para el desarrollo local". El Módulo 1 (de estructura similar a todos los módulos), está dividido en **cuatro unidades principales**: Unidad 1: "Marco del patrimonio cultural", Unidad 2: "Del turismo cultural al turismo de experiencias", Unidad 3: "Nuevas dimensiones del patrimonio cultural y el turismo en escenarios recientes", y Unidad 4: "Partes interesadas y desarrollo local".

Para cada módulo, se da la descripción/objetivo del módulo específico, así como la estrategia educativa y los temas/unidades.

EU Heritage

Module 1

## Cultural Heritage for local development

M1 aims to offer a theoretical framework on the meanings and the existing links between cultural heritage and experience tourism. Through the analysis of academic and institutional references, trends and case studies, M1 analyses these main topics, but also transversal issues connected with them such as for example stakeholders management.

The final objective is to make practitioners able to identify, discuss and elaborate the main dimensions and relationship between CH and Experience Tourism in terms of sustainability, community engagement, stakeholders involvement, and local development.

A part of the Module faces also the main new scenarios emerging from the pandemic from Covid-19.

A part of this module is dedicated also to case studies on new trajectories of CH and experience tourism such as the emergence of new products (accessible tourism, enogastronomic tourism), interesting governance approaches that put at the centre the role of the arts in improving health and well-being.

- Video presentations, including lectures and interviews
- Text based contents including case studies, best practices and real-world examples
- A collection of Open Educational Resources: reports, research studies, articles, policy papers and other materials at disposal for self-studying
- Bibliography and webography on primary and secondary sources of reference
- Self-assessment through quizzes

During the first module, the learner will be introduced to the following topics:

- Unit 1 - Cultural heritage framework
- Unit 2 - From cultural tourism to experience tourism
- Unit 3 - New dimensions of cultural heritage and tourism in the recent scenarios
- Unit 4 - Stakeholder and local development



**Unit 1**  
Cultural heritage framework



**Unit 2**  
From cultural tourism to experience tourism



**Unit 3**  
New dimensions of cultural heritage and tourism in the recent scenarios



**Unit 4**  
Stakeholder and local development

[Return to Main Page](#)

Figura 8. Imagen de la página principal del Módulo 1: "Patrimonio cultural para el desarrollo local".

Por ejemplo, al hacer clic en la imagen de la Unidad 1, el alumno es transferido al contenido de la Unidad 1. Cada unidad está dividida en tres subunidades con material específico que hay que ver y leer para comprender el tema específico (ver abajo las imágenes de la página principal).

Para cada subunidad, el alumno aprenderá más sobre la subunidad específica a través de la descripción dada. Una vez completada cada unidad, el alumno podrá adquirir resultados de aprendizaje específicos.

The screenshot shows the EUHeritage MOOC interface. At the top, there is a navigation bar with the EUHeritage logo and user icons. Below it, a breadcrumb trail reads: Home > Courses > euheritage > Module 1 > Unit 1 - Cultural heritage framework. The main content area features a large image of gondolas in Venice. Below the image, the unit title 'Unit 1 - Cultural heritage framework' is displayed. The main text describes the unit's aim: to provide definitions and approaches on CH and its relation with territorial and cultural communities, starting from institutional and scientific definitions and focusing on recent approaches at European and international levels (e.g., St21 European Cultural Heritage Strategy, 2030 Agenda, etc.). The aim is to propose an inclusive approach for conservation and safeguarding of monuments, considering citizens, communities, operators, and visitors.

**Learning Outcomes**

After the completion of this Unit the learner will be able to:

- Know the meaning of CH in its different dimensions
- Collect and analyze interdisciplinary approaches and case studies to heritage
- Interpret the main characteristics of CH related to its typology
- Recognize similarities and differences between different definitions and interpretation of CH
- Collect and develop narratives highlighting public and private initiatives using cultural heritage as a place of reflection, exchange and creation

**Unit Discussion Forum**

**Unit's Open Educational Resources (OERs)**

- [Subunit 1.1.1: Cultural heritage: main dimensions and possible interpretations](#)
- [Subunit 1.1.2: The recent framework](#)
- [Subunit 1.1.3: The role of culture in SDGs](#)

**Unit's assessment**

[Return to Week 1](#)

Figura 9. Imagen de la Unidad 1

 [Unit Discussion Forum](#)

---

 [Unit's Open Educational Resources \(OERs\)](#)

---

 [Subunit 1.1.1: Cultural heritage: main dimensions and possible interpretations](#) [Subunit 1.1.2: The recent framework](#) [Subunit 1.1.3: The role of culture in SDGs](#)

---

 [Unit's assessment](#)

Figura 10. Una imagen más detallada de la Unidad 1

En la imagen más detallada de la Unidad 1, el alumno tiene acceso a una lista de REA, seleccionados por los creadores del contenido y bajo licencia Creative Commons. En cada unidad existe un objeto de colaboración, el Foro, donde todos los usuarios, tutores y alumnos, pueden debatir el tema de la unidad u otras cuestiones relativas al procedimiento de aprendizaje. La unidad está dividida en tres subunidades. Tras acceder a todas las secciones de la unidad y leer el material de las subunidades, el alumno puede autoevaluar los conocimientos adquiridos mediante la evaluación de la unidad. La evaluación de la unidad incluye cuatro cuestionarios de diez preguntas de autoevaluación, como preguntas de opción múltiple y de verdadero o falso.

Desde el lado derecho de la página principal del curso, es fácil hacer clic y ser transferido a la Plataforma **Social del proyecto**. El objetivo de la Plataforma Social creada por HOU es dar más espacio a los participantes y permitir a los socios, incluso después de la finalización del curso y del propio proyecto, interactuar de forma asíncrona con otros alumnos registrados y con éxito, profesionales, expertos y partes interesadas.

La Plataforma Social formará parte del curso en línea, pero puede ser el espacio central de interactividad y un centro virtual para que todos los usuarios se interconecten. La Plataforma Social puede funcionar durante toda la duración del Curso Europeo en Línea, la duración del Pilotaje Nacional, e incluso después de la finalización del proyecto. La Plataforma Social ofrece a los participantes la posibilidad de crear nuevos temas de debate y crear diferentes grupos de destinatarios. Además, cada tema anunciado o publicado puede ser visible en modo público para todos los usuarios del sitio (plataforma social) o para la Comunidad, es decir, sólo para los miembros que hayan iniciado sesión. Para una amplia explicación de las funcionalidades que ofrecen tanto la plataforma Moodle como la plataforma Drupal, puede leer el D5.1 de HOU.

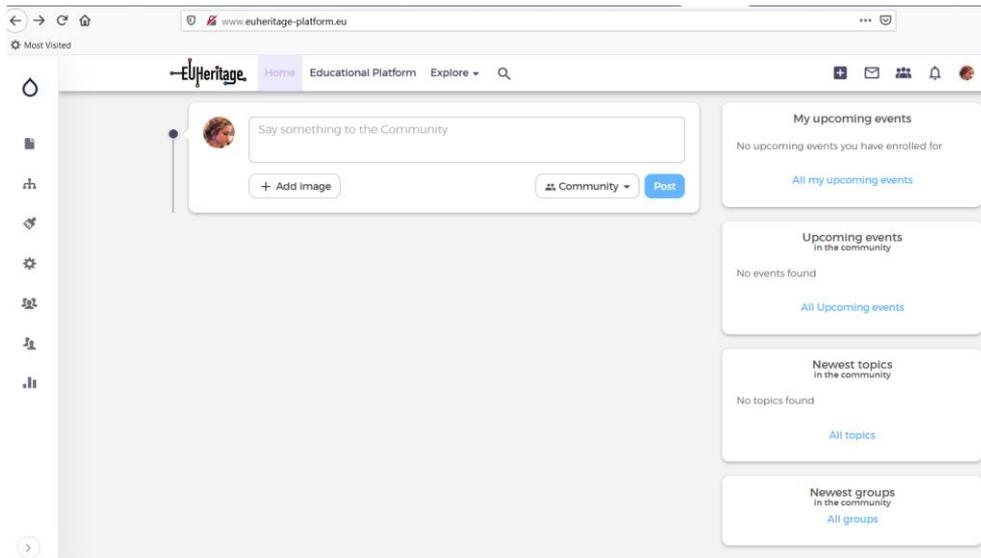


Figura 11. Imagen de la plataforma social (fase inicial)

El siguiente diagrama muestra las dos plataformas creadas por HOU, la plataforma de e-learning que albergará el curso online, y la Plataforma Social, que permitirá la interacción y el intercambio de ideas, noticias y buenas prácticas en el campo. En el diagrama son evidentes los diferentes propósitos en cada caso; la plataforma de e-learning es el dominio en línea a través del cual se impartirá el programa de formación del proyecto con la participación de socios como tutores y formadores, y los alumnos (estudiantes y profesionales) en el procedimiento de aprendizaje.

La plataforma social será una plataforma interconectada que permitirá a los socios, alumnos y otras partes interesadas crear las CoP del proyecto. Las CoP servirán para la promoción y posterior explotación de los resultados del proyecto EUHeritage, incluso después de la finalización del proyecto.

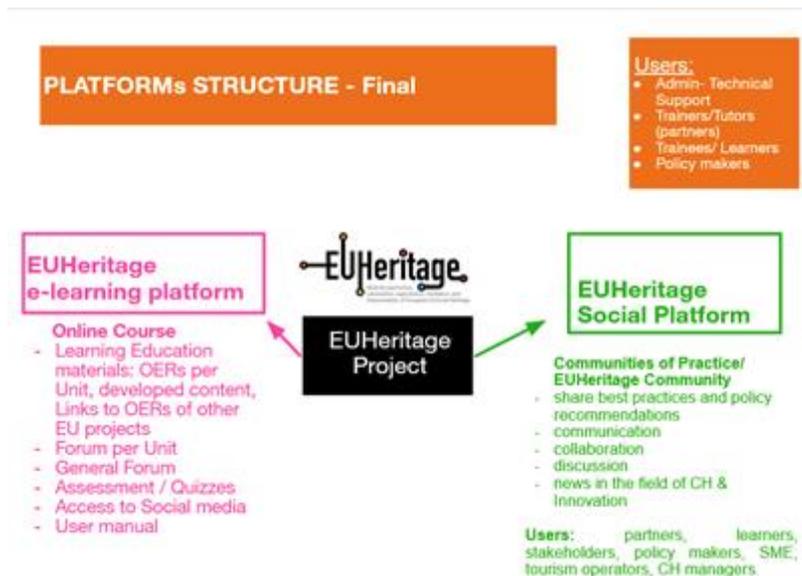


Figura 12. Estructura del diagrama de las dos plataformas creadas por la Universidad Abierta Helénica

### 3.2.2 Estructura del módulo

A continuación se presenta una tabla que resume los contenidos específicos de los módulos que tratan de la estructura de las unidades y subunidades.

En cuanto a los contenidos, cada módulo consta de una serie de resultados de aprendizaje, como

- Presentaciones en vídeo, incluyendo conferencias y entrevistas;
- Contenidos basados en el texto, que incluyen estudios de casos, mejores prácticas y ejemplos del mundo real;
- Una colección de recursos educativos abiertos: informes, estudios de investigación, artículos, documentos de política y otros materiales a disposición del usuario para su autoestudio;
- Bibliografía y webografía sobre fuentes primarias y secundarias de referencia;
- Autoevaluación mediante cuestionarios.

La variedad de actividades de e-learning tiene como objetivo hacer que el proceso de aprendizaje sea más atractivo y esté más adaptado a las necesidades particulares del amplio conjunto de beneficiarios potenciales de la formación, que incluye tanto a estudiantes como a profesionales.

Tabla 3. Módulos, unidades y subunidades

<b>Módulo 1</b>	<b>Patrimonio cultural y turismo de experiencias para el desarrollo local</b> <i>Comisario de contenidos: Fondazione Fitzcarraldo</i>
<b>UNIDAD 1.1</b>	<b>Marco del patrimonio cultural</b>
S.U. 1.1.1	Patrimonio cultural: principales dimensiones y posibles interpretaciones
S.U. 1.1.2	El reciente marco
S.U. 1.1.3	El papel de la cultura en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<b>UNIDAD 1.2</b>	<b>Del turismo cultural al turismo de experiencias</b>
S.U. 1.2.1	Turismo cultural, tendencias y elementos principales
S.U. 1.2.2	Nuevo paradigma hacia el turismo de experiencias: el "ciclo de la experiencia"
S.U. 1.2.3	Turismo de experiencias: nuevos productos y experiencias para los beneficiarios
<b>UNIDAD 1.3</b>	<b>Nuevas dimensiones del patrimonio cultural y del turismo en los escenarios recientes</b>
S.U. 1.3.1	El turismo de experiencias y las nuevas dimensiones del turismo post-COVID
S.U. 1.3.2	Estudios de caso y nuevas fronteras del turismo para el bienestar de las comunidades
S.U. 1.3.3	El papel de las comunidades temporales en los nuevos escenarios
<b>UNIDAD 1.4</b>	<b>Desarrollo local y de las partes interesadas</b>
S.U. 1.4.1	El papel de las partes interesadas en el desarrollo local
S.U. 1.4.2	El plan de gestión de las partes interesadas
S.U. 1.4.3	Las partes interesadas en el desarrollo de la experiencia: el testimonio de las buenas prácticas

<b>Módulo 2</b>	<b>Diseñar una experiencia innovadora para el visitante</b> <i>Comisario de contenidos: Universidad de Malta</i>
<b>UNIDAD 2.1</b>	<b>Fundamentos del desarrollo de proyectos</b>
S.U. 2.1.1	Iniciativas de planificación estratégica: misión, visión y objetivos de la organización
S.U. 2.1.2	Diseño de proyectos culturales: alcance y secuencia
S.U. 2.1.3	Gestión de proyectos culturales

<b>UNIDAD 2.2</b>	<b>El plan de desarrollo de la audiencia</b>
S.U. 2.2.1	Desarrollo de la audiencia - una introducción
S.U. 2.2.2	Misión, visión y ambiciones del público para crear experiencias significativas y atractivas
S.U. 2.2.3	Objetivos, acción y revisión del diseño de las experiencias de los visitantes
<b>UNIDAD 2.3</b>	<b>Segmentación de la audiencia</b>
S.U. 2.3.1	Segmentos de audiencia y personas
S.U. 2.3.2	Datos primarios para proyectos culturales y turísticos
S.U. 2.3.3	Datos secundarios para proyectos culturales y turísticos
<b>UNIDAD 2.4</b>	<b>Atraer al público</b>
S.U. 2.4.1	Atraer al público existente en los sitios del patrimonio cultural
S.U. 2.4.2	Atraer a nuevos públicos a los sitios del patrimonio cultural
S.U. 2.4.3	Herramientas de desarrollo de la audiencia para atraer y mejorar la experiencia de los visitantes

<b>Módulo 3</b>	<b>Estrategias y herramientas digitales para el patrimonio cultural</b> <i>Curadores de contenidos: M2C (con ENCATC y NIRCT)</i>
<b>UNIDAD 3.1</b>	<b>Comprender el potencial de los datos digitales en el contexto del patrimonio cultural</b>
S.U. 3.1.1	Entender el entorno digital
S.U. 3.1.2	Reconocer, evaluar y formar las competencias digitales dentro de la organización
S.U. 3.1.3	Intercambio digital con los visitantes
<b>UNIDAD 3.2</b>	<b>Nuevas estrategias y herramientas digitales para sitios de patrimonio cultural basados en la experiencia</b>
S.U. 3.2.1	Tendencias recientes y futuras en el ámbito digital
S.U. 3.2.2	Mejores prácticas y estudios de casos
S.U. 3.2.3	Desarrollo de estrategias digitales
<b>UNIDAD 3.3</b>	<b>Marketing y comunicación digital para el patrimonio cultural</b>

S.U. 3.3.1	Estrategias de marketing digital
S.U. 3.3.2	Blogging y uso de las redes sociales en los escenarios digitales de la experiencia
S.U. 3.3.3	Participación de los usuarios y narración de historias
<b>UNIDAD 3.4</b>	<b>Diseñar experiencias digitales en línea y en el sitio para los visitantes</b>
S.U. 3.4.1	La experiencia digital en el ciclo de la experiencia
S.U. 3.4.2	Diseñar la experiencia digital: procesos y pasos para las iniciativas digitales en línea y en el sitio
S.U. 3.4.3	Implementación de la experiencia digital y enfoques para la evaluación

<b>Módulo 4</b>	<b>Enfoque empresarial para el patrimonio cultural</b> <i>Curadores de contenidos: Matera Hub y Hellenic Open University</i>
<b>UNIDAD 4.1</b>	<b>La capacidad empresarial como elemento clave para una nueva gestión del patrimonio cultural</b>
S.U. 4.1.1	Potenciar las competencias empresariales dentro de la descripción de EntreComp
S.U. 4.1.2	Reconocer, evaluar y formar las competencias empresariales dentro de la descripción de EntreComp
S.U. 4.1.3	El papel de las políticas públicas en el desarrollo del potencial empresarial y de innovación de los sectores cultural y creativo
<b>UNIDAD 4.2</b>	<b>Emprendimiento cultural - ¿Qué es?</b>
S.U. 4.2.1	Las competencias esenciales para el empresario cultural
S.U. 4.2.2	Modelo teórico: cómo desarrollan los empresarios las competencias sociales y culturales
S.U. 4.2.3	El ecosistema empresarial de las industrias culturales y creativas
<b>UNIDAD 4.3</b>	<b>Gestión financiera del sector del patrimonio cultural y del turismo</b>
S.U. 4.3.1	Analizar el contexto financiero y definir un plan financiero sostenible en la gestión del patrimonio cultural y del turismo
S.U. 4.3.2	Aplicación de una estrategia de recaudación de fondos en el sector del patrimonio cultural y el turismo

S.U. 4.3.3	Los diferentes modelos financieros y estructuras organizativas del patrimonio cultural y el turismo
<b>UNIDAD 4.4</b>	<b>Estrategias empresariales para la gestión innovadora del patrimonio cultural y el turismo</b>
S.U. 4.4.1	Nuevo modelo de negocio sostenible para experiencias de valor en el sector del patrimonio cultural y el turismo
S.U. 4.4.2	La metodología "lean management" en el patrimonio cultural y el turismo
S.U. 4.4.3	Un nuevo enfoque holístico en la gestión del patrimonio cultural y el turismo

<b>Módulo 5</b>	<b>Sostenibilidad, medición del impacto y evaluación de proyectos</b> <i>Comisariado de contenidos: la Cultuora</i>
<b>UNIDAD 5.1</b>	<b>Conceptos en torno a la sostenibilidad y la medición del impacto</b>
S.U. 5.1.1	El debate sobre la sostenibilidad en la cultura como visión estratégica
S.U. 5.1.2	Por qué es importante la medición: pasos más allá del seguimiento y la evaluación
S.U. 5.1.3	El valor social y el glosario de conceptos
<b>UNIDAD 5.2</b>	<b>Enfoques de evaluación en cultura y turismo</b>
S.U. 5.2.1	Enfoques multidimensionales y multivalentes
S.U. 5.2.2	Retos y oportunidades para medir la cultura
S.U. 5.2.3	Diseñar un proceso de planificación de un proyecto de evaluación
<b>UNIDAD 5.3</b>	<b>Cómo hacerlo: proyecto de medición del impacto de la experiencia</b>
S.U. 5.3.1	Ciclo de medición del impacto
S.U. 5.3.2	¿Qué tipo de datos es importante evaluar: producto, resultado o impacto?
S.U. 5.3.3	Gestionar el impacto y la evaluación: construir un modelo a medida
<b>UNIDAD 5.4</b>	<b>Enfoques y metodologías: medición de la sostenibilidad y el impacto social en las organizaciones culturales</b>
S.U. 5.4.1	Medición de la sostenibilidad: alineación con los ODS
S.U. 5.4.2	Lógica de intervención e indicadores SMART

### 3.3 El Programa Nacional de Formación piloto y el Lienzo de Diseño de Experiencias

Una parte característica y fundamental del programa didáctico es la **aplicación práctica de los conceptos**, habilidades y destrezas desarrolladas en la parte teórica. Durante la Formación Piloto Nacional, los participantes llevarán a cabo su proyecto de trabajo que se desarrollará de forma incremental. Este programa de formación, denominado "**Laboratorio de diseño de experiencias**", tiene un enfoque fuertemente operativo, gracias al cual los participantes tendrán la oportunidad de **crear un prototipo** de su producto de experiencia patrimonial. Los siguientes párrafos explican la estrategia, la modalidad y los objetivos de aprendizaje de la Formación Piloto Nacional basada en la herramienta denominada "**Lienzo de Diseño de Experiencias**".

#### 3.3.1 Enfoque de estrategias de aprendizaje y modalidades de formación

El objetivo de la Formación Nacional es ofrecer un taller orientado a la práctica y basado en la teoría impartida a través del curso en línea con la Formación Europea. A continuación se ofrecen directrices genéricas sobre la estrategia y la modalidad. No obstante, la formación nacional se adapta a las necesidades y especificidades de cada socio del proyecto.

La estrategia consiste básicamente en "arrastrar" a los participantes de la Formación Piloto Europea a la nacional, como forma de garantizar una continuidad entre la teoría y la práctica. Por ello, los beneficiarios de la Formación Piloto Nacional serán 120 participantes de todos los países socios, de ocho a doce por país, participantes que estarán compuestos por:

- seis estudiantes o titulados de los sectores cultural, turístico y creativo que hayan finalizado el curso internacional en línea; en este caso, deberán presentar una prueba de asistencia;
- seis profesionales de los sectores cultural, turístico y creativo.

El proceso de contratación comenzará a finales del verano.

En cuanto a la modalidad, se ha acordado que la Formación Piloto Nacional tendrá lugar en los centros territoriales identificados por los socios del proyecto, o en línea en caso de imposibilidad de desarrollar la formación fuera de línea. El mes de inicio está previsto para el mes de octubre, aunque los socios son libres de comenzar incluso antes, en función de cómo tengan previsto desarrollar el curso, ya sea en formato intensivo o repartido en varias semanas. La fecha de finalización, incluyendo el informe final, está prevista para el 10 de noviembre. No habrá acreditación, sin embargo, el Laboratorio de Diseño de Experiencias será de suma importancia tanto para los estudiantes como para los profesionales que planeen crear un prototipo de experiencia patrimonial.

**El contenido de la formación se compone de "píldoras de teoría" flanqueadas por el Lienzo de Diseño de Experiencias. La duración total del Laboratorio es de 40 horas en sesiones presenciales, pero el Consorcio planificará una versión online en caso de que siga siendo imposible realizar eventos en vivo. La distribución sugerida de estas cuarenta horas puede ser, en promedio, de diez días, divididos de la siguiente manera:**

- Cuatro horas de introducción al curso;

- 28 horas dedicadas a las píldoras teóricas y a los bloques de construcción del Lienzo de Diseño de Experiencias, estructuradas en cuatro horas por siete días (tantos días como los siete bloques de construcción del Lienzo);
- Ocho horas de seguimiento.

Se proporcionará un manual del Laboratorio de Diseño de Experiencias en cada idioma asociado para explicar tanto las píldoras teóricas como la forma de utilizar el Canvas, que puede aplicarse con tres opciones diferentes:

- Opción 1: Trabajar en el propio estudio de caso como un trabajo individual que se implementará desde cero durante el Programa Nacional de Formación con los enfoques experimentados en el proceso;
- Opción 2: Identificar un proyecto de trabajo común a todos los participantes;
- Opción 3: Identificar un caso de estudio existente que se convertirá en el objeto de estudio;

El Canvas dirigirá la parte práctica como una herramienta concreta y lista para usar para diseñar, evaluar y crear prototipos de experiencias innovadoras del patrimonio cultural, proporcionando un conjunto de herramientas diseñadas para inspirar a los participantes y ayudar a integrar sus habilidades para la promoción y el enriquecimiento del patrimonio cultural.

### 3.3.2 *Una explicación del lienzo de diseño de experiencias*

Esta herramienta sigue un enfoque orientado al beneficiario (o centrado en el ser humano), que resulta cada vez más necesario para diseñar experiencias innovadoras, y el patrimonio cultural no es una excepción, por lo que echamos la vista atrás a años anteriores como codiseñadores y hablamos con algunos de nuestros socios de las industrias culturales y creativas (ICC). Luego, también echamos un vistazo a la web, que ofrece una amplia gama de herramientas útiles, adaptables también a una variada gama de contextos de diseño. Sin embargo, estas herramientas, tomadas por separado, nos parecían fragmentarias, y redundantes cuando se ponían juntas. Por tanto, comprendimos que lo que faltaba era una **herramienta** única, completa y **lista para usar**, con un **enfoque** más **experiencial, sistémico y sostenible**, que respondiera a nuestras necesidades como diseñadores.

Para crear el Lienzo de Diseño de Experiencias, nos hemos preguntado cuáles son los pasos indispensables para que una experiencia tenga éxito, cuáles son los parámetros de ese éxito, y hemos tratado de integrar lo mejor posible las herramientas existentes para adaptarlas a las necesidades de las ICC. El uso de este lienzo depende del tiempo disponible y del grado de detalle que se desee y requiera.

Para diseñar la forma, hemos elegido los cuadrados logarítmicos de Fibonacci por estas razones:

- para simbolizar el modelo de perfección ideal encarnado en la secuencia de Fibonacci, que se repite tanto en la naturaleza como en los criterios de construcción, como en la arquitectura de la antigua Grecia;
- para recordar el logotipo de Matera como Capital Europea de la Cultura para el año 2019;
- para permitir un nuevo comienzo al final del proceso de diseño, en la perspectiva de la mejora continua (también conocida como PDCA, o "Planificar - Hacer - Comprobar - Ajustar") que es fundamental para el seguimiento del impacto y una clave para la sostenibilidad.

El Lienzo de Diseño de Experiencias está visible en el siguiente enlace:

<https://www.canva.com/design/DAEQAVFFjc8/XCkf-Gqqq6Y3PD3n9bV5EQ/edit>

### 3.3.3 Descripción del módulo, objetivos de aprendizaje y unidades

Los objetivos de aprendizaje siguen los bloques de construcción del Lienzo de Diseño de Experiencias, que integran los contenidos de los módulos de la Formación Piloto Europea en las siguientes siete macroáreas y sus respectivos objetivos de aprendizaje:

- 1. Contexto de la experiencia:** Este bloque proporciona herramientas para analizar y reflexionar sobre las partes interesadas internas y externas implicadas en la experiencia. También hace que los participantes esbocen su papel de gestores de proyectos teniendo en cuenta a las partes interesadas internas. Tal y como se explicó en la formación europea, la necesidad de comprender la elaboración de un proyecto es imprescindible a la hora de diseñar experiencias para los visitantes que sean únicas y diferentes. Además, se les animará a definir la misión y la visión de la experiencia dentro del contexto más amplio del desarrollo local.
- 2. Valor y objetivos para los beneficiarios:** Los definiremos a través de una segmentación de los hábitos, comportamientos, expectativas y deseos de los visitantes, y empatizando con ellos para encontrar una forma adecuada de conectar y comprometerlos. Además, se definirá una propuesta de valor estratégico de la experiencia junto con "objetivos inteligentes": específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos. Esto fomenta el pragmatismo y el realismo en cuanto a la participación de los beneficiarios.
- 3. Diseño de la experiencia:** En este bloque de construcción, se hace que los diseñadores de experiencias piensen en todos los puntos de contacto digitales y físicos en las tres fases de preexperiencia, in-experiencia y postexperiencia. A continuación, se propone una evaluación basada en la variable de los viajes y experiencias transformadoras. Esto fomentará el diseño de experiencias más innovadoras, atractivas e interactivas.
- 4. Dimensión digital:** Sobre la base de las principales dimensiones y tendencias digitales del patrimonio cultural proporcionadas por la formación europea, los participantes analizarán y elegirán la utilización de las herramientas digitales y las estrategias de marketing digital para la promoción, la participación del público, la creación de redes institucionales y el intercambio de conocimientos. Este bloque sigue las mismas fases de experiencia que el bloque anterior, y se centra también en los indicadores clave de rendimiento que deben tenerse en cuenta en la estrategia digital.
- 5. Sostenibilidad financiera:** Sobre la base de la formación empresarial impartida en la Formación Piloto Europea en línea, se propone a los participantes una versión simplificada de un plan de negocio (que incluye la fijación de precios y las oportunidades de recaudación de fondos) con el fin de prever los costes e ingresos de la experiencia, tanto a corto como a largo plazo.
- 6. Prototipo:** Existe una necesidad fundamental de adaptar continuamente los prototipos de experiencias antes de crearlos, producirlos y lanzarlos. Este módulo hace que los participantes diseñen una prueba beta, desde la maqueta hasta la recogida de comentarios de las partes interesadas internas y externas.
- 7. Impacto y seguimiento:** Este bloque de construcción ayuda a establecer las métricas cuali-cuantitativas significativas necesarias para crear una cultura de la medición, y para permitir el desarrollo profesional basado en la evidencia para la mejora y el seguimiento de los objetivos y la misión. La definición de las herramientas de seguimiento sigue las tres fases mencionadas (pre, in y post experiencia) y fomenta la reflexión sobre cómo hacer visibles las buenas prácticas y cómo readaptar la experiencia en función de los resultados de impacto obtenidos por el seguimiento.

#### 4. El proceso de evaluación

Este programa de formación está diseñado específicamente para personas que trabajan en el patrimonio cultural y, por lo tanto, la mejor metodología es impartirlo a través de un modo de aprendizaje electrónico asíncrono. El e-learning asíncrono se refiere a cuando el aprendizaje tiene lugar a través de tecnologías de red facilitadas mediante plataformas de aprendizaje, foros de discusión y otros medios, incluso cuando los estudiantes y los profesores no están en línea simultáneamente. Esto da un gran grado de flexibilidad y permite a los alumnos combinar sus compromisos laborales, familiares y de otro tipo para garantizar un equilibrio entre la vida laboral y la personal. Los estudiantes pueden conectarse a la plataforma y descargar su material de aprendizaje, enviar mensajes a sus compañeros de estudio y realizar otras actividades a su propio ritmo. Esto significa que son responsables de establecer su ritmo de aprendizaje y, en la mayoría de los casos, dedican más tiempo a las actividades de aprendizaje.

Por lo tanto, **la evaluación** también se proporciona de forma asíncrona y el alumno puede elegir una unidad, realizar la evaluación y recibir la calificación en pocos minutos a partir de su respuesta a las preguntas de evaluación.

La evaluación consiste en cada módulo en un conjunto de pruebas al final de cada unidad. Los cuestionarios tienen como objetivo verificar los resultados de aprendizaje alcanzados y, en particular, verificar la comprensión de los contenidos específicos presentados en cada subunidad. El cuestionario consiste en preguntas de opción múltiple y de verdadero/falso.

Al final del programa de formación se enviará una **encuesta de satisfacción** a los participantes:

1. recoger las opiniones de los alumnos después de las sesiones;
2. para identificar áreas clave de mejora en las posibles próximas actividades de formación;
3. adaptar los contenidos de formación para el Programa Nacional de Formación Piloto que se desarrollará a nivel nacional.

En particular, la encuesta final verifica:

1. el perfil de los aprendices
2. la calidad de la información disponible antes de la formación
3. el nivel de satisfacción sobre el programa del curso, en términos de contenidos y formatos
4. el nivel de conocimientos de los alumnos antes y después del curso
5. el nivel de satisfacción sobre la estructura del curso y la plataforma en línea en términos de usabilidad e interactividad
6. el interés de los alumnos en seguir el Programa Nacional piloto de Formación

Al final de cada módulo y una vez superados todos los cuestionarios, los alumnos podrán reclamar su **Open Badge** para el módulo específico, a través de la plataforma de aprendizaje electrónico.

Además del Open Badge, los alumnos pueden descargar a través de la plataforma un **Certificado de Finalización de todo el Programa Europeo Pilota de Formación**

## 5. Perfiles de los formadores y de los alumnos

Los formadores del programa son expertos que trabajan en el ámbito del patrimonio cultural, el turismo y el ecosistema digital.

En relación con los resultados de aprendizaje de las subunidades específicas, los formadores pueden ser

- personas pertenecientes a las organizaciones asociadas al proyecto;
- expertos externos y académicos identificados ad hoc en función de su campo específico de experiencia;
- profesionales que trabajan en estudios de casos representativos que podrían añadir un valor añadido efectivo y operativo al proyecto;
- miembro de una organización paraguas y de una red europea que podría dar una visión general específica sobre un fenómeno concreto.

En el Programa Europeo de Formación, los participantes tendrán acceso a conocimientos especializados no sólo sobre las contribuciones específicas de las distintas subunidades, sino también sobre REA que, en algunos casos, serán creados específicamente por expertos en la materia para el propio curso.

En cuanto a los alumnos, el programa está dirigido, además de a profesionales en activo, a estudiantes o licenciados que deseen ampliar sus conocimientos y ser competentes en el ámbito del patrimonio cultural y el turismo. Cualquier experiencia laboral en el sector será útil, pero no necesaria.

Desde el punto de vista profesional, este programa de formación es totalmente recomendable para los responsables políticos, los profesionales senior y junior, y las instituciones públicas, ya que el contenido incluye una visión completa y holística del patrimonio cultural y el turismo. Por otra parte, tanto los estudiantes de maestría como los de licenciatura también se verán interesados por este programa de formación por su capacidad de construir un nuevo enfoque en este campo.

## Bibliografía esencial

### *Patrimonio cultural para el desarrollo local*

"Conclusiones del Consejo de 21 de mayo de 2014 sobre el patrimonio cultural como recurso estratégico para una Europa sostenible" (DO C 183 de 14.6.2014, p. 36).

Gasca, E. (2019), '[Esperienza e digitale, nuove frontiere per il turismo?](#)', Columna AGCult Letture Lente, 2 de diciembre.

Comisión Europea (2013), "Flash Eurobarómetro 370 - Actitudes de los europeos hacia el turismo".

Parlamento Europeo (2017), "Decisión (Eu) 2017/864 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2017, relativa a un Año Europeo del Patrimonio Cultural" (2018).

Comisión Europea de Viajes (2019), "European Tourism Manifesto for Growth & Jobs".

Intrepid, *Índice de Viajes de Aventura 2018*

Pine, J. y Gilmore, J. (1999), *The experience economy*.

UNESCO (2003), Convención sobre el Patrimonio Cultural Inmaterial.

Organización Mundial del Turismo (2018), *Barómetro del Turismo Mundial 2018*, volumen 16, número 3.

Consejo Mundial de Viajes y Turismo (2019), 'Travel & tourism economic impact 2019 - world'.

### *Diseño de la experiencia*

E. Merritt & V. Garvin (eds.) (2007), *Secrets of Institutional Planning: Asociación Americana de Museos*.

Comisión Europea (2018), "Fomento de la cooperación en la Unión Europea en materia de competencias, formación y transferencia de conocimientos".

Project Management Institute (2017), *The Standard for Project Management*.

S. Macdonald, C. Gerbich, & M. von Oswald (2018), 'Ningún museo es una isla: Ethnography beyond methodological containerism', *Museum and Society*, pp. 138-156.

World Heritage Watch (2019), 'World Heritage Watch Report'.

### *Enfoques para la sostenibilidad y el impacto social*

Farida Fleming (2013), *Evaluation Methods for Assessing Value for Money* (Better Evaluation) [www.betterevaluation.org](http://www.betterevaluation.org)

Consejo de Europa (2017), "Recomendación del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la estrategia europea de patrimonio cultural para el siglo XXI" (Adoptada por el Comité de Ministros el 22 de febrero de 2017 en la 1278ª reunión de los Delegados de los Ministros) CM/Rec(2017) 1

European Venture Philanthropy Association (2019), *Measuring and managing impact - A practical guide*, 7 de enero de 2019. <https://evpa.eu.com>

John D. Carnwath y Alan S. Brown (2014), "Understanding the Value and Impacts of Cultural Experiences". Arts Council England. <https://www.artscouncil.org.uk/publication/understanding-value-and-impacts-cultural-experiences>

The SROI Network (2012), 'A Guide to Social Return on Investment'.

Hawkes, Jon. (2001), "El cuarto pilar de la sostenibilidad: Culture's Essential Role in Public Planning". Encargado por la Red de Desarrollo Cultural, Victoria. Melbourne: Common Ground Publishing.

Merli, P. (2002), Evaluación del impacto social de la participación en actividades artísticas. *International Journal of Cultural Policy*, Vol. 8, nº 1, mayo de 2002, pp. 107-118.

O'Brien, Dave (2010), "Measuring the Value of Culture: A Report to the Department for Culture Media and Sport".  
Departamento de Cultura, Medios de Comunicación y Deporte del Reino Unido.

[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/77933/measuring-the-value-culture-report.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/77933/measuring-the-value-culture-report.pdf)

Social Value International (2019), 'Sustainable Development Goals Reporting and the Social Value International Framework'.

Sung, H. (2014), "Marco de la UNESCO para los indicadores culturales". En: Michalos A.C. (eds) Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research. Springer, Dordrecht.

[https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F978-94-007-0753-5\\_3079](https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F978-94-007-0753-5_3079)

UNESCO (2019): Cultura|2030 Indicadores

- (2014): "Indicadores de Cultura para el Desarrollo de la UNESCO: Methodology Manual"  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000229608>
- (2012): Medición de la participación cultural  
<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/measuring-cultural-participation-2009-unesco-framework-for-cultural-statistics-handbook-2-2012-en.pdf>

*Enfoque de estrategias de aprendizaje y modalidades de formación y uso de una plataforma en línea*

Costa, C., Alvelos, H., Teixeira, L. (2012), "The Use of Moodle e-learning Platform: Un estudio en una universidad portuguesa". Procedia Technology, Vol. 5, pp. 334-343.

<https://doi.org/10.1016/j.protcy.2012.09.037>.

Funciones que ofrece la plataforma Moodle: <https://moodle.com/lms/features/#pofotabitem-11599117816633-3-5-3>



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# EU Heritage.

Skills for promotion,  
valorisation, exploitation, mediation and  
interpretation of European Cultural Heritage