



EU Heritage

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



Training Programme Syllabus



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



Contract no.: Project number: 601073-EPP-1-2018-1-IT EPPKA2-SSA

Project Acronym: EUHERIT

Work Package no.: 4.

Deliverable name: Design and development of online learning materials

Deliverable no.: -

Distribution level: Confidential

Contractual month of submission (of 1st version): M23 [Final version]

Real month of submission (of 1st version): M14 [Draft version].

Date of submission of this version: 06/03/2020

Version no.: 1

Number of pages:

Project partner responsible: Fondazione Fitzcarraldo

Authors (name/partner organisation): 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 (University of 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)

Index

Overview scientifica: Patrimonio culturale, turismo esperienziale e digitale	4
Patrimonio culturale vivo	4
Il patrimonio culturale come integrazione di siti, destinazioni e comunità	4
Il ruolo dei visitatori	6
La dimensione digitale come mezzo per innovare, informare e co-creare	8
Nuove prospettive emergenti dagli scenari pandemici	9
I principali obiettivi del programma del corso	11
Un nuovo profilo professionale e i principali obiettivi del programma del corso	11
Struttura del Pilot Training Programme	14
I programmi di formazione di EUHeritage: l'European Pilot Training Programme e il National Pilot Training Programme	14
L'European Pilot Training Programme	16
Strategie di apprendimento, modalità di formazione e uso delle piattaforme online	20
Struttura del modulo	30
Il National Pilot Training Program e l'Experience Design Canvas	33
Strategie di apprendimento e approccio alle modalità di formazione	33
L'Experience Design Canvas	35
Descrizione dei moduli, obiettivi di apprendimento e unità	35
4. Il processo di valutazione	37
5. Profili dei formatori e dei tirocinanti	38

1. Overview scientifica: Patrimonio culturale, turismo esperienziale e digitale

1.1. Patrimonio culturale vivo

"Il patrimonio culturale è un grande valore per la società europea dal punto di vista culturale, ambientale, sociale ed economico. La sua gestione sostenibile costituisce una scelta strategica per il ventunesimo secolo. Il contributo del patrimonio culturale in termini di **creazione di valore, competenze e posti di lavoro, e qualità della vita** è fondamentale e in alcuni casi sottovalutato". Queste sono le riflessioni espresse nel discorso del Parlamento europeo ai responsabili politici e agli operatori culturali che si sono occupati dell'Anno Europeo del Patrimonio Culturale (EYCH) nel 2018. In questo contesto, le politiche di manutenzione, restauro, conservazione, riuso, accessibilità e promozione del patrimonio culturale e dei servizi correlati sono di estrema importanza per garantire lo **sviluppo sostenibile del patrimonio culturale** stesso.

Come indicato nelle raccomandazioni dell'EYCH, la salvaguardia, la valorizzazione e la gestione del patrimonio culturale richiedono un'efficace **governance partecipativa e una cooperazione intersettoriale di coinvolgimento multilivello degli stakeholder**, al fine di realizzare pienamente il potenziale del patrimonio culturale per le società e le economie europee (Parlamento europeo, 2017). Allo stesso tempo, alcune strategie e programmi europei (ad esempio Horizon 2020) rafforzano la consapevolezza di un "**patrimonio culturale vivo**"¹ in una prospettiva orientata al futuro che combina la conservazione insieme al coinvolgimento delle comunità.

In questo contesto, è molto importante sensibilizzare il pubblico, diffondere informazioni sulle buone pratiche, promuovere il dibattito politico e ricercare e migliorare la raccolta e l'analisi delle evidenze qualitative e dei dati quantitativi sul ruolo del patrimonio culturale per lo sviluppo locale.

Questi aspetti sono legati alle diverse sfide del futuro che riconoscono il "ruolo trasformativo" della **cultura come motore** che contribuisce direttamente allo sviluppo economico e sociale, ma anche come **abilitatore** di processi che sostengono l'effettiva attuazione di progetti e politiche, come sottolineato nel recente documento dell'UNESCO, "Culture 2030 indicators" (UNESCO, 2019)².

1.2. Il patrimonio culturale come integrazione di siti, destinazioni e comunità

Nel contesto di cui sopra, qual è la tipologia di patrimonio culturale che verrà considerata nel piano formativo?

Il programma del corso guarderà tre direzioni principali: siti, destinazioni e comunità.

- 1) *Siti* come patrimonio culturale materiale

¹ Gasca (2018), 'Il patrimonio culturale come risorsa di innovazione nell'era digitale', *Il Giornale delle Fondazioni*, 15th June. Disponibile [qui](#).

² UNESCO (2019), 'Culture 2030 indicators', United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Paris.

Il corso intende riflettere la definizione della Convenzione UNESCO che identifica nella categoria del patrimonio culturale materiale, il "patrimonio culturale immobile come monumenti, siti archeologici, e così via" (UNESCO, 1972)³.

2) *Le destinazioni* come elemento territoriale legato al settore del turismo

Una destinazione può essere definita come: 1) uno spazio geografico ben definito; 2) un'offerta (prodotto) che nasce da un sistema di risorse, strutture, attività e operatori pubblici e privati esistenti e operanti nel territorio della destinazione; e 3) l'integrazione di diversi flussi di visitatori in questo territorio.

Adottando la prospettiva della domanda, la destinazione potrebbe essere sviluppata in un contesto geografico (luogo, distretto, piccolo villaggio, nazione) scelto dal turista o da un segmento di turisti come destinazione del loro viaggio, che include tutti i servizi necessari relativi all'alloggio, ai pasti e alla ricreazione (Kotler, 2016)⁴.

3) *Comunità*

Le destinazioni possono coinvolgere diversi soggetti o comunità che potrebbe funzionare come un sistema funzionale alla costruzione delle destinazioni (UNWTO, 2009). Allo stesso tempo, le comunità possono fare riferimento a una determinata area geografica (ad esempio un paese, un villaggio, una città o un quartiere) o a uno spazio virtuale, ad esempio, attraverso piattaforme di comunicazione.

Può coinvolgere cittadini o residenti di una specifica destinazione.

Le figure seguenti rappresentano una possibile lettura relativa al nuovo ruolo del patrimonio culturale.

³ UNESCO (1972), 'Special committee of government experts to prepare a draft convention and a draft recommendation to Member States concerning the protection of monuments'.

⁴ Kotler, P. (2016), *Marketing for hospitality and tourism*, Pearson.

The new role of cultural heritage

A SOCIAL INNOVATION APPROACH TO EU-HERITAGE PROJECTS

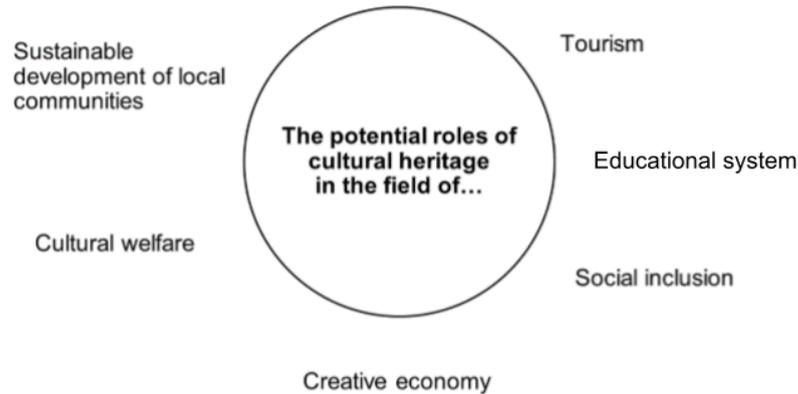


Figure 1. Il nuovo ruolo del patrimonio culturale per altri settori

The new role of cultural heritage

A SOCIAL INNOVATION APPROACH TO EU-HERITAGE PROJECTS

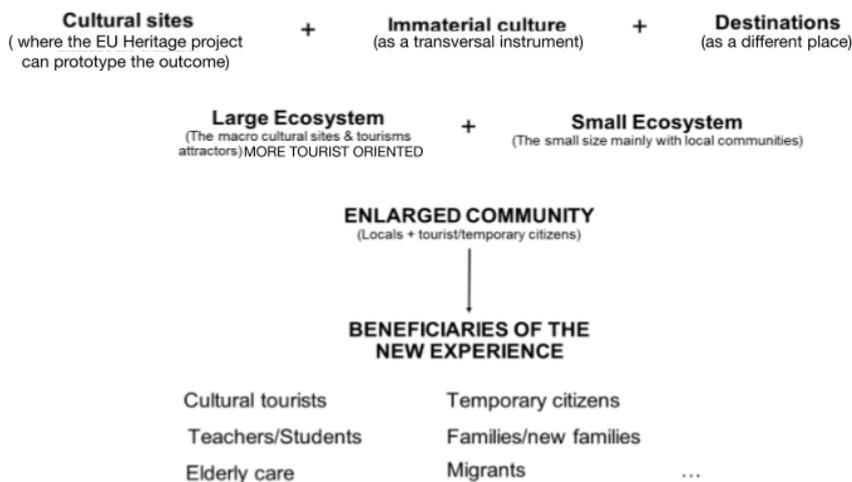


Figure 2. Il nuovo ruolo del patrimonio culturale: dalle comunità ai beneficiari

1.3. Il ruolo dei visitatori

L'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT - UNWTO) durante l'Anno Internazionale del Turismo per lo Sviluppo Sostenibile del 2017⁵, ha promosso il claim *'Travel, Enjoy, Respect'* (Viaggiare, Divertirsi, Rispettare), riferendosi a: 1) un uso ottimale delle risorse per la conservazione del patrimonio culturale e naturale e della biodiversità; 2) il rispetto per **l'autenticità socio-culturale**

⁵ United Nation General Assembly (2015), 'International Year of Sustainable Tourism for Development, 2017'.

delle comunità ospitanti e il rafforzamento dei valori immateriali che connotano l'autenticità della cultura, dei luoghi e delle tradizioni; 3) la promozione di processi virtuosi per garantire la qualità della vita in termini di benefici occupazionali e di servizi.

Inoltre, i recenti studi sul *visitor management* applicati al turismo (per esempio Gasca⁶ et al. 2011) si concentrano sull'importanza di costruire una stretta relazione tra i territori, le comunità e i visitatori al fine di **creare esperienze** che possano far conoscere, rispettare, rafforzare e promuovere i valori territoriali.

In questo senso, anche le definizioni tradizionali di turismo nei confronti del patrimonio culturale diventano più realistiche in quanto si verificano "spostamenti di persone verso attrazioni culturali lontano dal loro normale luogo di residenza, con l'intenzione di vivere nuove **esperienze** per soddisfare i loro bisogni culturali" (Atlas, 2005)⁷.

Tuttavia, l'esperienza non si sviluppa solo quando il visitatore arriva alla destinazione, ma inizia prima dell'arrivo e finisce con le riflessioni nella fase post-visita e i piani per le visite future.

Questi aspetti sembrano permettere di reinterpretare le tre fasi dei **processi di gestione del turismo** (gestione della domanda, della destinazione e del sito) in una **nuova prospettiva** che si concentra sull'esperienza, identificando le fasi "*pre-experience*", "*in-experience*" e "*post-experience*" come i tre passaggi principali dell'*Experience Cycle* - Ciclo dell'esperienza (Del Vecchio et al., 2018)⁸.

Questo processo è estremamente lineare nel suo sviluppo ma molto complesso nella sua implementazione, perché le modalità con cui il turista percepisce, consuma e ricorda l'esperienza di una destinazione coinvolgono un gran numero di energie e di attori per l'implementazione di un'esperienza che sia stimolante in tutte le fasi del consumo.

La figura seguente propone un'interpretazione del processo di consumo dell'esperienza realizzata ad hoc per il progetto EUheritage, partendo dal comportamento tradizionale del visitatore rispetto all'*Experience Cycle*.

⁶ Gasca et al. (2011), *Visitor management. Turismo. Territorio. Innovazione*, Celid, Torino

⁷ Association for Leisure and Tourism Education (2005), *Cultural Tourism in Europe*, Atlas.

⁸ Del Vecchio, P., Ndou, V., Passiante, G. (2018), *Turismo digitale e smart destination*, Franco Angeli, Milano.

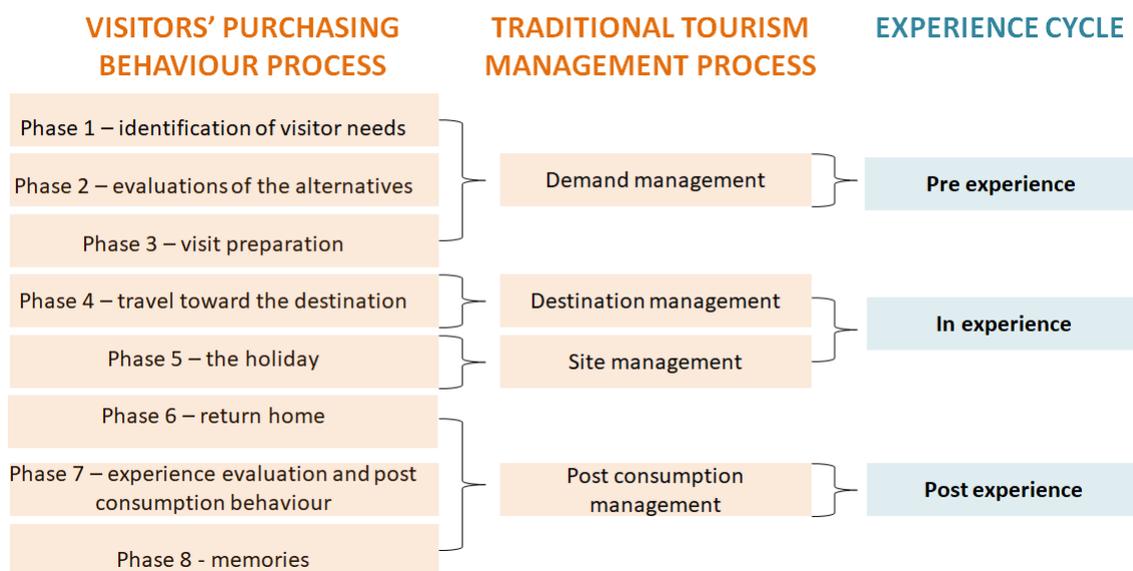


Figura 3. Dal “processo di comportamento d'acquisto dei visitatori” all'*Experience Cycle* (elaborazione: Fondazione Fitzcarraldo, 2020)

1.4. La dimensione digitale come mezzo per innovare, informare e co-creare

Quali sono i principali fattori che caratterizzano la creazione di una vacanza esperienziale e che ruolo gioca l'ecosistema digitale? Alcuni studi⁹ propongono un'interpretazione del processo turistico come fortemente legato ai fattori esperienziali, in cui la dimensione digitale ha senza dubbio un ruolo fondamentale.

L'esperienza è un aspetto chiave poiché il gestore di una destinazione non può "creare" esperienze in prima persona, ma piuttosto **fornire una serie di circostanze** in cui i visitatori possono vivere momenti indimenticabili all'interno dei siti. Questa esperienza è resa possibile concentrandosi sugli aspetti emotivi, pratici, di apprendimento e di trasformazione.

Qui l'ecosistema digitale gioca un ruolo molto importante, in primo luogo quando il **visitatore è a casa a cercare informazioni sulla destinazione** e trova raccomandazioni sui siti forniti dagli operatori territoriali o dagli intermediari (per esempio le destination management organization - o DMO, - i tour operator e le agenzie di viaggio) o da altri turisti che offrono il loro punto di vista.

Poi, quando il **visitatore si trova nella destinazione stessa**, ha la possibilità di sperimentare un'opera d'arte attraverso percorsi di realtà aumentata che permettono di entrare nell'opera stessa, o utilizzando display virtuali, potenti mezzi di comunicazione dei contenuti comprensibili ad un vasto pubblico.

In questo contesto, la componente emozionale è un altro aspetto fondamentale stimolata dalla possibilità di fruire dei momenti esperienziali e, allo stesso tempo, ne favorisce la co-produzione di significato.

⁹ Murray, N., Foley, A., Lynch, P., 'Understanding the tourism experience concept', 2010.

Qui la **fase "post-experience"** diventa un momento importante dove il web e soprattutto i social media sono parte integrante del processo, dove il passaparola è al secondo posto nella classifica dei canali di informazione più utilizzati (Commissione Europea, 2013).

A tal proposito, la **tecnologia diventa uno strumento** di condivisione di contenuti con le comunità fisiche e virtuali e, allo stesso tempo, un elemento virtuoso per **digitalizzare l'offerta turistica**, promuovere processi di co-creazione e condividere valori territoriali, il tutto in un'ottica di promozione del territorio e non solo.

In questo contesto, la digitalizzazione permette, da un lato, l'attivazione di processi di democratizzazione dei contenuti e di produzione e condivisione di valori, e, dall'altro, la valorizzazione del patrimonio immateriale di una comunità sviluppando la possibilità, attraverso gli strumenti digitali, di conoscere i valori dei territori che altrimenti sarebbero difficili da scoprire.

1.5. Nuove prospettive emergenti dagli scenari pandemici

Dall'esperienza del lockdown e dall'evoluzione della pandemia di COVID-19 nel mondo, si può ipotizzare che il ritorno alla normalità (in qualunque modo avvenga) sia lontano.

In questo contesto, nuovi paradigmi di interpretazione del fenomeno culturale e turistico sono necessari per ripensare i prodotti, la domanda, le attività offerte e le politiche di rilancio delle destinazioni e dei siti.

Qui proponiamo alcune riflessioni che il fenomeno pandemico ha evidenziato e che possono costituire **un nuovo possibile contesto di riferimento di cui il consorzio dovrà tenere conto per sviluppare il programma di formazione EUHeritage.**

Le riflessioni che seguono propongono una possibile chiave di lettura basata su dati settoriali recenti, e su scenari ed evidenze emerse durante il periodo pandemico.

1. *Il turismo potrebbe essere una piattaforma per il superamento della pandemia*

Durante questo periodo di transizione, sarà essenziale creare alleanze all'interno delle destinazioni, non solo tra le comunità e i visitatori, ma anche all'interno dei settori che contribuiscono, insieme al turismo e alla cultura, alla strutturazione di una proposta di vacanza.

Se la destinazione è il luogo in cui i bisogni della domanda incontrano le scelte dell'offerta, sarà necessario **lavorare sia orizzontalmente sul contesto territoriale** coinvolgendo gli attori che a vario titolo partecipano a questo processo, e allo stesso tempo **agire verticalmente per costruire modelli di governance intersettoriale** per facilitare l'avvio di piattaforme di dialogo, collaborazione, ascolto e scambio di buone pratiche.

2. *Incentivare la partecipazione delle comunità e il turismo domestico*

Come introduce l'Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite (UNWTO) nell'articolo "Cultural tourism and COVID19", è molto importante coinvolgere i cittadini e le comunità per **ricreare e co-creare offerte turistiche locali.**

I prossimi mesi porteranno probabilmente meno viaggi in termini quantitativi, ma le persone tenderanno a passare più tempo in destinazioni più vicine al loro luogo di residenza, al fine di ridurre i tempi di trasporto e, quindi, le possibilità di essere esposti al virus.

In questo senso, le esperienze turistiche e culturali saranno caratterizzate dalla **dimensione di prossimità** che distinguerà un **turismo prevalentemente domestico**: l'esperienza di viaggio si concentrerà in zone conosciute e mai visitate fino ad oggi, raggiungibili in poche ore.

3. *Il ruolo dell'esperienza*

Il tempo di viaggio è decisamente cambiato. Il tempo necessario per spostarsi dalla propria abitazione alla destinazione diminuirà e, di conseguenza, dovranno essere ripensati i processi di promozione e coinvolgimento dei visitatori durante il viaggio fisico da casa propria alla destinazione. La fase che, nella recente teoria dell'*Experience Tourism Design*, viene definita come "*pre-experience*" (Del Vecchio et al., 2019) dovrà essere immaginata anche in relazione al nuovo ruolo delle destinazioni. Esse non saranno più luoghi da visitare, ma **spazi e momenti da vivere e condividere congiuntamente alle comunità** che le abitano. La destinazione, in questo senso, sarà ripensata, e potrà anche evolvere in un processo di **co-creazione con le comunità** come un evento o un'esperienza in una struttura ricettiva.

In questo scenario ci si avvicina al concetto di "*smart land*" (Bonomi, 2014)¹⁰ che, a differenza del concetto di "*smart city*" recentemente utilizzato, pone le sue basi su idee di sviluppo e cittadinanza in cui i vari stakeholder e le comunità hanno un ruolo attivo, sviluppando progetti, programmi e processi in forme di partecipazione.

4. *La dimensione digitale*

Le prime indicazioni, come sottolineato anche nel recente documento "*Tackling Coronavirus contributing to a global effort*" (OECD, 2020), riguardano il fatto che la crisi attuale sta accelerando la **trasformazione digitale del settore culturale e turistico**. Si stanno sviluppando soluzioni digitali per creare esperienze di visite '*live remote*' e di turismo virtuale, come nel caso di diversi musei che stanno aprendo le loro porte virtuali ai visitatori di tutto il mondo nel tentativo di sostenere coloro che hanno vissuto lunghi periodi di distanziamento sociale.

5. *La figura del visitatore al centro*

Non è un caso che l'UNWTO, insieme all'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), abbia individuato, in ***Put People First***, il concetto simbolico della ripartenza del settore come impulso propositivo al periodo di lockdown e all'innesto di un processo di advocacy per attirare l'attenzione e creare sinergie nel settore.

Si richiama quindi l'attenzione sull'importanza di **creare politiche che mettano al centro il visitatore**, non solo durante la visita, ma anche nella fase di gestione della domanda (quando il visitatore sceglie la destinazione del viaggio da casa) e di gestione della destinazione (quando il

¹⁰ A Bonomi (2014), *Dalla smart city alla smart land*, Agena Marsilio.

visitatore va dalla propria casa alla destinazione). Questo **approccio**, già proposto nei primi anni 2000 dall'UNESCO come "**visitor management**", propone percorsi metodologici per garantire agli ospiti un'esperienza incontaminata che, allo stesso tempo, offra loro tutti i servizi di accoglienza, accessibilità e informazione di cui hanno bisogno (Gasca, 2010).

1.6. I principali obiettivi del programma del corso

L'obiettivo principale del corso, come deciso con il consorzio, è quello di formare professionisti in grado di creare e produrre esperienze innovative per i turisti e le comunità locali per la promozione sostenibile del patrimonio culturale utilizzando anche strumenti digitali per sviluppare la partecipazione e i legami con le comunità creative.

In questo quadro, il curriculum EUHeritage sarà incentrato su tre temi principali:

- **Patrimonio culturale**, finalizzato a proporre alcune dimensioni chiave per rendere i professionisti in grado di identificare, discutere ed elaborare le principali dimensioni del patrimonio culturale in termini di sostenibilità, impegno della comunità, coinvolgimento degli stakeholder e sviluppo locale;
- **Turismo esperienziale**, finalizzato a rendere i partecipanti consapevoli delle dimensioni del turismo culturale e in particolare del turismo esperienziale. L'approccio EUHeritage propone, in questo senso, un'esperienza che non inizia solo quando i visitatori arrivano alla destinazione ma inizia prima dell'arrivo e termina con le riflessioni nella fase post-visita e nel pianificare le visite future, e, allo stesso tempo, si nutre del rapporto con le comunità culturali e territoriali;
- la **dimensione digitale**, finalizzata a contestualizzare le prossime e nuove tendenze digitali all'interno del settore del patrimonio culturale e del turismo e a formulare strategie su come integrarle all'interno dell'*Experience Cycle*.

2. Un nuovo profilo professionale e i principali obiettivi del programma del corso

In relazione ai punti discussi in precedenza, il consorzio ha sviluppato la figura sottostante che riassume i tre principali punti chiave del programma: patrimonio culturale, turismo esperienziale e dimensione digitale.

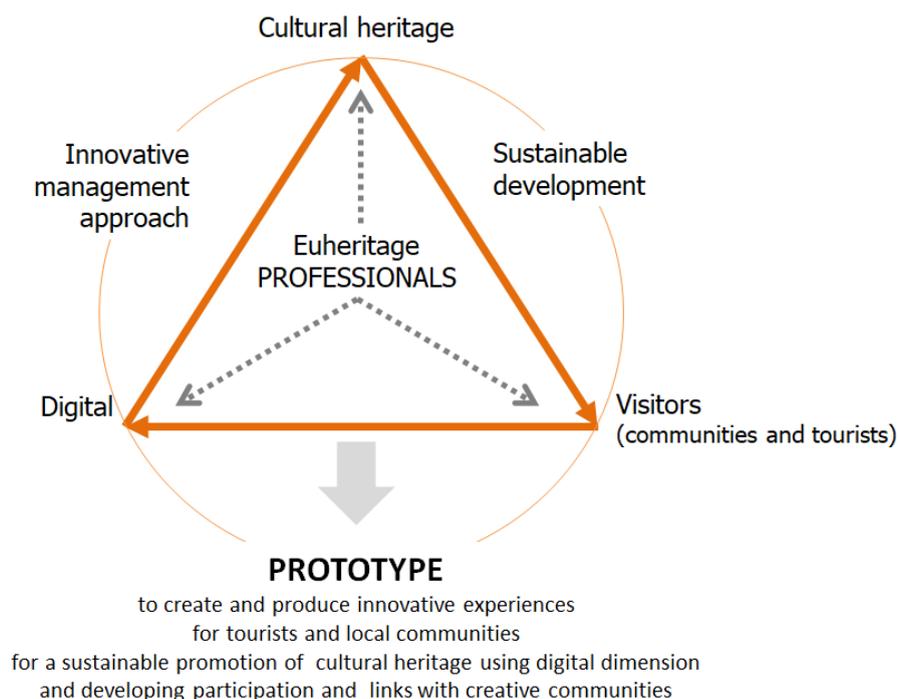


Figure 4. I tre aspetti principali del corso di formazione (elaborazione: consorzio EUHeritage, 2020)

Il corso, quindi, mira a fornire le *hard* e *soft skills* per costruire, sviluppare, gestire e valutare un prodotto esperienziale per il patrimonio culturale e il turismo.

Questo obiettivo sarà supportato da alcune competenze intermedie che gli operatori svilupperanno durante il corso, quali:

- analizzare e conoscere i contesti territoriali;
- analizzare, esaminare e interpretare gli ecosistemi territoriali per creare un'offerta che guardi alle esperienze territoriali, e in secondo luogo, per attrarre i visitatori;
- esaminare, interpretare e sviluppare flussi di visitatori basati su processi di prossimità;
- creare legami virtuosi tra operatori locali, stakeholder ed enti pubblici per sviluppare processi intersettoriali di governance;
- creare legami virtuosi tra i diversi settori per rafforzare i valori intersettoriali dei processi di sviluppo;
- analizzare e interpretare le varie componenti del sistema turistico sia dal lato della domanda che da quello dell'offerta;
- pianificare e gestire progetti di intervento per lo sviluppo locale basati sul patrimonio culturale e sul turismo esperienziale;
- utilizzare metodologie e approcci imprenditoriali per leggere, interpretare, progettare e sviluppare progetti di cultura e turismo;
- promuovere nuove destinazioni ed esperienze con valore aggiunto e ispirazione locale, in particolare con le industrie creative, per generare novità nel mercato;

- utilizzare approcci di valutazione di impatto sociale per ripensare, valutare e monitorare le attività culturali e turistiche;
- promuovere la comunicazione necessaria per lo sviluppo e la gestione sostenibile dei siti culturali nei contesti turistici;
- progettare e sviluppare esperienze che esaltino i valori del territorio e le prospettive della comunità attraverso l'interpretazione delle dimensioni digitali.

In relazione a questo profilo professionale, il programma del corso potrebbe coinvolgere i seguenti principali target:

- Manager del patrimonio culturale: manager di siti UNESCO, manager di musei, manager di fondazioni culturali e centri e organizzazioni culturali;
- Manager del turismo: *destination manager*, DMO e le loro diverse declinazioni (da DMO - *Destination Marketing Management Organization* - a DDMMO - *Destination Development Management Marketing Organization*);
- i community manager che lavorano in contesti territoriali come collegamento tra artisti e comunità;
- Personale che si occupa di educazione, interpretazione e divulgazione (come i manager e lo staff di *outreach & engagement*), professionisti della tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT) e della tecnologia (come i progettisti di esperienze digitali nel campo del patrimonio culturale e del turismo culturale), curatori, personale dei servizi ai visitatori, personale della comunità e dell'impegno educativo, e personale di comunicazione e promozione;
- Professionisti del turismo che durante le loro attività quotidiane lavorano per promuovere il patrimonio culturale;
- Professionisti che lavorano in organizzazioni che promuovono il patrimonio immateriale (ad esempio cibo, feste tradizionali, musica tradizionale, tradizione parlata, artigianato tradizionale, ecc;)
- Personale di marketing e raccolta fondi che lavora nel campo del patrimonio culturale e del turismo culturale.

Inoltre, i secondi gruppi target più rilevanti includono:

- Piccole e medie imprese (PMI), startup e imprenditori che lavorano nello sviluppo di servizi innovativi per il patrimonio culturale e il turismo culturale;
- professionisti artistici e culturali;
- studenti e ricercatori in discipline che includono arte, cultura, patrimonio culturale, industrie culturali, scienze umane, economia, business e scienze sociali, ICT, ecc.

3. Struttura del *Pilot Training Programme*

3.1. I programmi di formazione di EUHeritage: l'*European Pilot Training Programme* e il *National Pilot Training Programme*

I programmi di formazione di EUHeritage offrono una formazione professionale per gli attuali e futuri operatori del patrimonio culturale e del turismo. La formazione è incentrata sull'*Experience Cycle* come concetto e area di competenza che collega i campi del patrimonio culturale e del turismo per promuovere un approccio integrato e basato sulla cultura per lo sviluppo locale, utilizzando anche strategie e strumenti digitali.

A questo proposito, gli studenti svilupperanno conoscenze e competenze nelle seguenti aree:

- essere consapevoli del legame tra il patrimonio culturale e il turismo esperienziale per lo sviluppo locale;
- avere familiarità con le politiche e le buone pratiche nel contesto del patrimonio culturale e del turismo;
- progettare un'esperienza innovativa per i visitatori;
- conoscere e applicare strategie e strumenti digitali per il patrimonio culturale;
- adottare un approccio imprenditoriale per il patrimonio culturale;
- conoscere il tema della sostenibilità, della valutazione dei progetti e della misurazione dell'impatto;
- conoscere i diversi quadri di competenza e dell'apprendimento permanente.

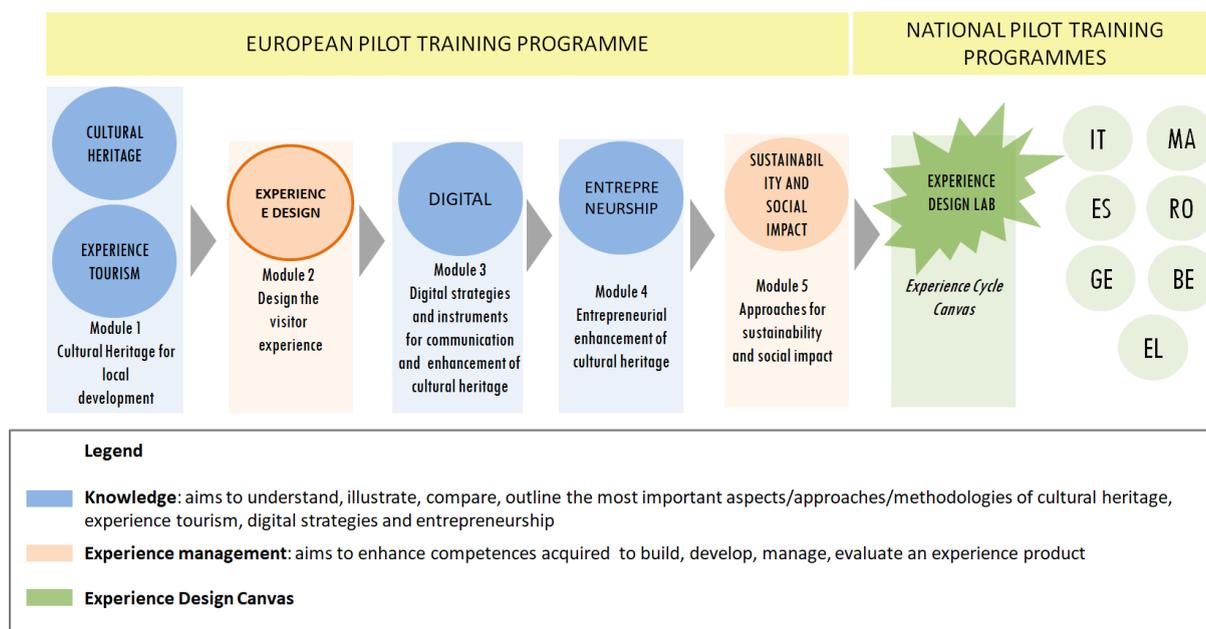


Figure 5. Percorso formativo sviluppato da EUHeritage (elaborazione: consorzio EUHeritage, 2020)

Per rispondere in modo appropriato alla complessità dell'insieme di conoscenze e competenze necessarie per svolgere le funzioni relative al curriculum, la struttura del corso è divisa in due percorsi educativi complementari.

Uno è finalizzato a fornire le **conoscenze** necessarie al partecipante per comprendere, illustrare, confrontare e delineare gli aspetti più importanti, gli approcci, le metodologie, le strategie digitali online e offline, e gli strumenti relativi ai settori del patrimonio culturale e del turismo esperienziale.

Il secondo è finalizzato a fornire al partecipante l'opportunità di **sperimentare** direttamente i contenuti appresi nel precedente percorso formativo, mettendo alla prova le conoscenze e le competenze necessarie per costruire, pianificare, sviluppare, gestire e valutare prodotti esperienziali innovativi per il patrimonio culturale e il turismo.

Il primo percorso didattico è l'**European Pilot Training Programme**, una piattaforma formativa asincrona su Moodle in inglese composta da cinque moduli, 20 unità e 60 sottounità. Ogni modulo è curato da un partner del consorzio e si compone di una varietà di attività di e-learning. La divisione tra unità e sottounità serve allo scopo di suddividere i contenuti in parti più piccole che sono più digeribili per un allievo che può facilmente completarli nell'arco della giornata.

Il secondo percorso didattico si sviluppa attraverso una serie di **National Pilot Training Programme** (*programmi pilota di formazione a livello nazionale*), i cosiddetti "**laboratori di progettazione di esperienze**" che si svolgono in ogni paese della rete alla fine della formazione a livello europeo. Ogni programma locale offre ai partecipanti l'opportunità di imparare e sperimentare con un approccio più pratico utilizzando l'"*EUHeritage Experience Design Canvas*". Lo scopo del Canvas, un modello originale sviluppato dal consorzio, è quello di dare ai partecipanti l'opportunità di prototipare i loro prodotti esperienziali, attraverso una serie di workshop che combineranno sessioni online, in presenza e periodi di lavoro individuale (le sessioni in presenza saranno definite in base all'evoluzione delle restrizioni dovute alla pandemia COVID-19).

La seguente tabella 1 riassume le caratteristiche principali di ogni *Pilot Training Programme*.

	<i>European Pilot Training Programme</i>	<i>National Pilot Training Programmes</i>
<i>Durata</i>	Giugno – Settembre 2021	Settembre – Novembre 2021
<i>Partecipanti</i>	Fino a 100 in totale	Da otto a dodici persone per ogni hub nazionale
<i>Modalità di apprendimento</i>	Piattaforma online con contributi asincroni	Dal vivo o miste, in base alle condizioni imposte dalla pandemia

<i>Profilo dei partecipanti</i>	Studenti post-diploma e professionisti	Studenti post-diploma e professionisti che hanno già seguito l' <i>European Pilot Training Programme</i>
---------------------------------	--	--

3.2. L'European Pilot Training Programme

Obiettivi di apprendimento

L'*European Pilot Training Programme* consiste in cinque moduli tematici online. Ogni modulo fa riferimento ad un argomento specifico ed è stato progettato dal *content curator* per soddisfare specifici obiettivi di apprendimento, specificati come segue:

Tabella 2. Moduli e obiettivi di apprendimento

Modulo	Titolo del modulo	Obiettivi di apprendimento
Modulo 1	Patrimonio culturale e turismo esperienziale per lo sviluppo locale	<u>Progettare, sviluppare e gestire</u> processi di sviluppo che creino legami e relazioni tra sito/destinazione e risorse (culturali e naturali, attrattori turistici), patrimonio culturale (materiale e immateriale), visitatori (turisti, residenti e comunità in generale), stakeholders (territoriali, istituzionali, pubblici e privati), professionisti del patrimonio culturale e del turismo, le industrie culturali e creative.
Modulo 2	Progettare un'esperienza innovativa per i visitatori	<u>Valutare</u> le conoscenze teoriche e applicare le competenze necessarie per la gestione della progettazione delle esperienze dei visitatori. <u>Analizzare</u> i vari metodi per identificare gli atteggiamenti e i comportamenti dei visitatori come mezzo per stabilire una strategia di relazione a lungo termine tra il visitatore e la destinazione del patrimonio culturale. <u>Spiegare</u> l'importanza della pianificazione istituzionale, identificando i contenuti salienti di un piano strategico efficace e fornendo le informazioni necessarie per assistere nella creazione di un piano strategico. <u>Impiegare</u> metodi di ricerca qualitativa e quantitativa adeguati ai professionisti del patrimonio culturale e comprendere l'esperienza del visitatore.
Modulo 3	Strategie e strumenti digitali per il patrimonio culturale	<u>Analizzare e migliorare</u> gli strumenti e le politiche digitali esistenti per la gestione e lo sviluppo dei siti del patrimonio culturale. <u>Contestualizzare</u> le nuove tendenze digitali per il settore del patrimonio culturale e formulare strategie su come integrarle sviluppando le proprie competenze o formando partnership esterne. <u>Pianificare e progettare</u> gli approcci digitali più appropriati da utilizzare in base agli obiettivi del sito/della destinazione e dell'esperienza del visitatore. <u>Capire, usare e applicare</u> strategie di marketing e comunicazione digitale. <u>Estendere</u> le tecniche di comunicazione e valorizzazione mediate dal digitale applicando i principi del <i>digital brand building</i> .

Modulo 4	L'approccio imprenditoriale al patrimonio culturale	<p><u>Sviluppare e gestire</u> esperienze attraverso un approccio più orientato al business.</p> <p><u>Identificare</u> le implicazioni organizzative e finanziarie di tali trasformazioni nelle organizzazioni culturali attraverso approcci specifici, come il <i>branding</i> del patrimonio culturale, con un focus specifico sull'interazione tra settore pubblico e privato.</p> <p><u>Valutare</u> il grado di successo, la coerenza e i conflitti dei processi di trasformazione.</p> <p><u>Riflettere</u> sul ruolo dei settori pubblico, privato e non profit e sulla loro possibile integrazione nella gestione del patrimonio culturale.</p> <p><u>Applicare criticamente</u> i concetti discussi nel modulo a uno specifico caso studio/progetto di lavoro che sarà sviluppato durante il programma di formazione valorizzando gli approcci interdisciplinari.</p>
Modulo 5	Sostenibilità, misurazione dell'impatto e valutazione	<p><u>Contribuire</u> allo sviluppo della cultura della misurazione e della generazione di evidenze concrete tra i professionisti del patrimonio culturale (impegno verso la sostenibilità e l'impatto sociale).</p> <p><u>Sviluppare</u> capacità di ripensare il patrimonio culturale e le attività culturali e turistiche dal punto di vista dell'impatto sociale, anche per i visitatori e le comunità.</p> <p><u>Acquisire</u> una panoramica generale sulle metodologie, gli strumenti e i riferimenti che potrebbero essere utili per progettare e misurare le iniziative locali, regionali e nazionali (sarà presentata una selezione di metodi).</p> <p><u>Sviluppare</u> "pratiche innovative", in fase sperimentale, attraverso casi studio locali reali nei paesi dell'UE, al fine di studiare le principali lezioni apprese e raccomandazioni.</p>

Struttura

L'*European Pilot Training Programme* è costruito intorno a:

- cinque moduli;
- 20 unità (quattro per ogni modulo);
- 60 sottounità (tre per ogni unità).

Il paragrafo seguente, presenta la descrizione di ogni modulo. Nell'*User's Handbook* (Deliverable 4.4), tutti questi contenuti sono suddivisi in unità e sottounità.

Modulo 1. Patrimonio culturale e turismo esperienziale per lo sviluppo locale

Il modulo 1 si propone di offrire un quadro teorico sui significati e sui legami esistenti tra patrimonio culturale e turismo esperienziale. Attraverso l'analisi dei riferimenti accademici e istituzionali, delle tendenze e dei casi studio, il modulo 1 analizza anche qualche questione trasversale come, ad esempio, la gestione degli stakeholder.

L'obiettivo finale è quello di fornire gli strumenti per identificare, discutere ed elaborare le principali dimensioni e relazioni tra il patrimonio culturale e il "turismo esperienziale" in termini di sostenibilità, coinvolgimento della comunità, coinvolgimento degli stakeholder e sviluppo locale.

Una parte del modulo si occupa dei principali nuovi scenari che emergono a seguito della pandemia. Un'altra parte del modulo è dedicata ad alcuni casi studio sulle nuove traiettorie del patrimonio culturale e del turismo esperienziale: nuovi prodotti (turismo accessibile, turismo enogastronomico), e interessanti approcci di governance che mettono in primo piano il ruolo delle arti nel miglioramento della salute e del benessere.

Modulo 2. Progettare un'esperienza innovativa per i visitatori

Questo modulo mira a fornire ai partecipanti l'opportunità di esplorare le modalità per comprendere l'esperienza del visitatore da una prospettiva di gestione. I partecipanti saranno in grado di comprendere le origini del comportamento dei visitatori all'interno di uno spazio culturale. Questa prospettiva permette ai professionisti di comprendere aspetti importanti legati alla gestione di progetti culturali e turistici. Questa unità di studio offre l'opportunità di esplorare un quadro per decodificare una direzione strategica e identificare obiettivi a breve e lungo termine per offrire un'esperienza di successo per i visitatori. La necessità di capire il processo di realizzazione di un progetto è determinante quando si desidera progettare esperienze per i visitatori che siano uniche e diverse. La progettazione dipende in larga misura da una comprensione approfondita del pubblico, dei suoi desideri, delle sue aspettative, dei suoi bisogni, ecc. Identificare gli strumenti a disposizione dei manager del patrimonio culturale e applicarli efficacemente è parte integrante di questo percorso. Un'analisi delle abitudini, dei comportamenti, delle aspettative e dei desideri dei visitatori fornisce un processo decisionale informato e ci permette di entrare in empatia con il visitatore al fine di trovare modi adeguati per collegarlo e coinvolgerlo.

Modulo 3. Strategie e strumenti digitali per il patrimonio culturale

La digitalizzazione influisce su molti aspetti della nostra società, compreso il settore del patrimonio culturale. Ma, come per molti altri settori, il digitale rappresenta anche un'opportunità di reagire alle nuove richieste e di innovarsi. Le tecnologie digitali offrono un'infinita varietà in termini di possibilità di sviluppo in molti aspetti del lavoro sul patrimonio: oltre alla conservazione, si possono trovare applicazioni nella digitalizzazione di manufatti, siti o beni culturali immateriali, ma anche nei modi in cui il patrimonio viene trasformato in esperienze coinvolgenti per i visitatori.

Questo modulo fornisce ai partecipanti una panoramica delle principali dimensioni digitali del patrimonio culturale. I partecipanti analizzeranno gli strumenti e le politiche digitali esistenti e valuteranno ciò che sarà utile nel loro contesto e impareranno come concettualizzare e articolare le loro idee attraverso diversi media e strumenti digitali. Inoltre, i partecipanti analizzeranno e valuteranno l'utilizzo di possibili strategie di marketing e comunicazione digitale per la promozione, il coinvolgimento del pubblico e il networking istituzionale e lo scambio di conoscenze. Impareranno

anche a contestualizzare le prossime e nuove tendenze digitali con il settore del patrimonio culturale e del turismo e formulare strategie su come integrarle nelle esigenze dell'organizzazione. Infine, le competenze digitali apprese saranno sviluppate per valutare quando e come cooperare con esperti esterni per formare strategie digitali a lungo termine.

Modulo 4. Approccio imprenditoriale per il patrimonio culturale

Questo modulo affronterà il concetto di imprenditorialità, una competenza trasversale riconosciuta come necessaria per ogni professionista che lavora in un ambiente trasmutabile. Ci si interrogherà su cosa sia l'imprenditorialità, su come si traduca nella pratica e sul perché sia rilevante per i professionisti del patrimonio culturale. Sulla base dell'*Entrepreneurial Competence Framework*, che mira a fornire una visione unificata del concetto in Europa, l'essere imprenditori va oltre la creazione di un'impresa, e si mostra come una mentalità che sostiene gli individui sia sul posto di lavoro che nella loro vita quotidiana, a casa e nella società. Questo modulo presenterà le strategie imprenditoriali che sono fondamentali per lo sviluppo commerciale e finanziario del settore del patrimonio culturale, così come le metodologie di gestione che promuovono competenze preziose.

Modulo 5 Sostenibilità, misurazione dell'impatto e valutazione dei progetti

Il modulo 5 promuove la creazione di una cultura della misurazione all'interno delle istituzioni responsabili per la gestione del patrimonio culturale: da un lato, per allinearsi alla visione globale della sostenibilità e per una migliore comprensione del valore culturale, e dall'altro, per permettere uno sviluppo professionale basato sulle evidenze per il miglioramento e il monitoraggio degli obiettivi e della mission.

Questo modulo si concentra sullo sviluppo di competenze professionali per catturare e interpretare la generazione di evidenze concrete, progettare il processo necessario per creare una cultura della misurazione e sviluppare un progetto di valutazione. Un ulteriore obiettivo è quello di sostenere le istituzioni nella misurazione, elaborazione e comunicazione delle informazioni non finanziarie, e come rendere visibili le buone pratiche.

3.2.1. Strategie di apprendimento, modalità di formazione e uso delle piattaforme online

Lo sviluppo della piattaforma di apprendimento online è una fase vitale per le attività del progetto. La piattaforma e-learning serve come mezzo per fornire il corso online ai partecipanti europei, studenti e professionisti. La piattaforma e-learning sviluppata in Moodle dalla *Hellenic Open University*, 1) supporta l'approccio di apprendimento online; 2) opera come uno spazio di apprendimento online per formatori, tirocinanti e membri della comunità; e 3) conserva le risorse di apprendimento caricate (contenuti e discussioni) per un uso futuro. Per massimizzare il suo potenziale, è stata sfruttata la capacità dei social media, collegando la piattaforma con i canali social del progetto EUHeritage (Facebook e Twitter) e prevedendo una *social platform* interna al Mooc.

Le ICT sono presenti in tutti i processi che implicano la raccolta dei dati e l'elaborazione di informazioni e la creazione delle conoscenze. Essendo l'insegnamento e l'apprendimento uno dei processi più tipici con queste caratteristiche, oggi, ancor più nell'era del COVID, è più importante che mai sottolineare che non è possibile pensare al processo di insegnamento e apprendimento senza associarlo alle ICT (*Information Communication Technology*). Le ICT giocano un ruolo importante nell'educazione, avendo una speciale rilevanza nella componente didattica, supportata da sistemi di gestione dell'apprendimento (LMS) come **Moodle**.

Queste piattaforme offrono molte funzionalità: interazione, feedback, conversazione e networking, sono solo alcuni dei possibili benefici dell'uso delle piattaforme di apprendimento. Moodle rappresenta una delle piattaforme di *e-learning open source* più utilizzate che permette la creazione di un corso garantendo l'accesso solo agli studenti iscritti. La piattaforma Moodle permette lo scambio di informazioni tra utenti geograficamente dispersi, attraverso meccanismi di comunicazione sincrona (chat) e asincrona (forum di discussione).

Dal punto di vista funzionale, ha caratteristiche facilmente configurabili, permettendo la creazione di processi di valutazione degli studenti (quiz, test online e sondaggi), così come la gestione dei compiti con scadenze, oltre ad offrire una grande varietà di strumenti complementari per sostenere il processo di insegnamento e apprendimento. La piattaforma Moodle è caratterizzata da un insieme di funzionalità raggruppate in due classi diverse: risorse e moduli. Le risorse rappresentano materiali didattici che sono solitamente creati in formato digitale e poi caricati sulla piattaforma: pagine web, file PowerPoint, documenti word, animazioni flash, file video e audio, rappresentano alcuni esempi di queste risorse. I moduli sono componenti creati tramite Moodle al fine di fornire l'interazione tra studenti e insegnanti (Costa et al, 2012). La piattaforma Moodle può rilasciare certificati e *Open Badges* per certificare competenze, abilità e conoscenze in modo che gli studenti possano condividere i loro successi ovunque sia necessario.

La piattaforma online creata per il progetto EUHeritage è stata creata per accomodare anche dei tutor. Questa funzionalità permette agli studenti di passare dall'approccio di apprendimento instruction-based all'inquiry-based learning approach, con benefici ampiamente riconosciuti per lo sviluppo professionale. Inoltre, tutti gli utenti registrati nella piattaforma, sia tutor/formatori che partecipanti, saranno in grado di comunicare e risolvere qualsiasi domanda all'interno del *forum*. Tutti i partecipanti saranno notificati di qualsiasi nuova notizia e annuncio postata sul forum generale.

La piattaforma creata supporta l'apprendimento online, la selezione e la registrazione dello studente ai moduli di apprendimento, la valutazione dei risultati di apprendimento attraverso gli strumenti di valutazione (quiz con domande a scelta multipla o domande vero-falso). La piattaforma online conterrà tutte le risorse di apprendimento, come le risorse educative aperte (OER) trovate sul web e appropriate per la descrizione di ogni unità, materiale autoprodotta come video e presentazioni (Powerpoint) e una sezione creata per la collaborazione (forum). L'organizzazione del contenuto sulla

piattaforma online seguirà metodologicamente i principi base per l'apprendimento per adulti (online) per lo sviluppo professionale.

Al fine di fornire un corso online attraverso una piattaforma e-learning, il leader del WP5 (HOU) ha creato la piattaforma sotto licenza Creative Commons. Al fine di massimizzare l'impatto e l'utilità dei risultati del progetto per un pubblico diverso e internazionale, tutti i materiali di formazione saranno resi disponibili attraverso la piattaforma del progetto sotto una licenza Creative Commons (CC BY-NC-SA 4.0.).

Le caratteristiche di questa licenza sono:

- **Attribuzione (BY)** Permette di distribuire, modificare, creare opere derivate dall'originale, anche a scopi commerciali, a condizione che venga riconosciuta una menzione di paternità adeguata, fornito un link alla licenza e indicato se sono state effettuate delle modifiche
- **Share-alike (SA)** Permette di distribuire, modificare, creare opere derivate dall'originale, anche a scopi commerciali, a condizione che venga riconosciuta una menzione di paternità adeguata, fornito un link alla licenza e indicato se sono state effettuate delle modifiche; e che alla nuova opera venga attribuita la stessa licenza dell'originale (quindi a ogni opera derivata verrà consentito l'uso commerciale).
- **Non-commerciale (NC)** Permette di distribuire, modificare, creare opere derivate dall'originale, ma non a scopi commerciali, a condizione che venga: riconosciuta una menzione di paternità adeguata, fornito un link alla licenza e indicato se sono state effettuate delle modifiche.
- **No Derivative Works (ND)** Questa licenza è la più restrittiva: consente soltanto di scaricare e condividere i lavori originali a condizione che non vengano modificati né utilizzati a scopi commerciali, sempre attribuendo la paternità dell'opera all'autore.

Oltre alla piattaforma e-learning sviluppata su Moodle, la cosiddetta Social Platform (*piattaforma Sociale*) (in Drupal 8.0), consentirà l'interazione tra partner/tutor e studenti.

Le due piattaforme saranno integrate con una soluzione *Single-Sign-On* (SSO).

Questo significa che:

- a. Gli utenti si registrano nella piattaforma Drupal;
- b. Il sistema crea un nuovo utente con le stesse credenziali di Moodle;
- c. Si accede con le credenziali in Drupal;
- d. Gli utenti ottengono una lista di corsi in Drupal sotto il menu *Moodle Courses List*;
- e. Gli utenti ottengono i corsi assegnati dall'utente in Drupal sotto il menu Moodle Corsi assegnati all'utente;
- f. Gli utenti possono navigare nei corsi.

Come risultato, la **piattaforma e-learning** creata per EUHeritage sarà il punto focale per connettere, in primo luogo, partecipanti, i formatori/tutor e gli amministratori nel corso online, e in secondo luogo, i partner, i professionisti e gli altri stakeholder nella **social platform**.

La piattaforma di apprendimento di EUHeritage conterrà i materiali formativi prodotti, gli OER, i link agli OER di altri progetti simili, i rapporti e gli studi di altri progetti UE nel campo del patrimonio culturale, delle competenze, della tecnologia, della sostenibilità e dell'innovazione. La piattaforma sociale di EUHeritage servirà come dominio online per creare le comunità di pratica (CoP). Le CoP sono gruppi organizzati di persone che hanno un interesse comune in uno specifico settore tecnico o commerciale. Collaborano regolarmente per condividere informazioni, migliorare le loro competenze e lavorare attivamente per far avanzare la conoscenza generale del settore. Nelle immagini seguenti, rappresentiamo con alcuni *screenshot* la struttura della piattaforma di e-learning progettata da HOU per il corso europeo online di EUHeritage. I partecipanti registrati (studenti e professionisti) avranno accesso a cinque moduli, aperti a tutti.

Nella sezione **Introduzione** (nella versione finale), il partecipante otterrà informazioni più analitiche sul contenuto di questo corso, gli obiettivi, i gruppi target a cui il corso si rivolge, così come le modalità per ottenere il Certificato e gli Open Badge dopo aver completato con successo il corso. Nelle pagine seguenti, al lettore verrà presentata una visione di insieme sulla piattaforma e-learning prendendo come esempio l'Unità 1 del Modulo 1.



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.

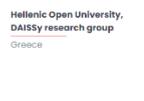
- ✓ The programme offers training on **5 modules**.
- ✓ **Digital training material** will be available online and you will be able to join a **community of peers** by participating in open discussions and active interaction through a forum.
- ✓ Within the **EUHeritage community platform**, students, 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	 FITZCARRALDO FONDAZIONE	 Fondazione Fitzcarraldo Italy
 CAMERA COMMERCIO ITALIANA	 Italian Chamber of Commerce in Spain (ccis) Spain	 ENCATC	 ENCATC Belgium
 M2C	 M2C Institute for Applied Media Technology and Culture - City University of Applied Sciences Bremen Germany	 HELLENIC OPEN UNIVERSITY	 Hellenic Open University, DAISy research group Greece
 L-Università ta' Malta	 Institute for Tourism, Travel & Culture - University of Malta Malta	 culturalabrary ROMANIA INSTITUTUL NAȚIONAL DE RESEARCH ȘI FORMARE	 National Institute for Cultural Research and Training Romania
 la cultura	 La Cultura Spain		

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



 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union. 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: 510773-PPP-2-2018-1-IT-PPKA2-5SA.

[Proceed with the course →](#)

Figure 6. Immagine di una pagina del corso online.

Cliccando su '**Procedi con il corso**', tutti gli utenti iscritti avranno accesso alla piattaforma di e-learning (MOOC) con i cinque moduli.

Tutti gli utenti registrati, tutor e partecipanti, saranno in grado di rimanere informati sulle novità e gli annunci riguardanti il corso nella sezione "**Annunci**" che è un forum generale, visibile a tutti gli utenti. Sul lato sinistro, lo studente è in grado di visualizzare i propri badge o voti guadagnati man mano che avanza nella piattaforma.

Sul lato destro, un **menù** a scorrimento fornirà l'accesso alla piattaforma sociale, ai social media del progetto EUHeritage e al calendario con le date importanti da seguire. Moodle dà al partecipante la possibilità di seguire il corso sia da un computer/ laptop/ tablet, sia in modalità mobile (smartphone). Inoltre, lo studente può regolare il carattere dalle "**Impostazioni di Accessibilità**", in basso a sinistra della piattaforma.

La piattaforma è progettata seguendo il logo di EUHeritage, gli elementi grafici creati in WP8 così come il logo e il disclaimer dell'Unione Europea. Le immagini selezionate dai partner e inserite in ogni modulo e unità (nella versione finale) sono anche risorse educative aperte (OER).

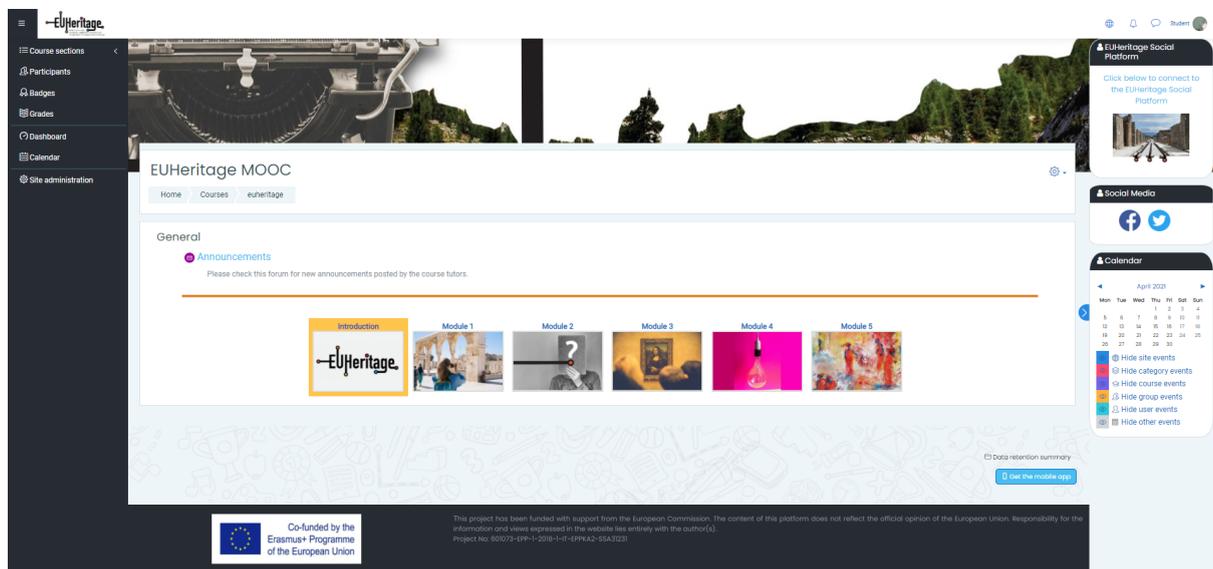


Figure 7. Immagine della home-page.

Cliccando, per esempio, sull'immagine del **Modulo 1**, lo studente viene trasferito al contenuto del Modulo 1: 'Patrimonio culturale per lo sviluppo locale'. Il Modulo 1 (la struttura è simile a tutti i moduli), è diviso in **quattro unità principali**: Unità 1: 'Il patrimonio culturale', Unità 2: 'Dal turismo

culturale al turismo esperienziale', Unità 3: 'Nuove dimensioni del patrimonio culturale e del turismo negli scenari recenti', e Unità 4: 'Stakeholder e sviluppo locale'.

Per ogni modulo, viene data la descrizione/scopo del modulo specifico, così come la strategia educativa e gli argomenti/unità.

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](#)

Figure 8. Immagine della pagina principale del Modulo 1

Per esempio, quando si clicca sull'immagine dell'Unità 1, lo studente viene trasferito al contenuto dell'Unità 1. Ogni unità è divisa in tre sottounità che contengono il materiale didattico specifico da guardare e fruire (vedi sotto le immagini della pagina principale).

Dopo il completamento di ogni unità, lo studente è in grado di acquisire risultati di apprendimento specifici.






Student 

EUHeritage MOOC

Home
Courses
euheritage
Module 1
Unit 1 - Cultural heritage framework

Unit 1 - Cultural heritage framework



The aim is to give to the participants some definitions and approaches on CH and its relation with the territorial and cultural communities. Starting from the definitions and the typologies of CH (given by institutional and scientific institutions), the Unit focuses on the approaches recently proposed at European and international level (for example by the St21 European Cultural Heritage Strategy for the 21th Century, The 2030 Agenda for Sustainable Development, Culture 2030 Indicators, recommendations from the European Year of Cultural Heritage, SDGs etc). The aim is to propose an approach that goes beyond the conservation and safeguarding of monuments, towards a more inclusive process investigating core components of CH that consider 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 

Figure 9. Immagine dell'Unità 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](#)

Figure 10. Immagine più dettagliata dell'Unità 1

Nell'immagine più dettagliata dell'Unità 1, il partecipante ha accesso a una lista di OER, selezionati dai *content curator* e sotto la licenza Creative Commons. In ogni unità, c'è il Forum, dove tutti gli utenti, tutor e partecipanti, sono in grado di discutere l'argomento dell'unità o altre questioni riguardanti la procedura di apprendimento. L'unità è divisa in tre sottounità. Dopo l'accesso a tutte le sezioni dell'unità e la lettura del materiale nelle sottounità, lo studente è in grado di autovalutare la conoscenza acquisita utilizzando lo strumento di valutazione (*quiz*). Lo strumento di valutazione include quattro quiz di dieci domande, tra cui domande a scelta multipla e vero/falso.

Dal lato destro della *home page* principale del corso, è facile cliccare ed essere trasferiti alla **piattaforma sociale** del progetto. Lo scopo della piattaforma sociale creata da HOU è quello di dare più spazio ai partecipanti e permettere ai partner, anche dopo la fine del corso e del progetto stesso, di interagire in modo asincrono con altri studenti registrati, professionisti, esperti e stakeholder.

La piattaforma sociale sarà parte del corso online, ma può essere lo spazio focale dell'interattività e un hub virtuale per tutti gli utenti. La piattaforma sociale può funzionare per tutta la durata dell'*European Online Course*, la durata del *National Piloting* e anche dopo la fine del progetto. La piattaforma sociale dà ai partecipanti la possibilità di creare nuovi argomenti di discussione e di creare diversi gruppi di destinatari. Inoltre, ogni argomento annunciato o postato può essere visibile in modalità pubblica a tutti gli utenti del sito (piattaforma sociale) o alla Community, cioè solo ai membri che hanno effettuato il login. Per un'ampia spiegazione delle funzionalità fornite sia dalla piattaforma Moodle che dalla piattaforma Drupal, si può leggere il D5.1 di HOU.

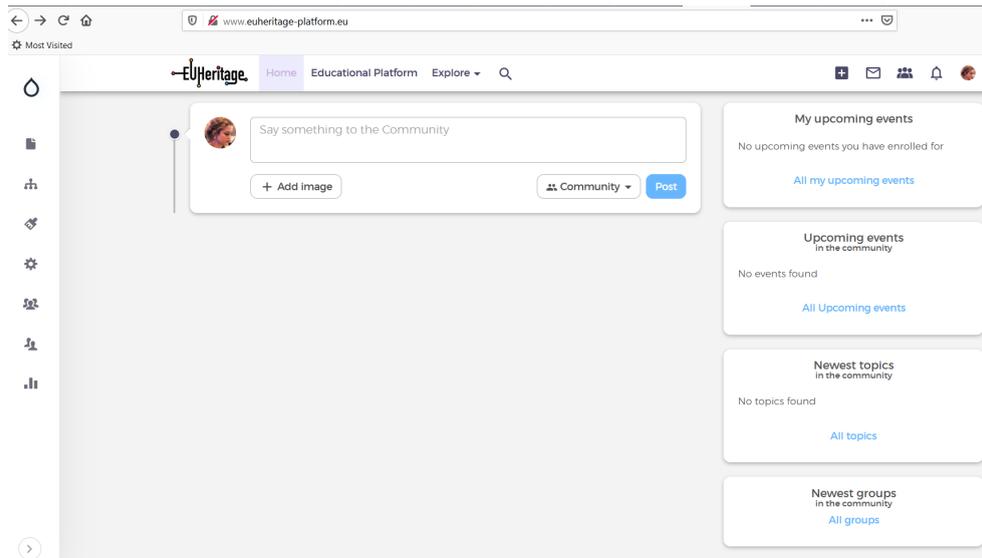
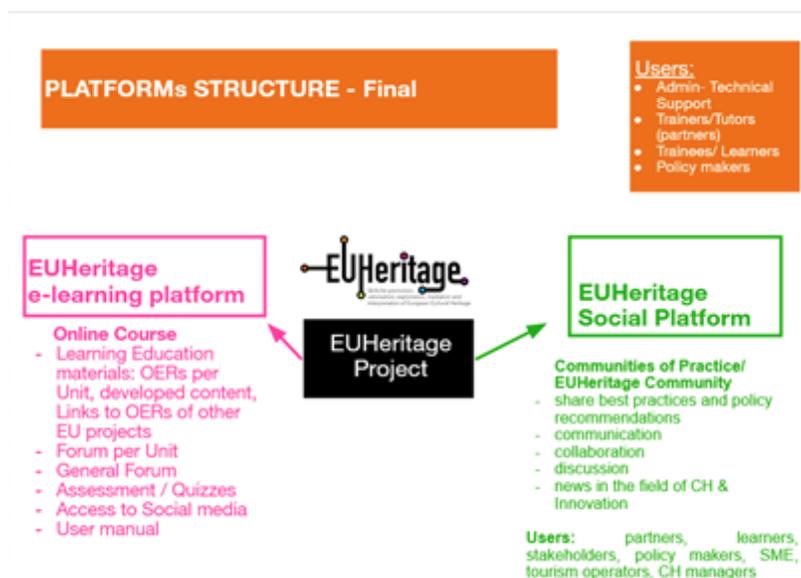


Figure 11. Immagine della Piattaforma Sociale

Lo schema seguente mostra le due piattaforme create da HOU, la piattaforma e-learning che ospiterà il corso online, e la Piattaforma Sociale, che permette l'interazione e lo scambio di idee, notizie e buone pratiche sul campo. Nel diagramma, sono evidenti i diversi scopi per ognuna; la piattaforma e-learning è il dominio online attraverso il quale verrà erogato il programma di formazione del progetto con il coinvolgimento dei partner come tutor e formatori, e i partecipanti (studenti e professionisti) nella procedura di apprendimento.

La piattaforma sociale sarà una piattaforma interconnessa che permetterà ai partner, ai partecipanti e agli altri stakeholder di creare le CoP del progetto. Le CoP serviranno per la promozione e l'ulteriore sfruttamento dei risultati del progetto EUHeritage, anche dopo la fine del progetto.

Figure 12. Diagramma delle due piattaforme create dalla Hellenic Open University



3.2.2. Struttura del modulo

A seguire, la tabella che delinea i contenuti specifici dei moduli.

Per quanto riguarda i contenuti, ogni modulo consiste in una serie di materiali di formazione:

- Video-lezioni;
- Contenuti testuali che includono casi studio, buone pratiche ed esempi concreti;
- Una raccolta di risorse educative aperte (OER): report, studi, articoli, documenti di policy e altri materiali per lo studio individuale;
- Bibliografia e sitografia di fonti primarie e secondarie di riferimento;
- Autovalutazione tramite quiz.

La varietà delle attività di e-learning mira a rendere il processo di apprendimento più coinvolgente e personalizzato alle esigenze particolari dell'ampio insieme di potenziali beneficiari della formazione, che includono sia studenti che professionisti.

Tavola 3. Moduli, unità e sottounità

Modulo 1	Patrimonio culturale e turismo esperienziale per lo sviluppo locale <i>Content Curator: Fondazione Fitzcarraldo</i>
UNIT 1.1	Il patrimonio culturale
S.U. 1.1.1	Il patrimonio culturale: principali dimensioni e possibili interpretazioni
S.U. 1.1.2	Il quadro recente di riferimento
S.U. 1.1.3	Il ruolo della cultura negli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)
UNIT 1.2	Dal turismo culturale al turismo esperienziale
S.U. 1.2.1	Turismo culturale, tendenze e principali elementi
S.U. 1.2.2	Nuovo paradigma verso il turismo esperienziale: l'"Experience Cycle"
S.U. 1.2.3	Turismo esperienziale: nuovi prodotti ed esperienze per i beneficiari
UNIT 1.3	Nuove dimensioni del patrimonio culturale e del turismo negli scenari recenti
S.U. 1.3.1	Turismo esperienziale e nuove dimensioni del turismo post-COVID
S.U. 1.3.2	Casi studio e nuove frontiere del patrimonio culturale e del turismo per il benessere delle comunità
S.U. 1.3.3	Il ruolo delle comunità temporanee nei nuovi scenari
UNIT 1.4	Stakeholder e sviluppo locale
S.U. 1.4.1	Il ruolo degli stakeholder per lo sviluppo locale
S.U. 1.4.2	Il piano di gestione degli stakeholder
S.U. 1.4.3	Gli stakeholder nello sviluppo dell'esperienza: la testimonianza delle buone pratiche

Modulo 2	Progettare un'esperienza innovativa per i visitatori <i>Content Curator: University of Malta</i>
UNIT 2.1	Principi di project development
S.U. 2.1.1	Iniziative di pianificazione strategica: mission, vision e obiettivi dell'organizzazione
S.U. 2.1.2	Progettare progetti culturali: scopo e modalità
S.U. 2.1.3	Gestire i progetti culturali
UNIT 2.2	Il piano di Audience Development
S.U. 2.2.1	Audience Development: un'introduzione
S.U. 2.2.2	Mission, vision e ambizioni di pubblico per creare esperienze significative e coinvolgenti
S.U. 2.2.3	Obiettivi, azioni e controllo delle esperienze progettate per i visitatori
UNIT 2.3	Segmentazione del pubblico
S.U. 2.3.1	Segmenti del pubblico e personas
S.U. 2.3.2	Dati primari per progetti culturali e turistici
S.U. 2.3.3	Dati secondari per progetti culturali e turistici
UNIT 2.4	Coinvolgere il pubblico
S.U. 2.4.1	Coinvolgere il pubblico esistente nei siti del patrimonio culturale
S.U. 2.4.2	Coinvolgere un nuovo pubblico nei siti del patrimonio culturale
S.U. 2.4.3	Strumenti di sviluppo del pubblico per coinvolgere e migliorare l'esperienza dei visitatori

Modulo 3	Strategie e strumenti digitali per il patrimonio culturale <i>Content Curators: M2C (con ENCATC e NIRCT)</i>
UNIT 3.1	Comprendere il potenziale dei dati nel contesto del patrimonio culturale
S.U. 3.1.1	Comprendere l'ambiente digitale
S.U. 3.1.2	Riconoscere, valutare e formare le competenze digitali all'interno dell'organizzazione
S.U. 3.1.3	Instaurare una relazione digitale con i visitatori
UNIT 3.2	Nuove strategie e strumenti digitali per i siti del patrimonio culturale basati sull'experience
S.U. 3.2.1	Tendenze recenti e future in campo digitale
S.U. 3.2.2	Buone pratiche e casi studio
S.U. 3.2.3	Sviluppare strategie digitali
UNIT 3.3	Marketing e comunicazione digitale per il patrimonio culturale
S.U. 3.3.1	Strategie di marketing digitale
S.U. 3.3.2	Utilizzo dei blog e dei social media nella creazione dell'experience digitale
S.U. 3.3.3	Coinvolgimento degli utenti e storytelling
UNIT 3.4	Progettare esperienze digitali online e in loco per i visitatori

S.U. 3.4.1	L'esperienza digitale nell'“experience cycle”
S.U. 3.4.2	Progettare l'esperienza digitale: processi e fasi per iniziative digitali online e in loco
S.U. 3.4.3	Implementazione dell'esperienza digitale e approcci alla valutazione

Modulo 4	L'approccio imprenditoriale al patrimonio culturale <i>Content Curators: Matera Hub e Hellenic Open University</i>
UNIT 4.1	Competenze imprenditoriali come elementi chiave per una nuova gestione del patrimonio culturale
S.U. 4.1.1	Le competenze imprenditoriali all'interno del quadro di riferimento EntreComp
S.U. 4.1.2	Riconoscere, valutare e formare le competenze imprenditoriali all'interno del quadro di riferimento EntreComp
S.U. 4.1.3	Il ruolo delle politiche pubbliche nello sviluppo del potenziale imprenditoriale e di innovazione dei settori culturali e creativi
UNIT 4.2	Imprenditorialità culturale - Che cos'è?
S.U. 4.2.1	Le competenze essenziali per l'imprenditore culturale
S.U. 4.2.2	Modello teorico: come gli imprenditori sviluppano competenze sociali e culturali
S.U. 4.2.3	L'ecosistema imprenditoriale delle industrie culturali e creative
UNIT 4.3	La gestione finanziaria del patrimonio culturale e del turismo
S.U. 4.3.1	Analizzare il contesto finanziario e definire un piano finanziario sostenibile nella gestione del patrimonio culturale e del turismo
S.U. 4.3.2	Implementare una strategia di fundraising nel settore del patrimonio culturale e del turismo
S.U. 4.3.3	I diversi modelli finanziari e le strutture organizzative nel settore del patrimonio culturale e il turismo
UNIT 4.4	Strategie imprenditoriali per una gestione innovativa del patrimonio culturale e del turismo
S.U. 4.4.1	Nuovi modelli di business sostenibili per esperienze di valore nel settore del patrimonio culturale e del turismo
S.U. 4.4.2	Il 'lean management' nel patrimonio culturale e nel turismo
S.U. 4.4.3	Un approccio olistico alla gestione del patrimonio culturale e del turismo

Modulo 5	Sostenibilità, misurazione dell'impatto e valutazione <i>Content Curator: la Cultora</i>
UNIT 5.1	Concetti intorno alla sostenibilità e alla misurazione dell'impatto
S.U. 5.1.1	Il dibattito sulla sostenibilità nella cultura come visione strategica
S.U. 5.1.2	Perché è importante misurare?: oltre il monitoraggio e la valutazione
S.U. 5.1.3	Il valore sociale e il glossario dei concetti

UNIT 5.2	Approcci alla valutazione nella cultura e nel turismo
S.U. 5.2.1	Approcci multidimensionali e multi-valore
S.U. 5.2.2	Sfide e opportunità per misurare la cultura
S.U. 5.2.3	Pianificare un progetto di valutazione
UNIT 5.3	Come si può fare: misurare l'impatto dell'esperienza
S.U. 5.3.1	Impact Measurement Cycle
S.U. 5.3.2	Cosa è importante valutare: output, outcome o impatti?
S.U. 5.3.3	Gestire l'impatto e la valutazione: costruire un modello su misura
UNIT 5.4	Approcci e metodologie: sostenibilità e misurazione dell'impatto sociale nelle organizzazioni culturali
S.U. 5.4.1	Misurare la sostenibilità: allineamento con gli SDGs
S.U. 5.4.2	Logica d'intervento e indicatori SMART
S.U. 5.4.3	Metodologie di monitoraggio e valutazione

3.3. Il National Pilot Training Program e l'Experience Design Canvas

Una caratteristica fondamentale del programma didattico è l'**applicazione pratica di concetti**, competenze e abilità sviluppate nella parte teorica. Durante il *National Pilot Training*, i partecipanti realizzeranno il loro progetto di lavoro che sarà sviluppato in modo incrementale. Questo programma di formazione, chiamato '**Experience Design Lab**', ha un approccio fortemente operativo, grazie al quale i partecipanti avranno l'opportunità di fare del loro prodotto di esperienza del patrimonio un **prototipo**. I seguenti paragrafi spiegano la strategia, le modalità e gli obiettivi di apprendimento del *National Pilot Training* basata sullo strumento chiamato '**Experience Design Canvas**'.

3.3.1. Strategie di apprendimento e approccio alle modalità di formazione

Il *National Pilot Training* mira a fornire un workshop orientato alla pratica, basato sulla teoria fornita attraverso il corso online dell'*European Pilot Training*. Quelle che seguono sono linee guida generiche sulla strategia e la modalità. Tuttavia, la formazione in ambito nazionale sarà adattata ai bisogni e alle specificità di ogni partner di progetto.

La strategia è fondamentalmente quella di "trascinare" i partecipanti dall'*European Pilot Training* a quella nazionale, in modo da garantire una continuità tra teoria e pratica. Per questo motivo, i beneficiari del *National Pilot Training* saranno 120 partecipanti da tutti i paesi partner, da otto a dodici per paese, partecipanti che saranno composti da:

- sei studenti o laureati dei settori culturali, turistici e creativi che hanno completato il corso internazionale online - in questo caso, dovranno fornire una prova della loro frequenza;
- sei professionisti dei settori culturali, turistici e creativi.

Il processo di reclutamento inizierà alla fine dell'estate.

Per quanto riguarda la modalità, è stato concordato che il *National Pilot Training* si svolgerà negli hub territoriali individuati dai partner del progetto, oppure online nel caso in cui non sia possibile sviluppare la formazione in loco. Il mese di inizio è previsto per ottobre, anche se i partner sono liberi di iniziare anche prima, a seconda di come pensano di sviluppare il corso, se in un formato intensivo o distribuito su più settimane. La data di fine, compresa la relazione finale, è prevista per il 10 novembre. Non ci sarà alcun accreditamento, tuttavia, l'*Experience Design Lab* sarà di estrema importanza sia per gli studenti che per i professionisti che sono interessati a progettare il prototipo di un'esperienza in ambito patrimonio.

Il contenuto della formazione è composto da "pillole teoriche" affiancate dall'*Experience Design Canvas*. La durata totale del *Lab* è di 40 ore in sessioni in presenza, ma il consorzio pianificherà una versione online nel caso sia ancora impossibile realizzare eventi dal vivo. La distribuzione suggerita di queste quaranta ore può essere, in media, su dieci giorni, suddivisa come segue:

- quattro ore di introduzione al corso;
- 28 ore dedicate alle pillole teoriche e ai moduli dell'*Experience Design Canvas*, strutturate in quattro ore per sette giorni (tanti giorni quanti sono i sette moduli del Canvas);
- otto ore di follow-up.

Un manuale per l'*Experience Design Lab* sarà fornito in ogni lingua partner per spiegare sia le pillole teoriche che l'utilizzo del Canvas, che può essere applicato con tre diverse opzioni:

- Opzione 1: Lavorare sul proprio caso studio come un lavoro individuale che sarà implementato da zero durante il *National Training Programme*;
- Opzione 2: Identificare un progetto di lavoro comune a tutti i partecipanti;
- Opzione 3: Identificare un caso studio esistente che diventerà l'oggetto studio.

Il Canvas sarà il protagonista della parte pratica. uno strumento concreto e pronto all'uso per progettare, valutare e prototipare esperienze innovative del patrimonio culturale, fornendo una serie di strumenti progettati per ispirare i partecipanti e aiutare a integrare le loro competenze per la promozione e l'arricchimento del patrimonio culturale.

3.3.2. L'Experience Design Canvas

Questo strumento segue un approccio orientato al beneficiario (o centrato sull'uomo), che si dimostra sempre più necessario per progettare esperienze innovative, e il patrimonio culturale non fa eccezione. Abbiamo così parlato con alcuni dei nostri partner nelle industrie culturali e creative (CCI) e dato un'occhiata sul web, che offre una vasta gamma di strumenti utili, adattabili anche a tanti e diversi contesti di progettazione. Tuttavia, se presi da soli, questi strumenti ci sembravano frammentari e ridondanti quando messi insieme. Quindi, abbiamo capito che quello che mancava era

uno **strumento** unico, completo e **pronto all'uso** con un **approccio più esperienziale, sistemico e sostenibile** che potesse soddisfare le nostre esigenze.

Per creare l'*Experience Design Canvas*, ci siamo chiesti quali fossero i passi indispensabili per un'esperienza di successo, quali fossero i parametri di tale successo, e abbiamo cercato di integrare al meglio gli strumenti esistenti, in modo da adattarli alle esigenze delle CCI. L'uso di questo Canvas dipende dalla quantità di tempo disponibile e dal grado di dettaglio che si vuole e si richiede.

Per disegnarne la forma, abbiamo scelto i quadrati logaritmici di Fibonacci per queste ragioni:

- per simboleggiare il modello di perfezione ideale incarnato dalla sequenza di Fibonacci, ricorrente sia in natura che nei criteri costruttivi come nell'architettura dell'antica Grecia;
- per richiamare il logo di Matera come capitale europea della cultura per l'anno 2019;
- per consentire un nuovo inizio alla fine del processo di progettazione, nell'ottica del miglioramento continuo (noto anche come PDCA, ovvero '*Plan - Do - Check - Adjust*' ossia "Pianificare - Agire - Controllare - Aggiustare") che è fondamentale per il monitoraggio dell'impatto e una chiave per la sostenibilità.

L'*Experience Design Canvas* è visibile al seguente link:

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

3.3.3. Descrizione dei moduli, obiettivi di apprendimento e unità

Gli obiettivi di apprendimento seguono gli elementi costitutivi dell'*Experience Design Canvas*, che integra i contenuti dei moduli dell'*European Pilot Training* nelle seguenti sette macro aree e rispettivi obiettivi di apprendimento:

1. **Il contesto attorno l'esperienza:** questo modulo fornisce gli strumenti per analizzare e riflettere sugli stakeholder interni ed esterni coinvolti nell'esperienza. Inoltre fa sì che i partecipanti delineino il loro ruolo considerando gli stakeholder interni. Come spiegato nello *European Training Programme*, la necessità di comprendere i passi per la realizzazione di un progetto è imperativa quando si progettano esperienze per i visitatori che siano uniche e diverse. Inoltre, questo modulo incoraggia a dare una definizione della *mission* e della *vision* dell'esperienza nel contesto più ampio dello sviluppo locale.
2. **Valore e obiettivi per i beneficiari:** li definiremo attraverso una segmentazione delle abitudini, dei comportamenti, delle aspettative e dei desideri dei visitatori, ed entrando in empatia con loro al fine di trovare un modo adeguato per connetterli e coinvolgerli. Inoltre, una proposta di valore strategica dell'esperienza sarà definita insieme a "obiettivi intelligenti": specifici, misurabili, raggiungibili, rilevanti e con un limite di tempo. Questo incoraggia il pragmatismo e il realismo in termini di coinvolgimento dei beneficiari.

3. **Progettazione dell'esperienza:** in questo modulo, i progettisti dell'esperienza sono invitati a pensare a tutti i *touchpoint* digitali e fisici nelle tre fasi di *pre-experience*, *in-experience* e *post-experience*. Poi, viene proposta una valutazione basata sulla variabile del viaggio e delle esperienze trasformative. Questo favorirà la progettazione di esperienze più innovative, coinvolgenti e interattive.
4. **Dimensione digitale:** sulla base delle principali dimensioni e tendenze digitali nel patrimonio culturale fornite dall'*European Training Programme*, i partecipanti analizzeranno e sceglieranno gli strumenti digitali e le strategie di marketing digitale per la promozione, il coinvolgimento del pubblico, il networking istituzionale e lo scambio di conoscenze. Questo modulo segue le stesse fasi di esperienza del modulo precedente e si concentra anche sugli indicatori di performance (KPI) da considerare nella strategia digitale.
5. **Sostenibilità finanziaria:** sulla base della formazione all'imprenditorialità fornita nell'*European Training Programme*, viene proposta ai partecipanti una versione semplificata di un *business plan* (comprensivo di prezzi e opportunità di fundraising) per prevedere i costi e i ricavi dell'esperienza, sia a breve che a lungo termine.
6. **Prototipo:** alla base, il bisogno fondamentale di adattare continuamente le esperienze prototipo prima di crearle, produrle e lanciarle. Questo modulo fa sì che i partecipanti progettino un *beta-test*, dal *mock-up* fino alla raccolta di feedback dagli stakeholder interni ed esterni.
7. **Impatto e monitoraggio:** questo modulo aiuta a stabilire le metriche significative quali-quantitative necessarie per creare una cultura della misurazione e per permettere uno sviluppo basato sulle evidenze per il miglioramento e il monitoraggio degli obiettivi e della *mission*. La definizione degli strumenti di monitoraggio segue le tre fasi sopra menzionate (*pre*, *in* e *post experience*) e incoraggia una riflessione su come rendere visibili le buone pratiche e come riadattare l'esperienza in base ai risultati di impatto ottenuti dal monitoraggio.

4. Il processo di valutazione

Questo programma di formazione è specificamente progettato per le persone che lavorano nel patrimonio culturale e quindi la migliore metodologia è quella di fornire loro questa formazione attraverso una modalità di erogazione e-learning asincrona. L'e-learning asincrono fa riferimento ad un apprendimento attraverso l'uso delle tecnologie che utilizzano funzionalità aggiuntive quali forum di discussione e altri mezzi, anche quando gli studenti e i docenti non sono online contemporaneamente. Questo dà un grande grado di flessibilità e permette agli studenti di combinare il loro lavoro, la famiglia e altri impegni in modo da garantire un equilibrio tra lavoro e vita privata. Gli studenti possono accedere alla piattaforma e scaricare il loro materiale di apprendimento,

inviare messaggi ai loro colleghi di studio e altre attività seguendo il proprio ritmo. Questo significa che hanno la possibilità di stabilire il loro ritmo di apprendimento.

Ne consegue che anche **la valutazione** è fornita in modo asincrono e lo studente può scegliere di studiare un'unità, fare la valutazione e ricevere il voto entro pochi minuti dalla sua risposta alle domande di valutazione.

La valutazione consiste in ogni modulo in una serie di quiz alla fine di ogni unità. I quiz mirano a verificare i risultati di apprendimento raggiunti e in particolare a verificare la comprensione dei contenuti specifici presentati in ogni sottounità. Il quiz consiste in domande a scelta multipla e vero/falso.

Un **questionario di soddisfazione** sarà rivolto ai partecipanti alla fine del *Training Programme*:

1. per raccogliere il feedback post-sessione da parte dei partecipanti;
2. per identificare le aree chiave di miglioramento nelle possibili prossime attività di formazione;
3. per adattare i contenuti della formazione per il *National Pilot Training Programme* che sarà sviluppato a livello nazionale.

In particolare l'indagine finale verifica:

1. il profilo dei partecipanti;
2. la qualità delle informazioni a disposizione prima della formazione;
3. il livello di soddisfazione sul programma del corso, in termini di contenuti e formati;
4. il livello di conoscenza dei partecipanti prima e dopo il corso;
5. il livello di soddisfazione sulla struttura del corso e sulla piattaforma online in termini di usabilità e interattività;
6. l'interesse dei partecipanti a seguire il *National Pilot Training Programme*.

Alla fine di ogni modulo e quando tutti i quiz sono stati superati con successo, i partecipanti saranno in grado di richiedere il loro **Open badge** per il modulo specifico, attraverso la piattaforma e-learning. Oltre agli Open Badge, i partecipanti possono scaricare attraverso la piattaforma un **certificato di completamento** dell'intero *European Pilot Training Programme*.

5. Profili dei formatori e dei tirocinanti

I formatori del programma sono esperti che lavorano nel campo del patrimonio culturale, del turismo e dell'ecosistema digitale.

In relazione ai risultati di apprendimento delle specifiche sottounità, i formatori possono essere:

- individui appartenenti alle organizzazioni partner del progetto;
- esperti esterni e accademici identificati ad hoc secondo il loro specifico campo di competenza;

- professionisti che lavorano su casi studio rappresentativi che potrebbero dare un valore aggiunto effettivo e operativo al progetto;
- un membro di un'organizzazione ombrello e di una rete europea che potrebbe fornire una panoramica specifica su un particolare fenomeno.

Nell'*European Training Program*, i partecipanti avranno accesso alla conoscenza di esperti non solo sui contributi specifici delle singole sottounità, ma anche sulle OER che in alcuni casi saranno create appositamente da esperti del settore.

Per quanto riguarda i partecipanti, il programma si rivolge, non solo a professionisti che lavorano, ma anche a studenti o laureati che desiderano approfondire le loro conoscenze e diventare competenti nel campo del patrimonio culturale e del turismo. Qualsiasi esperienza lavorativa nel settore sarà utile ma non richiesta.

Questo programma di formazione è pienamente raccomandato ai policy maker, ai professionisti senior e junior e alle istituzioni pubbliche, poiché il contenuto include una visione completa e olistica del patrimonio culturale e del turismo. D'altra parte, anche gli studenti di MA e BA saranno interessati e attratti da questo programma di formazione per la sua capacità di costruire un nuovo approccio al settore.

Bibliografia essenziale

Patrimonio culturale per lo sviluppo locale

"Conclusioni del Consiglio del 21 maggio 2014 sul patrimonio culturale come risorsa strategica per un'Europa sostenibile" (GU C 183 del 14.6.2014, pag. 36).

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

Commissione europea (2013), "Flash Eurobarometro 370 - Atteggiamento degli europei nei confronti del turismo".

Parlamento europeo (2017), "Decisione (Eu) 2017/864 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 maggio 2017 relativa a un Anno europeo del patrimonio culturale" (2018).

European Travel Commission (2019), 'Manifesto del turismo europeo per la crescita e l'occupazione'. Intrepid, Adventure Travel Index 2018

Pine, J. e Gilmore, J. (1999), The experience economy.

UNESCO (2003), Convenzione sul patrimonio culturale immateriale.

Organizzazione mondiale del turismo (2018), World Tourism Barometer 2018, Volume 16, Issue 3.

World Travel & Tourism Council (2019), "Travel & tourism economic impact 2019 - world".

Progettazione dell'esperienza

E. Merritt & V. Garvin (eds.) (2007), I segreti della pianificazione istituzionale: American Association of Museums.

Commissione europea (2018), "Fostering Cooperation in the European Union on Skills, Training and Knowledge Transfer".

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

S. Macdonald, C. Gerbich, & M. von Oswald (2018), 'Nessun museo è un'isola: Ethnography beyond methodological containerism', Museum and Society, pp. 138-156.

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

Approcci per la sostenibilità e l'impatto sociale

Farida Fleming (2013), Evaluation Methods for Assessing Value for Money (Better Evaluation) www.betterevaluation.org

Consiglio d'Europa (2017), "Raccomandazione del Comitato dei ministri agli Stati membri sulla strategia del patrimonio culturale europeo per il XXI secolo" (adottata dal Comitato dei ministri il 22 febbraio 2017 alla 1278ª riunione dei deputati dei ministri) CM/Rec(2017) 1

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

John D. Carnwath e 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), 'Il quarto pilastro della sostenibilità: Culture's Essential Role in Public Planning'. Commissionato dal Cultural Development Network, Victoria. Melbourne: Common Ground Publishing.

Merli, P. (2002), Valutare l'impatto sociale della partecipazione alle attività artistiche. International Journal of Cultural Policy, Vol. 8, No. 1, Maggio 2002, pp. 107-118.

O'Brien, Dave (2010), "Misurare il valore della cultura: A Report to the Department for Culture Media and Sport". UK Department for Culture, Media & Sport.

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), 'Quadro UNESCO per gli indicatori culturali'. In: 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

UNESCO (2019): Cultura|2030 Indicatori

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000371562>

- (2014): 'La cultura UNESCO per gli indicatori di sviluppo: Methodology Manual'

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000229608>

- (2012): Misurare la partecipazione culturale

<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/measuring-cultural-participation-2009-unesco-framework-for-cultural-statistics-handbook-2-2012-en.pdf>

Strategie di apprendimento e modalità di formazione approccio e uso di una piattaforma online

Costa, C., Alvelos, H., Teixeira, L. (2012), 'The Use of Moodle e-learning Platform: Uno studio in un'università portoghese'. Procedia Technology, Vol. 5, pp. 334-343.

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

Caratteristiche della piattaforma Moodle offerte:

<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