





## Gestione strategica

### **Descrizione**

*L'istituzione dovrà fornire una descrizione delle politiche e dei processi di gestione da utilizzare per individuare gli obiettivi strategici, compresi quelli per lo sviluppo dell'e-learning.*

*Il piano strategico istituzionale dovrebbe individuare i ruoli svolti dall'e-learning nello sviluppo complessivo dell'istituzione e delineare l'ambito di produzione dei programmi dei dipartimenti accademici, delle divisioni amministrative e operative.*

*Il piano istituzionale dovrebbe delineare le opzioni per l'utilizzo dell'e-learning nell'insegnamento in grado di definire lo spettro dei "mix" di e-learning e dei meccanismi pedagogici più consolidati.*

*I piani di Facoltà e Dipartimenti dovrebbero mirare ad collegare al meglio le competenze degli studenti rispetto al loro specifico settore di mercato (focalizzazione nazionale/internazionale) nel presentare le opzioni di apprendimento misto/e-learning.*

*Il piano strategico istituzionale dovrebbe garantire che i piani dei Dipartimenti delle Università siano coerenti l'un l'altro. La mobilità degli studenti tra Dipartimenti non dovrebbe essere limitata dalle differenze più rilevanti presenti in materia di politica o implementazione dell'e-learning.*

### **Benchmark 1**

L'istituzione ha delle politiche di e-learning e una strategia per lo sviluppo dell'e-learning che sono ampiamente presenti e integrate nell'ambito delle strategie generali di sviluppo dell'istituzione e per il miglioramento della qualità. Le politiche comprendono sia le infrastrutture sia lo sviluppo del personale.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### **Feedback:**

E' consigliabile che le istituzioni adottino un piano strategico che corrisponda al livello più elevato della gerarchia di pianificazione e che informerà i programmi delle unità accademiche, amministrative e operative dell'istituzione.

Tale piano strategico deve essere monitorato con regolarità, valutato e revisionato in base all'esperienza fatta e alle esigenze di sviluppo.

Il piano strategico deve comprendere una prospettiva di utilizzo e sviluppo dell'e-learning nell'ambito dell'istituzione e fornire un orizzonte temporale per il raggiungimento degli obiettivi strategici.

Una prestazione di scarso livello di rispetto a questo benchmark potrebbe indicare che l'approccio adottato dall'istituzione per quanto attiene all'e-learning non sia pienamente integrato ai processi di pianificazione complessiva. Si potrebbe richiedere ai leader istituzionali delle azioni per affrontare la questione.

### **Benchmark 2**

Il reperimento delle risorse nello sviluppo di curricula di e-learning contempla esigenze specifiche oltre alle normali esigenze per curricula (non-e). Tra loro ci sono voci come acquisto di apparecchiature, implementazione di software, reclutamento del personale, esigenze di formazione e ricerca e sviluppo della tecnologia.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### **Feedback:**

Il vostro piano strategico dovrebbe prevedere la fornitura di risorse umane, tecniche e finanziarie necessarie all'implementazione. Ci deve essere un'infrastruttura efficiente per l'erogazione dei materiali didattici e dei servizi di supporto allo studente.



Le politiche dovrebbero affrontare questioni relative a:

- Risorse finanziarie, fisiche e tecniche
- Reclutamento e sviluppo del personale
- Management, responsabilità e affidabilità.

E' possibile che la vostra istituzione debba rivedere e riformulare le politiche sullo sviluppo delle risorse per essere sicura di poter disporre in loco di un'infrastruttura tecnica e fisica adeguata.

### Benchmark 3

L'istituzione è dotata di un sistema informatico di gestione che è affidabile, sicuro ed efficace per poter implementare i sistemi di e-learning adottati.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback:

Gli aspetti amministrativi dei programmi di e-learning possono richiedere dei cambiamenti rilevanti nei sistemi amministrativi per permettere agli studenti di accedere online alle informazioni relative al proprio status, progressi etc..

Allo stesso modo, il "sistema" deve essere in grado di distribuire materiali adeguati agli studenti. Al fine di rispondere a queste esigenze l'istituzione deve assicurarsi che il sistema informatico di gestione sia in grado di operare secondo standard di affidabilità, sicurezza ed efficacia adeguati. Prestazioni di scarso livello rispetto a questo benchmark esigono una revisione dei sistemi dal punto di vista degli utenti istituzionali e degli studenti per assicurare uno sviluppo futuro che risponda alle esigenze dell'erogazione di corsi e-learning.

### Benchmark 4

Quando l'e-learning prevede un'offerta congiunta i ruoli e le responsabilità di ciascun partner sono chiaramente definite tramite accordi operativi e queste responsabilità sono comunicate a tutti i partecipanti.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback:

I costi di infrastruttura e di sviluppo dell'e-learning possono creare le circostanze in cui la collaborazione con altre istituzioni è in grado di offrire una via interessante allo sviluppo e all'erogazione dell'e-learning.

Lo sviluppo di collaborazioni, sia nel caso in cui siano attivate tramite processi dall'alto verso il basso o dal basso verso l'alto deve essere concordato in modo formale e ratificato prima della fase di progettazione del corso.

Accordi di cooperazione tra i partner dovranno stabilire gli ambiti della collaborazione, le responsabilità dei partner, gli accordi finanziari e le relazioni con i terzi in modo particolare studenti e docenti.

Tutte le collaborazioni saranno oggetto di una rigorosa analisi dei rischi e un'adeguata previsione di eventi imprevisti dovrà essere fatta nel caso in cui il rapporto di collaborazione venisse a cessare.

Prestazioni di scarso livello rispetto a questo benchmark possono denotare il fatto che i progetti di collaborazione sono stati perseguiti non all'interno di un quadro istituzionale chiaro. L'azione istituzionale può essere richiesta per rafforzare gli accordi di collaborazione esistenti e fornire un quadro politico per uno sviluppo futuro.



## Progettazione del curriculum

### **Descrizione**

*Un aspetto importante della qualità dell'e-learning riguarda la progettazione del curriculum. I curricula di e-learning offrono rilevanti opportunità, ma sono accompagnati da rischi. Riteniamo che la progettazione dei curricula sia ostacolata in modo significativo dalle aspettative a livello europeo e nazionale riguardo ad elementi curricolari strettamente basati su conoscenze, competenze e requisiti professionali.*

*Questa sezione affronta le sfide specifiche della progettazione dei curricula presentati attraverso l'e-learning.*

*I fattori-chiave riguardano: flessibilità in termini di tempo e di ritmo di studio, modularità del programma, creazione della comunità accademica e integrazione del sapere e sviluppo delle competenze.*

*La sfida che le istituzioni devono affrontare è quella della progettazione di curricula che rendano compatibili la flessibilità nel tempo e nello spazio dello studio, offerta dall'e-Learning, senza compromettere gli standard relativi allo sviluppo del sapere e delle competenze o il senso di appartenenza a una comunità accademica, associata all'erogazione tradizionale, che continuerà ad essere considerata quale benchmark rispetto al quale altre modalità di erogazione sono misurate.*

*La progettazione dei curricula deve tener conto delle esigenze del pubblico di riferimento dei programmi e-Learning che, nel contesto della crescente enfasi sull'educazione permanente, potrebbe differenziarsi in modo significativo per quanto riguarda l'esperienza precedente, gli interessi e la motivazione dagli studenti adulti tradizionali che accedono alle università tradizionali.*

### **Benchmark 1**

I curricula e-learning rispondono alle qualifiche, ai codici di pratica, ai benchmark disciplinari e ad altri requisiti di qualità a livello istituzionale o nazionale allo stesso modo dei curricula che non sono online.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### **Feedback:**

Un punteggio basso rispetto a questo benchmark può indicare che il programma di e-Learning dell'istituzione sia stato sviluppato su una base *ad hoc* e non in quanto parte del curriculum generale. Se non corrisponde ai quadri di riferimento accademici accettati non potrà godere di un sicuro riconoscimento da parte degli organi preposti al controllo o ai processi di revisione tra pari.

### **Benchmark 2**

I curricula sono progettati in modo tale da permettere il massimo di flessibilità per lo studente in termini di tempo, spazio e ritmo dell'apprendimento, coerentemente con il conseguimento di risultati soddisfacenti e l'integrazione con altre attività educative (non online). L'utilizzo di valutazioni didattiche e sintetiche deve essere coerente con la progettazione del curriculum.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### **Feedback:**

Buone prestazioni rispetto a questo benchmark indicheranno che l'istituzione ha considerato quale elemento prioritario la flessibilità offerta dall'e-learning agli studenti.



Si consiglia di prestare attenzione, nella progettazione di curricula, per garantire agli studenti una certa flessibilità nella fase di inizio e completamento di corsi e programmi secondo le tempistiche che preferiscono.

L'e-Learning deve offrire agli studenti la possibilità di lavorare secondo delle agende scelte al loro all'interno da un gruppo di studenti che seguono un corso o programma, fino ad agende fissate dall'istituzione.

Nella progettazione di un curriculum è preferibile focalizzare l'attenzione sul livello macro prevedendo che i dettagli relativi alla progettazione dei materiali didattici e al sistema di erogazione saranno implementati da coloro che sviluppano il corso per ottimizzare la flessibilità a livello micro.

Per una valutazione della formazione consigliamo di sfruttare le opportunità offerte dalle piattaforme e-learning per fornire un feedback agli studenti e permettere la valutazione del loro progresso a intervalli regolari. Per le valutazioni complessive è importante che le procedure siano esplicite, corrette, valide, affidabili e diversificate.

### Benchmark 3

La progettazione dei curricula fa in modo che l'offerta sia in grado di garantire il conseguimento degli obiettivi didattici generali e l'integrazione del sapere e delle competenze nell'ambito del programma di studio. Quando si utilizza l'apprendimento misto, il contributo dell'e-learning allo sviluppo degli obiettivi educativi deve essere reso esplicito.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback:

Il conseguimento di buone prestazioni rispetto a questo benchmark impone alle istituzioni di implementare una politica istituzionale per lo sviluppo di competenze di base e di individuare meccanismi appropriati per il loro sviluppo e valutazione tramite l'e-learning. I requisiti relativi alle competenze devono avere la stessa importanza dei requisiti di conoscenza nel determinare la progressione tra i corsi all'interno di un programma.

Prestazioni di scarso livello indicano che l'istituzione deve affrontare la questione dello:

- Sviluppo di una serie di competenze fondamentali trasferibili relative alla capacità di leggere e scrivere, fare di conto, di analisi critica, esposizione e comunicazione insieme forniscono un aspetto essenziale dei programmi di educazione superiore.
- Una definizione precisa dei risultati educativi e delle competenze acquisite a vari livelli.
- Individuazione da parte dei progettisti del curriculum di una progressione logica dello sviluppo delle competenze e allocazione della responsabilità per l'erogazione e la valutazione delle competenze per i corsi in programma.

### Benchmark 4

I curricula sono progettati in modo tale da richiedere un'ampia partecipazione alla comunità accademica online. Accanto alle interazioni studente-studente e studente-tutor ciò prevede, se dovuto, interazione con professionisti esterni e/o coinvolgimento nella ricerca e nelle attività professionali.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback:

Una buona prestazione rispetto a questo benchmark indica che l'istituzione ha sviluppato delle politiche e delle pratiche che creano comunità di apprendimento online.



Un'istituzione che non ha delle buone prestazioni rispetto a questo benchmark dovrebbe affrontare la questione della creazione di una comunità formale e informale all'interno della comunità accademica in modo specifico.

La progettazione dei curricula finalizzata a promuovere un alto livello di partecipazione in una comunità accademica online tramite contributi espliciti degli studenti (e del personale) alle attività di gruppo progettate in quanto elementi del curriculum. In altri contesti è implicito tramite un'interazione sociale accademica all'interno di una sede universitaria.

Le politiche relative alla progettazione di curricula che riguardano l'acquisizione di conoscenze e competenze da parte delle strutture nazionali ed europee autorizzate, individuando gli elementi in cui l'attività di collaborazione viene richiesta e forniscono un'importante direzione su come gli studenti che seguono i programmi di e-learning possano partecipare alla comunità accademica più vasta.

Si possono individuare quattro aspetti per lo sviluppo della comunità a cui la progettazione dei curricula dovrebbe essere sensibile.

In primo luogo, tutti i dipartimenti e le divisioni dell'istituzione richiedono alla comunità accademica più vasta un quadro di riferimento interazioni studente-docente e studente-studente. In secondo luogo, le comunità dovrebbero essere istituite per rispondere a un obiettivo accademico specifico, come la partecipazione alle attività di ricerca.

In terzo luogo, le comunità dovrebbero essere create per mettere in relazione gli studenti con comunità professionali più ampie.

In quarto luogo, si dovrebbe permettere il coinvolgimento in una discussione non legata ad un argomento specifico e a scambi di vedute, che arricchisca l'esperienza dello studente per riprodurre gli scambi che sono favoriti dalla presenza fisica presso una sede universitaria tradizionale.



## Progettazione del corso

### **Descrizione**

*Il processo di progettazione del corso dovrebbe dimostrare una progressione razionale dal momento dell'individuazione dell'esigenza di quel corso all'interno del curriculum, attraverso la progettazione di un quadro di riferimento concettuale per lo sviluppo e la produzione dei materiali didattici.*

*Ogni corso dovrebbe prevedere una chiara definizione dei risultati didattici da raggiungere dopo aver ottenuto un esito positivo. Questi risultati saranno specificati in termini di conoscenze, competenze, abilità professionali/lavorative, sviluppo personale etc. e spesso saranno una combinazione di tutto ciò.*

*Lo sviluppo di ogni corso fornirà delle specifiche didattiche documentate in modo chiaro che stabiliscono la correlazione tra i risultati educativi e la loro valutazione.*

*Anche se gli aspetti relativi a uno sviluppo dettagliato e all'implementazione del corso e-learning possono essere affidati ad un ente esterno (per es. un consorzio di partner, uno sviluppatore commerciale di e-learning) la delega di tali compiti deve essere praticata sotto la piena supervisione di un'istituzione affine.*

*Nel caso in cui la progettazione del corso e-learning sia stata affidata all'esterno, la responsabilità relativa al buon rendimento resta all'istituzione affidante. In tali circostanze, le disposizioni relative alla valutazione, la modifica e il miglioramento sono aspetti importanti del programma di lavoro.*

### **Benchmark 1**

Ogni corso comprende una definizione chiara degli obiettivi didattici in materia di conoscenze e competenze. Risultati di questo tipo sono conseguibili con l'e-learning, potenziati come e quando necessario da corsi faccia a faccia. In un contesto di apprendimento misto c'è una ragione esplicita per l'utilizzo di ogni componente del mix.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### **Feedback:**

Le prestazioni rispetto a questo benchmark per i programmi di e-learning devono essere coerenti con altre modalità di erogazione per l'istituzione. Ogni corso deve includere un'indicazione esplicita degli obiettivi didattici da raggiungere se il corso viene completato con esito positivo.

Tali obiettivi saranno specificati in termini di conoscenze, competenze, abilità professionali/lavorative, sviluppo personale etc. e spesso saranno una combinazione di tutto ciò. Lo sviluppo di ogni corso dovrebbe includere delle specifiche del corso chiaramente documentate che stabiliscono la correlazione tra i risultati didattici e la relativa valutazione.

### **Benchmark 2**

Gli obiettivi educativi e non la disponibilità di tecnologia, determinano gli strumenti utilizzati per l'erogazione dei contenuti didattici e c'è una ragionevole coerenza tra gli obiettivi educativi, la strategia per l'utilizzo dell'e-learning, l'ampiezza dei materiali di apprendimento e i metodi di valutazione utilizzati.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### **Feedback:**

Una buona prestazione rispetto a questo benchmark richiede che i progettisti dei corsi adottino un approccio logico all'uso dell'e-learning. L'idoneità allo scopo dovrebbe essere alla base delle



decisioni sulla selezione delle componenti pedagogiche. Il mix dovrebbe garantire un corretto abbinamento dei diversi metodi e media scelti. I progettisti dei corsi dovrebbero risolvere il contrasto tra la facilità d'accesso offerta di e-learning in qualunque momento e in qualunque luogo e la flessibilità dell'interazione didattica offerta dal contatto faccia a faccia diretto con i docenti insito nei migliori corsi faccia a faccia.

Se non è possibile offrire dei risultati didattici solo tramite l'e-learning allora occorrerà adottare le tecniche faccia a faccia.

La progettazione della valutazione è una componente integrante del progetto pedagogico e pertanto il gruppo addetto alla progettazione dovrà garantire che, se possibile, la strategia di valutazione rafforzi la strategia di insegnamento. L'interattività inerente ai materiali elettronici e ai metodi di erogazione forniscono l'ambito per includere componenti per la valutazione didattica tra i materiali didattici.

### Benchmark 3

Gli obiettivi educativi sono comparabili a quelli dei corsi erogati secondo altre modalità.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback:

Questo benchmark è concepito in modo tale da assicurare che le istituzioni adottino un approccio all'e-learning coerente con la loro offerta complessiva. Se ci sono notevoli disparità tra i risultati educativi dei corsi e-learning e quelli erogati con modalità convenzionali, al quel punto l'istituzione dovrà fare attenzione alla progettazione dei suoi programmi per fare in modo che gli studenti a distanza non siano svantaggiati per quanto riguarda le loro prospettive di impiego.

### Benchmark 4

I corsi dovrebbero essere concepiti in modo tale da:

- Promuovere un apprendimento attivo
- Facilitare lo studio individuale e lo sviluppo di abilità nello studio
- Sostenere lo sviluppo e l'interazione con le comunità di apprendimento
- Fare in modo che l'allievo abbia il controllo del tempo, dello spazio e del ritmo dell'apprendimento, se possibile
- Riconoscere la diversità degli allievi e fare tesoro dei loro punti forti e delle esperienze
- Adeguare l'offerta alle esigenze di persone con disabilità
- Essere consapevoli, nell'usare i materiali, delle diversità culturali presenti tra gli allievi
- Chiedere agli allievi di riflettere, valutare e fornire un feedback sui contenuti didattici e i requisiti

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback

Questo benchmark misura se i progettisti didattici hanno rivolto l'attenzione a una serie di questioni specifiche relative alla progettazione. Il punteggio su un unico corso non è in grado di fornire una visione esauriente su tutti i fattori qui indicati. L'uso di comunicazioni e strumenti di lavoro collaborativi ha un enorme impatto nella fornitura di supporto e su comunità accademiche basate su popolazioni di studenti distribuite. Un uso efficace può essere un fattore positivo o negativo per il successo dei singoli studenti e pertanto i progettisti dei corsi dovrebbero dedicare attenzione nella progettazione e relativo uso.

Il gruppo che progetta il corso dovrebbe rivedere gli obiettivi specifici del corso e il loro ruolo e le competenze interpersonali al fine di stabilire l'uso di strumenti di collaborazione.





La valutazione degli studenti è una componente integrale della progettazione del corso poiché fornisce elementi formativi e di sintesi.

### Benchmark 5

Le interazioni tra studenti e con i tutor (sincrone e asincrone) sono facilitate da una varietà di strumenti comprese l'e-mail, il telefono, i forum di gruppo etc. per consentire interazioni a livello individuale e di gruppo. L'accesso ai tutor è concepito per essere regolare e sufficiente e noto sia ai tutor sia agli allievi. Ad un livello minimo di coinvolgimento i tutor forniscono agli allievi consulenze puntuali relativamente ai temi del corso o ai materiali e feedback personalizzato sui compiti assegnati.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback

Questo benchmark riguarda alcuni fattori che sono studiati in modo più approfondito nelle sezioni relative al Supporto allo Studente. Buone prestazioni in questo settore dipendono da come i progettisti riescono a sfruttare i sistemi umani per supportare materiali elettronici ben progettati. Una scarsa prestazione in questo settore può indicare che l'istituzione non ha affrontato in modo adeguato lo sviluppo di strutture di supporto e che dovrebbe fissare degli standard e delle linee guida istituzionali. I docenti/tutor/formatori online giocano un ruolo formativo vitale che differisce da quello dell'insegnante di una classe tradizionale. Spesso si afferma che l'impiego di tutor rappresenti un fattore chiave per ottenere un alto livello di soddisfazione da parte dello studente e un tasso di abbandono basso. Nella fase della progettazione didattica i progettisti dovrebbero definire i ruoli che saranno svolti da coloro che sono responsabili dell'erogazione del supporto online.

### Benchmark 6

La concezione del corso, lo sviluppo e la valutazione coinvolgono i singoli o i gruppi che hanno esperienza in campo accademico e per quanto riguarda gli aspetti tecnici. Fanno parte integrante del processo di concezione del corso i meccanismi di valutazione dei materiali e di inclusione del feedback ricevuto nel prodotto finale.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback

Questo benchmark è concepito per verificare se il processo di progettazione del corso è svolto da personale in grado di affrontare sia gli aspetti accademici, sia quelli tecnici dell'e-learning. Una buona prestazione in questa categoria indicherà che i professionisti coinvolti stanno svolgendo una procedura di progettazione e sviluppo efficace.

Coloro che sono coinvolti nella procedura di progettazione del corso devono avere esperienza di e-learning e delle sue possibilità. In un settore in così rapida evoluzione molta di questa esperienza viene acquisita tramite la partecipazione a progetti piuttosto che con corso formale.

Lo sviluppo di contenuti e-learning di qualità dipende dalla stretta collaborazione e buona comunicazione tra progettisti di corsi accademici e i responsabili della loro realizzazione in quanto media educativi.

L'impegno di accademici e professionisti dei media nella progettazione tecnica contribuisce in modo significativo all'efficacia dei materiali didattici. Uno degli elementi chiave che ostacola l'instaurarsi di corrette relazioni è dato dal fatto che gli input della progettazione tecnica sono integrati al processo di progettazione accademica e pedagogica o se debbano essere applicati agli output derivanti da questo processo.



I materiali dei corsi e le tecnologie di erogazione dovrebbero essere valutati in condizioni realistiche di uso anticipato che riproducono sia le apparecchiature e la connettività usata dagli studenti e i volumi di traffico anticipati nei portali centrali e nei server educativi.

### Benchmark 7

I materiali di apprendimento prevedono un sufficiente livello di interattività per coinvolgere lo studente in modo attivo e consentirgli di testare le proprie conoscenze, comprensione e competenze a intervalli regolari. Laddove i materiali per lo studio individuale sono concepiti come indipendenti, sono progettati per permettere agli allievi un feedback costante sui loro progressi attraverso test di auto-valutazione.

Not Adequate	Partially Adequate	Largely Adequate	Fully Adequate
--------------	--------------------	------------------	----------------

### Feedback

I corsi che sfruttano i sistemi elettronici per distribuire contenuti educativi, ma che non facilitano un apprendimento attivo non avranno un buon punteggio rispetto a questo benchmark. Una prestazione di scarso livello indica che l'istituzione dovrebbe adottare delle misure per assicurare che i propri docenti e l'altro personale siano supportati nell'acquisizione di nuove competenze pedagogiche relativamente alle seguenti questioni.

L'e-learning offre molte opportunità per una valutazione della formazione a diversi livelli e rimandi per il rafforzamento dell'apprendimento. I progettisti dei corsi dovrebbero sfruttare l'interattività dell'e-learning per inglobare opportunità di auto-valutazione.

Quando i materiali sono erogati tramite e-learning dovrebbero essere ottimizzati con l'uso di tecniche interattive per dare l'opportunità agli studenti di auto-valutare il proprio progresso rispetto agli obiettivi didattici fissati.

La prevista espansione della disponibilità di archivi facilmente accessibili di oggetti di apprendimento potrebbe consentire alle istituzioni accrescere i propri depositi di materiali per l'auto-apprendimento e fornire ai loro studenti una più vasta gamma di materiali per l'auto-apprendimento rispetto a quanto consente la pratica corrente.

La progettazione di valutazione dovrebbe occuparsi di output del gruppo, contributi individuali agli output del gruppo, uso individuale degli strumenti di lavoro del gruppo e delle competenze di un singolo gruppo. La valutazione tra pari nel gruppo dovrebbe essere un input idoneo per il processo di valutazione.

### Benchmark 8

I materiali didattici sono conformi a delle linee guida esplicite relative al layout e alla presentazione e sono coerenti per l'intero programma, per quanto possibile.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### Feedback

Questo benchmark verifica la buona pratica nella progettazione dei materiali. Un basso livello di prestazione in questo settore potrebbe indicare che l'organizzazione deve effettuare maggiori investimenti nel contributo dei professionisti dei media nei gruppi di progettazione didattica.

Si raccomanda che le istituzioni implementino un insieme di standard tecnici, di accessibilità e di presentazione che si riferiscono ai materiali e-learning e sistemi che prevedano i seguenti fattori:

- ergonomica: interfaccia utilizzate nella progettazione tecnica di corsi dovrebbe rispettare standard aggiornati di progettazione ergonomica e di navigazione tra materiali elettronici



- attrattività: interfaccia e progettazione di materiali, compresi i materiali elettronici, dovrebbero rispettare standard ampiamente accettati e essere neutrali rispetto al genere, etnicità, età e questioni correlate.
- modernità: il software usato nei corsi dovrebbe rispettare i recenti standard di versione e uso e non dipendere dalla piattaforma o offrire una scelta nel loro uso
- download: i materiali da scaricare dovrebbero tenere conto di standard ragionevoli di tempo, ritmo del download e piattaforme di compressione (se usate).
- aggiornamento: software usato dovrebbe consentire di fare aggiornamento in modo facile e essere di rapido accesso per gli utenti
- coerenza: fogli di stile e schemi coerenti dovrebbero fornire coerenza d'uso per gli allievi. Gli autori dovrebbero avere di strumenti di individuazione degli autori e un ambiente di supporto che consenta loro di fare un uso efficace di questi strumenti.

### Benchmark 9

Materiali didattici comprendenti anche gli obiettivi didattici preposti sono regolarmente rivisti, aggiornati e migliorati tramite il feedback ricevuto dagli operatori del settore, se appropriato.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback

La piena rispondenza con le indicazioni di questo benchmark indica che l'istituzione ha stabilito delle procedure che assicurano processi di revisione e aggiornamento efficaci.

Una valutazione indipendente della progettazione del corso e dei materiali didattici deve essere effettuata per assicurare la comparabilità con gli standard nazionali e professionali. Nel caso di corsi e-learning il processo di valutazione dovrebbe considerare il contenuto, le modalità di erogazione e i livelli di interattività. Per esempio:

- si dovrebbe affidare a valutatori esterni la revisione della progettazione del corso e la fornitura di un feedback per lo sviluppo
- il monitoraggio e il processo di valutazione dovrebbero fornire un feedback documentato per il miglioramento e il feedback;
- Mentre nella presentazione di dati relativi all'uso dello studente possono essere raccolti e analizzati oltre ai dati sulla valutazione provenienti da un'indagine formale.

In una situazione di e-learning c'è una potenzialità per ottenere dati molto estesi sulle prestazioni degli studenti etc. per migliorare la qualità e il gruppo di progettazione del corso potrebbe formulare una strategia per sfruttare tutto ciò.

### Benchmark 10

I corsi forniscono componenti formative e sintetiche. La valutazione sintetica è esplicita, valida, e affidabile. Delle misure appropriate sono attivate per prevenire la spersonalizzazione e/o il plagio, soprattutto se le valutazioni sono effettuate online.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback

Questo benchmark verifica l'efficacia dei processi di progettazione della valutazione. Un buon livello di prestazioni in questo settore sarà conseguito dalle istituzioni che incoraggiano un uso efficace della valutazione formativa e sintetica. Uno scarso livello di prestazione può indicare che l'istituzione non ha ancora pienamente affrontato la transizione da un'erogazione e-learning online, rispetto alle potenzialità offerte da una valutazione formativa inglobata nel sistema.



La progettazione del corso dovrebbe fornire delle opportunità per una valutazione formativa e di sintesi. Le istituzioni operanti nei sistemi di apprendimento a distanza prevedono processi ben consolidati per abbinare la valutazione continua e la valutazione di fine corso per stabilire delle misure relative alle prestazioni complessive dello studente.

La valutazione continua può espletare tanto funzioni formative che di sintesi. Il feedback da parte di tutor/formatori sulla valutazione fornisce all'allievo una maggiore formazione o direzione per il recupero delle lacune. Nell'ambito di una sequenza di valutazione continua l'importanza relativa di funzioni formative e di sintesi può essere adattata per ottenere risultati pedagogici specifici.

Il gruppo addetto allo sviluppo dovrebbe impegnarsi a sfruttare l'interattività inerente ai sistemi TIC, in modo particolare tramite un'attività di valutazione didattica, per confermare e rafforzare l'apprendimento dello studente. La valutazione didattica dovrebbe essere insita nella progettazione di materiali didattici strutturati. E' possibile permettere agli studenti di fare progressi solo se hanno raggiunto livelli accettabili di padronanza della materia. Tale approccio potrebbe essere ritenuto non appropriato in un ambiente accademico, tuttavia i gruppi addetti allo sviluppo dovrebbero stabilire le modalità di utilizzazione dei meccanismi di interazione disponibili in modo da fornire agli studenti un feedback o corsi per colmare le lacune.

Dato che il controllo dell'identità dello studente è una preoccupazione costante per chi gestisce l'e-learning, si dovrebbe dimostrare che i gruppi progettuali hanno affrontato la questione nella sua interezza, individuando le opportunità e i metodi per accertare l'identità e fare un controllo incrociato. I tutor e i formatori potrebbero svolgere un ruolo anche per quest'aspetto.

## **Erogazione del corso**

### **Descrizione**

*Questa sezione riguarda gli aspetti tecnici dell'erogazione del corso, l'interfaccia tramite la quale gli studenti ricevono i materiali didattici e comunicano con gli altri studenti e il personale. Gli aspetti pedagogici dell'erogazione del corso sono compresi nella Progettazione del Corso e nella sezione Supporto allo Studente del manuale.*

*I sistemi rappresentano un investimento molto consistente di risorse finanziarie e umane per l'acquisizione e l'implementazione e la selezione di un particolare sistema può condizionare lo sviluppo didattico per molti anni.*

*Un'erogazione efficace del corso richiede la collaborazione tra divisioni accademiche e operative presenti all'interno dell'istituzione. L'infrastruttura tecnica dovrebbe rispondere alle esigenze della comunità accademica, compresi sia gli studenti sia il personale.*

*Le politiche relative all'implementazione di un ambiente di apprendimento virtuale per gestire i processi di erogazione dovrebbero essere considerare i requisiti educativi e il monitoraggio delle prestazioni dovrebbe includere anche l'impatto sull'apprendimento e anche statistiche relative all'operatività.*

### **Benchmark 1**

L'infrastruttura tecnica che gestisce il sistema di e-learning è adatta al compito e supporta sia le funzioni accademiche che quelle amministrative. Le specifiche tecniche sono basate su un'indagine delle esigenze degli operatori del settore e riguardano stime realistiche sull'uso del sistema e il suo sviluppo.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------



### Feedback

Questo benchmark è utilizzato per valutare la disponibilità di infrastrutture tecniche. Dimostrare che la strategia è stata concepita e attuata con efficacia è essenziale per assicurare una buona prestazione rispetto a questo indicatore.

Si consiglia di dimostrare che è stata effettuata un'indagine e un'analisi strutturata delle aspettative degli operatori rispetto alle prestazioni del sistema di e-learning. I principali gruppi di operatori sono accademici, amministratori, studenti e coloro che forniscono tutoring online. Le proiezioni relative all'utilizzo devono essere basate sulle proiezioni elaborate dall'istituzione per quanto riguarda le iscrizioni, i modelli di utilizzo del sistema previsti dai docenti e dagli studenti e su proiezioni realistiche degli sviluppi tecnici nelle apparecchiature utilizzate dagli studenti per accedere al sistema.

La progettazione tecnica deve tenere conto delle previsioni di utilizzo, del numero degli studenti, delle procedure amministrative, dei requisiti per il download. Ipotesi realistiche di modalità di utilizzo da parte degli studenti (per esempio periodi di punta come l'inoltro dei compiti assegnati o i download di materiali indispensabili) devono essere impiegate per stimare i requisiti del server in termini di connettività. Si dovranno specificare le disposizioni da seguire per il backup, l'archiviazione e il recupero dei dati in quanto elementi integranti delle specifiche tecniche.

### Benchmark 2

L'affidabilità e la sicurezza del sistema di erogazione sono stati rigorosamente testate in anticipo e sono state adottate misure idonee per il recupero del sistema nel caso di guasto o interruzione.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### Feedback

Una buona prestazione rispetto a questo benchmark dipende dall'efficacia della progettazione e della gestione dei sistemi tecnici e della loro manutenzione. Un sistema che non viene gestito a livello professionale molto probabilmente non avrà delle buone prestazioni rispetto a questo benchmark.

L'istituzione deve poter disporre di una serie precisa di standard per l'operatività dell'infrastruttura tecnica e dimostrare il rispetto di tali standard. Gli indicatori chiave di prestazione come la disponibilità del sistema, i tempi di indisponibilità, i tempi di attesa nell'accesso etc. devono essere monitorati e accessibili al controllo.

### Benchmark 3

Sono state prese le dovute disposizioni per la manutenzione del sistema, il monitoraggio e la revisione delle sue prestazioni rispetto a standard prefissati e rispetto a possibili miglioramenti.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### Feedback

Questo benchmark amplia quanto affermato in precedenza e applica il principio della gestione professionale efficace all'erogazione dei servizi. Per garantire un buon livello di prestazioni occorre fare attenzione ai seguenti fattori.

I requisiti tecnici del sistema devono essere monitorati con regolarità. I tecnici informatici devono far funzionare il sistema secondo gli standard adottati nel settore commerciale dei servizi al cliente. La documentazione completa delle procedure operative è chiara, il registro degli eventi e modalità di registrazione delle procedure devono dimostrare se gli standard stabiliti sono raggiunti.



Il sistema deve permettere la raccolta di dati relativamente a diversi aspetti della sua operatività e dell'utilizzo che gli utenti fanno del sistema. Il monitoraggio delle modalità di utilizzo da parte degli studenti e del personale a diretto supporto dell'apprendimento è una fonte di informazione per migliorare tanto gli aspetti pedagogici che quelli di natura tecnica..

#### Benchmark 4

L'Ambiente di Apprendimento Virtuale è adatto al modello pedagogico adottato e alle esigenze dei tutti gli utenti. Dovrebbe essere integrato per quanto possibile con il sistema informativo di gestione.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback

La progettazione e la gestione de un Ambiente di Apprendimento Virtuale deve consentire il raggiungimento di obiettivi pedagogici e le strategie di valutazione dei corsi e questo deve essere ben chiaro nei processi utilizzati per acquisire, implementare e gestire il sistema.

I sistemi devono consentire la gestione di tutti i processi, dalla concezione da parte degli autori fino all'erogazione dei materiali didattici agli studenti e la registrazione delle loro prestazioni. Il sistema richiede l'integrazione di molti sistemi pre-esistenti nell'ambito dell'istituzione; per esempio, il sistema di iscrizione degli studenti. Alcune istituzioni potrebbero scegliere di implementare un Sistema di Apprendimento Virtuale tramite un progetto di integrazione ai sistemi interni.

Il punto focale dell'ambiente di apprendimento virtuale è il sistema che presiede all'erogazione dei materiali e-learning agli studenti. Le sue funzionalità hanno un impatto sulla natura del processo di insegnamento e delle interazioni degli studenti che si possono avere e avere un impatto sul lavoro dei progettisti dei corsi e sugli studenti.

Le risorse di e-learning devono essere selezionate in modo da soddisfare le esigenze degli utenti target (allievi e studenti) e dell'istituzione erogatrice. Il sistema e-learning dovrebbe rispondere alle esigenze di facilità di accesso da parte degli utenti e di interazioni di alta qualità con i materiali didattici.

L'Ambiente di Apprendimento Virtuale fungerà da interfaccia con i sistemi dell'istituzione che gestiscono le informazioni sulle iscrizioni degli studenti, le prestazioni e le transazioni finanziarie ed è essenziale che tutti ripongano piena fiducia nell'efficacia e nella sicurezza degli scambi di informazione tra in vari settori.

#### Benchmark 5

L'Ambiente di Apprendimento Virtuale fornisce informazioni e servizi a tutti gli utenti in modo logico, coerente e affidabile. Tutti gli utenti sono convinti che i sistemi di Ambienti di Apprendimento Virtuali per comunicare e fornire informazioni sono sicuri, affidabili e, se il caso, tutelano la privacy.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### Feedback

Il conseguimento di buon livello di prestazione in quest'area sarà la risultante del livello di fiducia dell'utente nei confronti del sistema. Una prestazione di scarso livello sarà la risultante delle riserve espresse dai gruppi di utenti o da un'evidente mancanza di fiducia nel servizio fornito dall'Ambiente di Apprendimento Virtuale.

Il sistema di e-learning e le risorse devono dimostrare facilità di utilizzo per tutte le tipologie di utenti target, comprese le persone con disabilità. L'istituzione dovrebbe fornire su servizio di assistenza tecnica per supportare gli studenti nell'utilizzo del sistema (distinto rispetto al



supporto relativo al contenuto accademico dei corsi). Questo servizio deve essere disponibile nei periodi in cui gli studenti utilizzano il sistema fornendo un supporto adeguato alla frequenza di utilizzo da parte degli studenti. L'Ambiente di Apprendimento Virtuale deve fornire un adeguato livello di sicurezza di tutti i dati personali e di tutte le comunicazioni tra studenti, docenti e istituzione.

### Benchmark 6

I materiali e le informazioni accessibili tramite gli Ambienti di Apprendimento Virtuali sono monitorati regolarmente, revisionati e aggiornati. La responsabilità di tali compiti è chiaramente definita e i responsabili possono accedere in modo idoneo e sicuro al sistema per apportare le revisioni e gli aggiornamenti.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### Feedback

Un'istituzione che ha buone prestazioni rispetto a questo benchmark dimostra di adottare delle procedure efficaci nel monitoraggio e nell'aggiornamento dei servizi. Monitorare le opinioni degli studenti/utenti potrebbe dare un notevole contributo per raggiungere delle prestazioni positive in quest'area.

L'offerta di e-learning deve essere monitorata e gestita in modo costante per assicurarne l'efficacia. Dovrebbe essere valutata e aggiornata ad intervalli prefissati e appropriati. Il monitoraggio dovrebbe riguardare gli aspetti operativi specifici del sistema (prestazioni, disponibilità, uso delle funzionalità, rapporti sugli errori degli utenti etc) e lo stesso vale per le prestazioni dei sistemi di supporto umano. Ricerche sugli studenti condotte online, in modo abituale come parte integrante dei corsi e sulla base di sondaggi dovrebbero essere intensificate dopo aver consultato gli studenti relativamente all'efficacia del sistema. Queste informazioni potrebbero essere utilizzate per delineare il successivo sviluppo.

## Supporto al personale

### Descrizione

*Le istituzioni di e-learning dovrebbero fornire al proprio personale le strutture necessarie e adeguato sostegno all'erogazione di corsi accademici di alta qualità. Il fatto che ciò si svolga tramite media digitali impone all'istituzione responsabilità supplementari. Sotto questo profilo i criteri più importanti sono riuniti e rispondono alle esigenze del personale a tempo pieno e associato che può ricoprire diversi ruoli nel settore della didattica e in quello amministrativo. L'obiettivo di tutti i servizi di supporto è quello di fare in modo che tutto il personale accademico e amministrativo possa contribuire pienamente allo sviluppo dell'e-learning e all'erogazione di servizi senza esigere che diventino degli esperti di TIC o di media.*

### Benchmark 1

Tutto il personale con ruoli accademici, addetti allo sviluppo dei media e a ruoli amministrativi è in grado di supportare lo sviluppo e l'erogazione dei programmi di e-learning senza essere essi stessi dei tecnici esperti. L'istituzione assicura che venga fornita una formazione adeguata e sostegno per tutto questo personale e che la formazione sia rafforzata alla luce degli sviluppi del sistema.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------



### Feedback

Questo benchmark richiede alle istituzioni di dimostrare che forniscono un supporto efficace al proprio personale nell'affrontare le sfide dell'e-learning. In quest'area, un buon livello di prestazione sarà raggiunto dalle istituzioni che avranno saputo conquistare l'entusiasmo di una parte rilevante del proprio personale e non solo dei fautori degli sviluppi tecnologici.

Se un'istituzione deve integrare l'e-learning in buona parte dei propri programmi, tutto il personale accademico e gli altri professionisti devono poter credere di poter esercitare le proprie competenze professionali e le loro conoscenze e che saranno adeguatamente supportati nell'uso del software e dei sistemi tecnici di cui è richiesto loro l'utilizzo.

Il personale accademico e amministrativo deve avere accesso a tutta una serie di opportunità di formazione in grado di dotarli di tutte le capacità di impiegare il software e l'hardware di cui hanno bisogno per dare un contributo efficace in un ambiente di e-learning.

La formazione potrebbe essere assicurata con programmi di orientamento personalizzati, programmi di formazione legati alla presentazione di nuovi sistemi, programmi di aggiornamento, materiali didattici online e servizi helpdesk.

### Benchmark 2

La ricerca pedagogica e lo sviluppo sono considerati con attività di alto profilo nell'ambito delle istituzioni impegnate ad ottenere un e-learning di alta qualità. Ci sono meccanismi nell'ambito di queste istituzioni per la disseminazione delle buone pratiche a sostegno dell'e-learning (comprese la buona pratica sviluppata altrove e/o tramite i consorzi), e per la formazione o l'addestramento di nuovo personale in tale pratica. Gli incentivi di crescita nella propria carriera riflettono la cultura dell'e-learning.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### Feedback

Questo benchmark è concepito per valutare l'importanza accordata all'attività di e-learning all'interno dell'istituzione. Uno scarso livello di prestazione in questo settore indica che i risultati ottenuti dal personale che lavora nello sviluppo dell'e-learning non gode di un ampio riconoscimento, il miglioramento potrebbe richiedere l'introduzione di strutture di formazione e degli incentivi.

La fornitura di supporto al personale nella pedagogia dell'e-learning è essenziale se l'e-learning deve essere implementato in quanto componente integrale di un'attività istituzionale. Il personale accademico deve diventare un utente volenteroso ed efficace delle tecniche pedagogiche che gli sono offerte. Le istituzioni devono promuovere un ambiente che incoraggi e sostenga lo sviluppo di competenze e esperienza didattica tra il proprio personale. Il riconoscimento in queste strutture di incentivazione e motivazione rappresenta un fattore significativo.

Il personale docente e di sostegno deve essere incoraggiato a partecipare agli sviluppi della didattica. Seminari per lo sviluppo professionale e simposi su temi di pedagogia devono essere organizzati (ben seguiti). La pubblicazione interna e esterna su temi inerenti alla didattica dell'e-learning devono essere incoraggiati. L'istituzione deve supportare la ricerca e lo sviluppo della didattica dell'e-learning.

### Benchmark 3

L'istituzione assicura che le questioni relative ai carichi di lavoro del personale e altre implicazioni per la partecipazione del personale ai programmi di e-learning (come i diritti di proprietà intellettuale sui materiali didattici) siano tenuti nel dovuto conto nella gestione dei corsi o dei programmi.





Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### Feedback

Un buon livello di prestazione rispetto a questo benchmark indicherà che l'istituzione ha affrontato la questione dell'evoluzione delle modalità di lavoro richieste dall'e-learning. Una prestazione di basso livello può essere indice del fatto che la pianificazione dei carichi di lavoro nell'istituzione etc. non è stata al passo con gli sviluppi tecnici e che si dovrebbe attuare una revisione del processo.

L'introduzione del nuovo sistema modifica modalità di lavoro ben consolidate e formalizza le interazioni tra i gruppi di dipendenti che in precedenza lavoravano sulla base di un *uso e pratica* accettati. Nuove procedure formalizzate devono essere considerate come un incremento del carico di lavoro e ciò ha un impatto negativo sugli atteggiamenti adottati nei confronti del sistema.

Cambiamenti rilevanti nel lavoro, per esempio l'introduzione di corsi delegati ad altri che coinvolgono tutor/formatori, potrebbero creare una sfera di attività che rappresenta una novità per alcuni dipartimenti. L'istituzione dovrebbe pertanto delineare le implicazioni relative al carico di lavoro delle nuove modalità operative e sviluppare programmi di assegnazione del personale appropriati.

### Benchmark 4

Le istituzioni assicurano che sia disponibile un supporto amministrativo adeguato (compresi sistemi informatici di gestione efficace), soprattutto tutor/formatori part-time.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### Feedback

Questo benchmark si riferisce ad altre questioni relative ai cambiamenti nelle pratiche di lavoro determinate dall'introduzione dell'e-learning; una buona prestazione indica un livello di maturità nei processi istituzionali relativi all'e-learning.

Un supporto amministrativo efficace dovrebbe essere fornito a tutto il personale coinvolto nello sviluppo e nell'erogazione di corsi e programmi e-learning. Il personale dovrebbe poter ricevere un supporto nell'acquisizione delle informazioni e dei materiali media indispensabili per poter svolgere il proprio ruolo nello sviluppo e erogazione dei programmi e-learning.

Il ciclo di attività dell'e-learning potrebbe differire da quello dei corsi tradizionali e l'uso di un sistema amministrativo centralizzato potrebbe permettere di raccogliere dati in modo esteso. Dei calendari di presentazione di relazioni amministrative dovrebbero essere resi conformi alle modalità di insegnamento per i programmi di e-learning. I tutor/formatori che lavorano part-time dovrebbero ricevere un supporto amministrativo adeguato.



## Supporto allo studente

### **Descrizione**

*I servizi di supporto allo studente sono una componente essenziale dell'offerta e-learning. La loro progettazione dovrebbe tenere conto anche degli aspetti pedagogici, tecnici e relativi alle risorse che hanno un impatto sullo studente a distanza. Si suppone che l'attività online formi il nucleo centrale dell'esperienza dello studente a distanza e pertanto i servizi di supporto devono essere progettati per essere accessibili in primo luogo tramite la homepage dello studente o altri percorsi di accesso al sistema di educazione online dell'istituzione.*

*Dato che gli studenti presumibilmente lavoreranno su programmi flessibili, i servizi di supporto devono operare, se possibile, in modo tale da tenere conto di questa componente.*

*Le aree di assistenza tecnica dovrebbero offrire servizi sulla base di 24x7. In altri ambiti il 24x7 potrebbe essere l'obiettivo per servizi automatizzati con contatto/follow-up funzionante secondo livelli di prestazione prefissati.*

*Gli studenti dovrebbero possedere una mappa dei servizi e specifiche chiare dei servizi disponibili a tutti i livelli.*

### **Benchmark 1**

I potenziali studenti devono avere un quadro chiaro di cosa comporti seguire un programma di e-learning e le aspettative che vengono riposte in loro. Queste riguardano informazioni sui requisiti tecnici (sistema e ambiente di apprendimento virtuale), requisiti relativi alle conoscenze e competenze possedute, la natura del programma, la gamma di metodi di apprendimento da utilizzare, la natura e il livello del supporto fornito, i requisiti per la valutazione, le tasse di iscrizione, etc.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### **Feedback**

Questo benchmark è concepito per valutare la misura in cui un'istituzione offre un supporto agli studenti prima che intraprendano i loro studi tramite l'e-learning. Un buon livello di prestazione rispetto a questo benchmark indicherà che l'istituzione ha rivolto la propria attenzione alle politiche di reclutamento informato e effettiva preparazione allo studio tramite e-learning.

Gli studenti devono essere informati riguardo alle aspettative riposte su di loro in relazione alle competenze e-learning prima dell'inizio del loro programma. Gli stili di apprendimento richiesti dall'e-learning potrebbero richiedere agli studenti l'acquisizione di nuove competenze per l'apprendimento. Gli studenti dovrebbero essere sostenuti nello sviluppo e applicazione di tali competenze tramite una serie di meccanismi e servizi.

L'approccio al supporto didattico dispiegato al livello dell'istituzione nel suo complesso presenta dei vantaggi. Per esempio, mentre nuovi software e nuovi sistemi di comunicazione si rendono disponibili, l'esperienza relativa al loro impiego può essere diffusa in modo più ampio in tutta l'istituzione.

Gli studenti dovrebbero essere informati riguardo ai servizi disponibili per adattare o acquisire nuove competenze nell'apprendimento e le modalità per accedervi.

L'istituzione dovrebbe monitorare le esigenze dei propri studenti al fine di modellare la loro programmazione dei servizi di supporto per gli studenti a distanza. Gruppi diversi di studenti potrebbero dimostrare di avere esperienze diverse delle relative tecnologie e dei metodi di apprendimento.

Gli studenti a distanza possono utilizzare l'accesso online per conoscere la disponibilità di un programma, una mappa di curriculum o consigli potrebbero essere predisposti dal gruppo che progetta il curriculum e essere messi a disposizione di potenziali studenti sin dal varo del programma.



Gli studenti devono essere informati tramite indicazioni relative al corso riguardo alle competenze didattiche richieste loro durante lo studio. Materiali preparatori per l'acquisizione delle competenze di apprendimento dovrebbero essere messi a disposizione degli studenti in anticipo.

### Benchmark 2

Agli studenti e-learning viene fornito l'equivalente di un manuale studente che definisce i loro diritti e responsabilità, quelli dell'istituzione, una descrizione completa del loro corso o programma e le informazioni sulle modalità con cui saranno valutati.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### Feedback

Un buon livello di prestazione in quest'area indica che l'istituzione ha tenuto largamente conto del rapporto che ha con gli studenti iscritti ai programmi e-learning. L'informazione deve essere desunta da quella fornita per gli studenti faccia a faccia, ma deve essere presentata in forma integrata. La fornitura di un allegato e-learning alla documentazione esistente potrebbe indicare che l'istituzione ha ancora spazio per migliorare l'integrazione dell'e-learning all'interno delle proprie attività.

### Benchmark 3

Gli studenti e-learning hanno accesso alle risorse di apprendimento e ai sistemi di supporto agli studenti che, sebbene forniti attraverso varie modalità, sono l'equivalente di quelli disponibili per gli studenti faccia a faccia. Includono:

- Accesso a biblioteche
- Sostegno allo sviluppo di competenze chiave (compreso il sostegno a competenze e-learning, lavoro collaborativo online e contributo a comunità online che sono competenze chiave in un contesto di e-learning)
- Consigli e consulenza sulla scelta dei corsi e lo sviluppo del programma
- Un contatto accademico preciso, tutor e/o formatore che fornirà un feedback costruttivo sui risultati e sullo sviluppo accademico
- Accesso ad un help desk, supporto amministrativo e servizi di consulenza
- Opportunità per fornire e ricevere un feedback formale sull'esperienza acquisita con il corso
- Procedure per affrontare e risolvere eventuali difficoltà o contrasti che possono sorgere.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

### Feedback

Un buon livello di prestazione rispetto a questo benchmark indica che l'istituzione ha concepito e attivato una gamma completa di servizi di supporto all'allievo che soddisfa esigenze didattiche e di orientamento più generale. E' possibile che un'istituzione possa ottenere buone prestazioni rispetto ad alcuni dei fattori individuati e meno buone rispetto ad altri e pertanto le azioni volte al miglioramento devono essere individuate argomento per argomento. Il servizio di biblioteca è uno degli aspetti dei servizi offerti che è ampiamente disponibile per gli studenti in presenza: un allargamento del servizio agli studenti online è essenziale ai fini dell'efficacia dell'erogazione di molti programmi di educazione superiore.

L'offerta di servizi è solitamente gestita a un livello istituzionale al fine di ottenere delle economie di scala e assicurare un'offerta coerente e una disseminazione delle migliori pratiche, per esempio risorse e sistemi per facilitare lo sviluppo di comunità di apprendimento online.



La creazione di comunità online di studenti è importante poiché riduce il senso di isolamento che molti studenti online possono sperimentare. Le istituzioni devono individuare attività “focalizzate sulla comunità” essenziali per raggiungere gli obiettivi didattici insieme a tutte le attività con una natura essenzialmente sociale.

Rilevante è anche la funzione esplicita dai meccanismi indicati agli studenti attraverso cui possono dare un feedback sull'esperienza avuta nel seguire un corso o un programma e per ricevere delle risposte da parte dei docenti rispetto a questo feedback. Nel caso di un passaggio o da un apprendimento faccia a faccia o da una prima forma di educazione a distanza all'e-learning il ruolo dei docenti deve essere ridefinito per fare in modo che possano rispondere alle modalità di supporto richieste dagli studenti a distanza.

All'inizio del corso o del programma si dovrebbe chiarire agli studenti quale tipo di supporto possono ottenere dai docenti, i ruoli espliciti dalle varie figure e i livelli di sostegno disponibili.

#### **Benchmark 4**

Gli studenti ricevono informazioni chiare e aggiornate su serie di servizi di supporto disponibili e sulle relative modalità di accesso.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### **Feedback**

Gli studenti online possono godere di un certo livello di autonomia nei loro studi, ma dovrebbero poter disporre di informazioni di facile e rapido accesso sui servizi a loro disposizione. Un buon livello di prestazione rispetto a questo benchmark sarà dimostrato dalle istituzioni che dispongono di procedure efficaci di revisione e diffusione di informazioni tecniche e amministrative. I servizi di supporto dovranno comprendere sia gli aspetti tecnici del sistema e, se possibile, i problemi che gli studenti possono incontrare con l'uso di un particolare software. Gli studenti dovrebbero essere a conoscenza dei servizi disponibili e delle modalità per accedervi.

Gli studenti dovrebbero conoscere la gamma di servizi di supporto didattico a loro disposizione e come accedervi.

Il supporto dovrebbe essere fornito con risorse online, contatti con tutor o formatori che hanno una responsabilità specifica per supportare un gruppo specifico di studenti o tramite contatti con servizi di consulenza che possono essere generici o specifici per un dato corso.

#### **Benchmark 5**

Le aspettative sulla partecipazione da parte degli studenti alla comunità online di allievi risultano chiare sia nelle linee generali sia in relazione a specifiche parti del corso o programma.

Non Adeguato	Parzialmente Adeguato	Largamente Adeguato	Pienamente Adeguato
--------------	-----------------------	---------------------	---------------------

#### **Feedback**

Le tradizioni accademiche attribuiscono molto valore alla partecipazione degli studenti alla comunità accademica. Questo benchmark valuta come tali tradizioni di partecipazione vengono trasposte in un contesto di e-learning.

La creazione del senso di comunità accademica tra gli studenti online deve espletare una serie di funzioni a livello accademico e sociale. Gli strumenti per i contatti online permettono agli studenti di condividere preoccupazioni e problemi legati allo studio con i loro colleghi andando in qualche modo a replicare i meccanismi di aiuto reciproco presenti tra gli studenti in presenza.

Nello sviluppo di politiche relative alla partecipazione ad una comunità online l'istituzione dovrebbe effettuare una valutazione realistica del livello di impegno degli studi in presenza in attività equivalente al fine di confermare che le aspettative degli studenti online sono largamente



in linea con quelle degli studenti tradizionali. Per esempio vedere se la frequenza alle lezioni e ai corsi è obbligatoria e monitorata, se la frequenza ai seminari è monitorata etc. L'istituzione deve fornire delle linee guida per un comportamento idoneo alla collaborazione informale durante lo studio; inoltre deve applicare un codice di comportamento che sia valido per gli aspetti sociali delle interazioni online.