



e-Quality Project

110231-CP-1-2003-FR-MINERVA-M

Unil

UNIL | Université de Lausanne

General Quality Process Charter

Statuto Generale relativo al Processo di Gestione della Qualità

WP3 – D3.1- annex 1
Italian version

Nicolas Dunand

15/09/2006

Version reviewed and validated by all partners

This project was carried out with the support of the European Community within the Action MINERVA of the Programme SOCRATES. The contents of this project do not necessarily reflect the position of the European Community or the National Agencies, nor does it involve any responsibility for their part.

This work is protected by copyright law as an unpublished work and cannot be used, reproduced or disseminated in any way without the previous consent of the authors. © 2003-2006 E-Quality

References

D2.2 Conceptual model for ODL Quality process and evaluation grid, criteria and indicators
D4. Trainer's and Professional's Guide to Quality in Open and Distance Learning

Contributors

- Bernard Dumont
- Monique Grandbastien
- Michelle Joab

ALLEGATO al D3.1:

Statuto Generale relativo al Processo di Gestione della Qualità

INDICE

1. Introduzione	4
1.1. Struttura logica del documento	4
1.2. Utilizzo.....	5
2. Strumenti di valutazione della qualità.....	5
2.1. Lista di controllo	6
2.2. Modulo di segnalazione incidenti	6
2.3. Questionario	7
2.4. Strumenti basati su file di registro AVA.....	9
3. Descrizione dei ruoli	10
3.1. Ruoli collegati al sottoprocesso “Supporto studenti”	10
3.2. Ruoli collegati al sottoprocesso “Elaborazione e produzione di materiale didattico”	12
4. Statuto Generale sul Processo di Qualità	14
4.1. Diagramma del flusso di lavoro	14
4.2. Qualità collegata al sottoprocesso “Supporto Studenti”	15
4.2.1. Processi qualità collegati al ruolo di <i>Insegnante</i>	16
4.2.2. Processi qualità collegati al ruolo di <i>Tutor</i>	18
4.2.3. Processi qualità collegati al ruolo di <i>Coordinatore</i>	20
4.2.4. Processi qualità collegati al ruolo di <i>Supporto amministrativo</i>	23
4.2.5. Processi qualità collegati al ruolo di <i>Supporto tecnico</i>	28
4.3. Qualità collegata al sottoprocesso “Elaborazione e produzione di materiale didattico” ...	30
4.3.1. Processi qualità collegati al ruolo di <i>Elaboratore del materiale didattico</i>	30
4.3.2. Processi qualità collegati al ruolo di <i>Produttore del materiale didattico</i>	34
4.3.3. Processi qualità collegati al ruolo di <i>Progettista audiovisivo</i>	37
4.3.4. Processi qualità collegati al ruolo di <i>Progettista usabilità</i>	38
5. Riferimenti testuali.....	40

1. Introduzione

Il presente Statuto Generale sul Processo di Gestione della Qualità è rivolto ai professionisti che operano nel settore dell'Apprendimento Aperto e a Distanza (AAD), ed ha lo scopo di fornire loro una veloce panoramica sui processi essenziali implicati nell'ideare e implementare validi corsi AAD sulla qualità. Come giustappunto indicato dal nome, il suddetto documento contiene alcune norme generali relative all'implementazione della Qualità, raggruppate in tabelle all'interno della sezione 4. Per il lettore che desideri approfondire l'argomento, consigliamo vivamente la consultazione del testo ufficiale 4, inerente il progetto *e-Quality*¹: "Pacchetto formativo per Staff ed Educatori"^[1].

1.1. *Struttura logica del documento*

La struttura del presente documento si articola in tre parti:

1. descrizione di alcuni strumenti utili ai fini della valutazione della qualità (sezione 2)
2. descrizione dei ruoli menzionati nel documento (sezione 3)
3. Statuto sul Processo di Qualità vero e proprio (sezione 4).

La struttura dello Statuto sulla Qualità comprende due insiemi di tabelle, che raggruppano i ruoli collegati al

- sottoprocesso di supporto studenti (sezione 4.2)
- sottoprocesso di elaborazione del materiale didattico (sezione 4.3).

Le tabelle sono impostate in base ai ruoli specificati nella sezione 3. Tale struttura permette all'utente d'individuare agevolmente le più importanti raccomandazioni che gli attori dovrebbero seguire: i prospetti suggeriscono determinati criteri qualitativi per ogni ruolo, ciascuno dei quali è collegato a:

- commenti, onde illustrare meglio il criterio di qualità
- un impegno o compito, che definisce le linee guida correlate a detto criterio
- un indicatore, per valutare l'ottemperanza col criterio considerato.

Tali ruoli e attività sono presentati nei precedenti testi ufficiali relativi all'*e-Quality*, in particolare il D2.2^[2]. Per ulteriori informazioni e dettagli sulle specifiche mansioni di ogni ruolo, si prega di fare riferimento al documento D4^[1].

¹ Certificazione di "qualità elettronica"

1.2. Utilizzo

Per poter utilizzare il presente Statuto, il primo passo consiste nel decidere quali aspetti qualitativi occorre valutare: quelli correlati al supporto studenti, o ai compiti di elaborazione del materiale didattico.

Una volta effettuata questa scelta, la seconda fase è data dall'analisi della lista ruoli fornita all'inizio della sezione. Tali ruoli sono collegati ai compiti di ciascun partecipante al processo AAD (tranne lo studente, cui il presente documento non è rivolto). La carica specifica delle persone che svolgono detti ruoli può differire da un istituto all'altro: di conseguenza, in corrispondenza di ogni sottoprocesso, una tabella descrive ciascun ruolo, specificandone attività e responsabilità.

I più importanti criteri qualitativi (corredati da commenti e consigli su come valutarli / soddisfarli) ed i loro indicatori sono dettagliati nelle tabelle delle sezioni 4.2 e 4.3: se ne può far uso sin dall'inizio, quando si pianifica un evento didattico, onde garantire che gli aspetti più rilevanti vengano presi in considerazione; oppure quando l'evento didattico è terminato, al fine di valutarne la qualità ed eventualmente migliorarla. Per ulteriori informazioni al riguardo, consigliamo vivamente di leggere ^[1].

2. Strumenti di valutazione della qualità

In molti casi, valutare l'ottemperanza ad un determinato criterio qualitativo non è così semplice. Questo può essere dovuto a molteplici ragioni, ma solitamente si verifica perché:

- non vi è modo di misurare accuratamente ed obiettivamente (ad es., soddisfazione dello studente, adeguatezza del metodo didattico)
- oppure il parametro da valutare non è misurabile direttamente (ad es., tutti gli studenti hanno accesso continuo all'AVA).

La presente sezione vuole dunque offrire una panoramica sugli strumenti utili per giudicare tali fattori. Qui di seguito, vengono descritti quattro strumenti generici che possono essere usati per valutare uno o più aspetti relativi alla qualità del processo di *e-learning*²:

1. liste di controllo
2. moduli di segnalazione incidenti
3. questionari
4. registri di utilizzo AVA.

Il funzionamento di questi strumenti è illustrato nei seguenti paragrafi. In relazione ad ogni strumento di misurazione, vengono suggerite le regole di utilizzo, così come alcune linee guida atte a stimarne il costo (sia per l'implementazione che per l'impiego a lungo termine) ed i limiti che l'utente dovrebbe conoscere prima di ricorrervi.

² Istruzione elettronica

2.1. *Lista di controllo*

Questo strumento rappresenta un modo per garantire che ogni aspetto qualitativo sarà (o è stato) preso in considerazione durante la pianificazione del processo. Tuttavia, esso può anche essere utilizzato alla fine del processo stesso, onde valutare nuovamente i medesimi aspetti qualitativi in relazione alla maniera in cui il processo s'è verificato. Si tratta dunque di **una misura preventiva e al contempo consuntiva**, finalizzata al raggiungimento di un processo *e-learning* di Qualità.

In poche parole, la lista di controllo elenca tutti gli elementi da considerare al momento di programmare o sviluppare un particolare sottoprocesso (supporto studenti, oppure elaborazione e produzione del materiale didattico), permettendo all'attore responsabile di una determinata fase di valutare qualitativamente se ogni aspetto elencato è stato adeguatamente preso in conto.

Regole di utilizzo / Valutazione dei costi / Limiti noti

Il testo ufficiale D4 del progetto *e-Quality* ^[1], basato sul presente documento, fornirà al lettore che desideri implementare questo strumento di misurazione ulteriori dettagli sull'utilizzo delle liste di controllo in sede di valutazione della Qualità.

2.2. *Modulo di segnalazione incidenti*

Questo pratico strumento, di facile utilizzo, aiuta il manager Qualità e l'istituto a **monitorare in tempo reale la qualità del processo formativo durante il processo di apprendimento**. Si tratta di un modulo che dev'essere compilato da ogni attore coinvolto, allorché si verifica un problema (o "incidente"). Tale modulo può essere reso disponibile attraverso l'AVA usato nel processo di formazione, ma sarebbe più consigliabile pubblicarlo sul sito web dell'istituto, o – in caso di guasto del server – distribuirlo in formato cartaceo a tutti gli attori, all'inizio dell'evento didattico.

Regole di utilizzo

1. Tutti gli attori partecipanti al processo di apprendimento devono essere informati sull'esistenza del modulo di segnalazione incidenti.
2. Un attore partecipante al sottoprocesso "supporto studenti" (idealmente il coordinatore – vedasi sezione 3.1) deve occuparsi:
 - di garantire che il modulo di segnalazione incidenti sia disponibile per tutti gli altri attori in qualunque momento;
 - di attuare il più velocemente possibile le misure necessarie, dopo aver ricevuto un modulo incidenti.
3. Il formulario sarà facile e veloce da riempire; perciò, dovrebbe semplicemente contenere i seguenti campi:

- eventuali attori coinvolti
- data e ora dell'imprevisto
- descrizione del problema e sue possibili cause
- impatto negativo sull'andamento del processo.

Dovrebbe inoltre prevedere un numero di fax (e possibilmente anche un indirizzo postale) dove inviarlo, in caso di grave guasto del sistema informatico.

4. Tutte le relazioni di incidente vanno conservate ed analizzate; inoltre, è necessario spedirle e provocare una determinata "reazione" da parte degli attori eventualmente implicati. Questa reazione può essere specifica in relazione ad un problema sporadico, ma lo scopo primario è quello di determinare l'origine dell'incidente e valutare il rischio che esso si ripeta. Ciò significa capire la genesi del problema, e non soltanto la causa superficiale.
5. I moduli di segnalazione ricevuti, e la maniera in cui sono stati gestiti, devono essere resi pubblicamente disponibili, nonché presentati come parte integrante del continuo processo di miglioramento. L'evoluzione del numero di incidenti rappresenta un parametro di valutazione approssimativo, mentre il tasso di soddisfazione conseguente alla risoluzione costituisce un indicatore di qualità.

Valutazione dei costi

Il costo per implementare ed utilizzare questo strumento è stato valutato ad un livello molto basso. Non necessita di alcuna speciale formazione da parte del coordinatore e richiede poco tempo per

- informare gli altri attori in relazione al modulo ed al suo funzionamento
- rendere il formulario accessibile su un server web ad accesso remoto, o distribuirne una copia cartacea ad ogni attore coinvolto nel processo di apprendimento.

Il costo del tempo di elaborazione per il coordinatore è minimo, poiché il compito di quest'ultimo consiste semplicemente nell'inoltrare il modulo ai vari attori partecipanti al "supporto studenti", a seconda del tipo di problema segnalato.

Limiti noti

Per sua stessa natura, questo tipo di strumento si limita a valutare la dimensione qualitativa collegata al non verificarsi di tali incidenti durante il processo educativo/didattico.

2.3. Questionario

Lo strumento questionario serve **a valutare la qualità del processo di apprendimento durante o al termine del processo stesso**. Sottoponendo allo studente una serie di domande prestabilite, è spesso possibile ottenere una valutazione statistica (ergo, un giudizio più oggettivo che individuale) sulla Qualità del processo.

Un questionario generale di valutazione qualità andrebbe distribuito agli studenti alla (o prima della) fine del processo di apprendimento, onde fornire un'opportunità di miglioramento ai team che si occupano di "supporto studenti", o "elaborazione e produzione del materiale didattico". Tuttavia,

gli stessi studenti dovrebbero poter richiedere un questionario di valutazione corso, qualora ne sentissero l'esigenza. È importante sottolineare che, dal punto di vista studentesco, esistono due tipi di questionari per giudicare la Qualità dell'evento didattico:

1. questionari d'opinione, tramite le cui domande lo studente esprime la sua soddisfazione sull'evento didattico rispetto alle aspettative iniziali;
2. questionari di conoscenza, ovvero un mezzo per valutare la conoscenza dello studente in relazione alla materia insegnata, e in ultima analisi per giudicare anche la qualità del processo educativo/didattico.

Inoltre, questi due tipi di questionari possono essere usati durante, alla fine o a distanza dall'evento didattico (dopo un periodo che va da 6 a 12 mesi) per determinare come la Qualità percepita (questionari d'opinione) o la conoscenza dello studente (questionari di conoscenza) evolve nel tempo.

I questionari, tuttavia, non riguardano soltanto gli studenti. Altri attori operanti nell'istituto (tutor, staff amministrativo ecc.), nonché le persone che assumeranno gli studenti al termine del corso possono offrire un valido input allo scopo di migliorare la qualità dell'apprendimento. È importante tenere a mente tutti questi aspetti nell'impiego dei questionari, poiché un sondaggio mirato nei confronti dei vari attori contribuisce a mettere in risalto la Qualità dell'intero processo.

Regole di utilizzo

1. Il numero di questionari consegnati deve essere piuttosto esiguo. Più questionari vengono distribuiti, più aumenta la probabilità che essi siano compilati scorrettamente.
2. Il numero di domande deve essere altrettanto basso, poiché i formulari con troppi quesiti tendono ad essere compilati in maniera incompleta.
3. La natura di ciò che il questionario andrà a valutare deve essere molto chiara al compilatore, cosicché questi possa formulare delle domande il più possibile pertinenti.
4. La maggior parte dei quesiti deve essere di tipo "chiuso" (ovvero, quesiti che accettano soltanto un numero limitato di risposte, tipo "sì/no" o "pessimo/sufficiente/discreto/buono" ecc.), poiché le risposte alle domande aperte risultano solitamente più difficili e lunghe da analizzare.

Valutazione dei costi

I costi (sia in termini economici che temporali) necessari ad implementare un sondaggio basato su questionari dipendono principalmente dai seguenti fattori (in ordine d'importanza decrescente):

- numero di domande del tipo aperto
- numero di questionari compilati ricevuti
- numero di domande del tipo chiuso.

Di conseguenza, il costo può variare da molto basso a molto alto: occorre prestare estrema attenzione nel concepire il questionario, al fine di ottimizzare i risultati potenziali, riducendone al contempo la spesa.

2.4. Strumenti basati su file di registro AVA

I file di registro dell'ambiente virtuale di apprendimento (AVA) non rappresentano un vero e proprio mezzo di valutazione della qualità, ma costituiscono una valida base per analizzare il modo in cui gli attori implicati nel processo educativo interagiscono a vicenda.

È tuttavia impossibile per attori umani esaminare i suddetti file allo scopo di controllare se il processo sta proseguendo secondo i piani prestabiliti: di conseguenza, è necessario sviluppare degli strumenti atti ad automatizzare l'analisi di registro.

Questo tipo di strumento potrebbe ad esempio essere usato per garantire che le domande poste in un ambiente AVA vengano risposte in tempo (lasso temporale da definire anticipatamente). Il server salva tutti i messaggi ricevuti da un tutor, nonché le risposte da lui inviate, incluse data e ora. La memorizzazione di tali valori può essere automatizzata, così come la segnalazione di un'eventuale allerta qualora i tempi prefissati non venissero rispettati.

Regole di utilizzo

Le funzionalità dell'AVA usato nel processo devono essere controllate in anticipo, onde accertare la reale necessità di sviluppare strumenti paralleli. Gli AVA commerciali forniscono spesso i mezzi per misurare o analizzare l'utilizzo (numero di login, tempo trascorso dall'ultimo login ecc.), nonché la possibilità di automatizzare i compiti (ad es., elaborare un promemoria per determinate scadenze).

Prima di avviare l'evento didattico/educativo, tutti gli attori (staff e studenti) che usano l'AVA devono essere ufficialmente informati sul tipo di dati memorizzati dall'ambiente stesso e sui loro scopi (vedasi le tabelle delle sezioni 4.2.2 e 4.2.5). Per esempio, se le domande poste al tutor risultano visibili anche a terzi (tipo insegnante, manager ecc.), ciò sarà esplicitamente menzionato nella documentazione fornita prima dell'inizio dell'evento didattico.

Valutazione dei costi

Come nel caso dei questionari (sezione 2.3), prima di optare per lo sviluppo di tale strumento è necessario valutare i costi d'implementazione, confrontando i potenziali vantaggi. Le linee guida relative alla valutazione dei costi non saranno fornite in questa sede, poiché essi dipendono in larga misura da:

- la natura della dimensione qualitativa da analizzare
- le capacità e il livello di dettaglio raggiunto dai file di registro AVA
- la possibilità d'implementare nell'AVA strumenti non commerciali (maggiormente fattibile con l'open source).

3. Descrizione dei ruoli

3.1. *Ruoli collegati al sottoprocesso "Supporto studenti"*

Ruolo	Compiti principali
Insegnante	<ol style="list-style-type: none">1. programmazione pedagogica2. familiarizzazione3. assistenza relativa ai contenuti4. conduzione del processo di apprendimento5. feedback e valutazione del processo di apprendimento
Tutor	<ol style="list-style-type: none">1. motivazione degli studenti2. assistenza agli studenti3. incoraggiamento per gli studenti ad interagire e collaborare
Coordinatore	<ol style="list-style-type: none">1. attività di consulenza2. coordinamento3. interrelazione tra gli attori implicati nel processo
Supporto amministrativo	<ol style="list-style-type: none">1. iscrizione2. documentazione3. altri compiti amministrativi

Supporto tecnico	<ol style="list-style-type: none">1. progettazione dell'infrastruttura tecnica2. supporto tecnico personale3. risoluzione di problemi tecnici4. controllo degli accessi
------------------	--

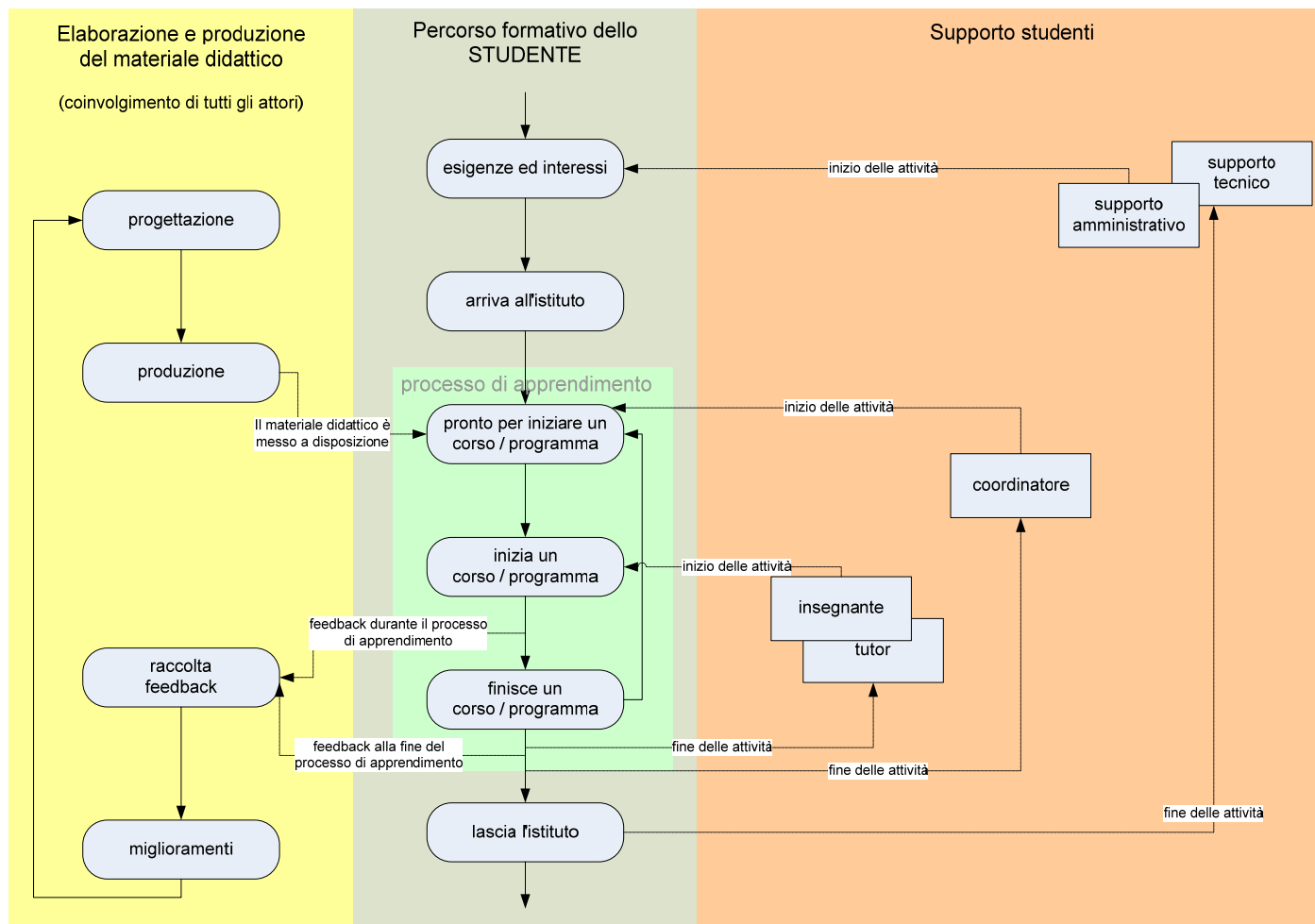
3.2. Ruoli collegati al sottoprocesso “Elaborazione e produzione di materiale didattico”

Ruolo	Compiti principali
Ideatore di materiale didattico	<ol style="list-style-type: none"> 1. ricerca di informazioni 2. pianificazione delle risorse necessarie al materiale didattico 3. programmazione della struttura del materiale didattico 4. programmazione dell'approccio pedagogico 5. pianificazione degli strumenti 6. responsabilità inerenti il copyright
Produttore di materiale didattico	<ol style="list-style-type: none"> 1. determinazione delle spese per produzione ed utenti 2. definizione degli scopi didattici 3. creazione di contenuti in base agli scopi prestabiliti 4. modificazione e riutilizzo di materiali esistenti 5. produzione di materiali aggiuntivi 6. controllare il rispetto dello statuto esistente in relazione al materiale didattico prodotto 7. monitorare lo sviluppo tecnico e garantire l'usabilità del materiale didattico prodotto 8. verificare l'ottemperanza del materiale didattico prodotto con gli standard e l'utilizzo di formati aperti 9. garantire che tutto il materiale didattico prodotto sia disponibile attraverso l'interfaccia AVA 10. informare tutti i produttori di contenuti sulle questioni relative al copyright

	<ol style="list-style-type: none">11. redigere contratti per autori e ideatori, tenendo conto dei loro diritti12. redigere contratti per tutti i membri del team di produzione
Progettista audiovisivo	<ol style="list-style-type: none">1. progettazione e produzione audiovisiva2. inclusione dei vari elementi mediatici3. programmazione e produzione della navigazione, utilizzando elementi mediatici
Progettista usabilità	<ol style="list-style-type: none">1. mappatura delle esigenze degli utenti in connessione allo sviluppo della relativa interfaccia2. programmazione della navigazione3. programmazione della consegna del materiale didattico4. test di usabilità5. fornire un'eventuale consulenza esterna agli sviluppatori del corso

4. Statuto Generale sul Processo di Qualità

4.1. Diagramma del flusso di lavoro



Il diagramma del flusso di lavoro sopra raffigurato offre al lettore una panoramica sulla totalità del processo in questione – ovvero, un evento AAD di istruzione professionale superiore. Al centro del diagramma si trova il percorso formativo dello studente, che illustra le varie fasi sperimentate da quest'ultimo presso un istituto AAD; il rettangolo verde delimita il processo di apprendimento vero e proprio, per una migliore leggibilità grafico-visiva. Per ulteriori dettagli sul percorso formativo dello studente, vedasi ^[2]. Lateralmente, è possibile visualizzare l'implicazione degli attori coinvolti nel sottoprocesso di Elaborazione e Produzione del Materiale Didattico (a sinistra, sfondo giallo) ed in quello di Supporto Studenti (a destra, sfondo arancio). Le frecce punteggiate rappresentano le relazioni tra i due sottoprocessi menzionati e il percorso formativo dello studente.

Il resto del presente documento (sezioni 4.2 e 4.3) illustra i più importanti punti da considerare durante la programmazione/valutazione/miglioramento di un evento AAD di istruzione professionale superiore.

Il resto di questa sezione presenta vari processi e indicatori correlati alla predisposizione di un AAD sulla qualità. Essi sono stati raggruppati in ruoli (cui sono collegati), suddivisi a loro volta in tre principali categorie: amministrativa, supporto ed elaborazione del materiale.

4.2. Qualità collegata al sottoprocesso “Supporto Studenti”

Nota: Nella colonna “Indicatore/i”, i termini “prima/durante/dopo” si riferiscono a indicatori che possono essere usati prima/durante/dopo l'evento didattico.

4.2.1. Processi qualità collegati al ruolo di *Insegnante*

Critério di qualità	Attività	Commenti	Impegno	Indicatore/i
È stato prestabilito un preciso programma di lavoro, completo di determinate regole	Programmazione pedagogica - Elaborare un programma - Definire precise regole lavorative	Il piano di lavoro deve essere programmato in anticipo ed è necessario chiarire le regole agli studenti	I documenti forniti all'inizio del corso illustrano il programma di lavoro, nonché gli impegni di ciascun attore	Prima: distribuzione dei documenti all'inizio dell'evento didattico Durante: valutazione continua dei progressi compiuti da ogni studente Dopo: questionario di soddisfazione distribuito agli studenti al termine dell'evento didattico
La metodologia didattica viene spiegata agli studenti	Familiarizzazione - Spiegare metodologia e metodi didattici	Gli studenti devono essere informati sulla metodologia didattica, onde evitare false impressioni o aspettative	Offrire informazioni adeguate agli studenti in relazione alla metodologia usata nell'evento didattico	Prima: distribuzione dei documenti all'inizio dell'evento didattico Durante: valutazione continua dei progressi compiuti da ogni studente Dopo: questionario di soddisfazione distribuito agli studenti al termine dell'evento didattico
Viene fornita assistenza	Assistenza relativa	L'insegnante è	Agli studenti vengono fornite	Prima: spiegazione dei

relativamente ai contenuti ed alle materie insegnate	a materie e contenuti	responsabile per l'assistenza correlata alla materia insegnata	numerose risorse collegate agli argomenti trattati, nonché l'assistenza necessaria per potere lavorare con esse	compiti spettanti all'insegnante e al tutor
I progressi compiuti dagli studenti vengono valutati continuamente	Feedback e valutazione - Usare strumenti atti ad una valutazione continua	L'insegnante deve essere consapevole degli eventuali problemi che potrebbero verificarsi durante il percorso formativo degli studenti	Distribuire periodicamente esercizi e/o valutazioni per verificare i progressi degli studenti	Durante: fornire strumenti di valutazione ad intervalli regolari

4.2.2. Processi qualità collegati al ruolo di *Tutor*

Critério di qualità	Attività	Commenti	Impegno	Indicatore/i
<p>La motivazione degli studenti è stimolata, all'uopo viene fornita un'assistenza adeguata e la collaborazione dei vari attori è incoraggiata</p>	<p>Motivazione - Motivare gli studenti all'apprendimento - Creare un'atmosfera che faciliti l'apprendimento e la partecipazione - Far sentire gli studenti parte integrante della comunità educativa</p> <p>Assistenza - Offrire assistenza, se necessario</p> <p>Incoraggiamento ad interagire e collaborare - Promuovere interazione e collaborazione tra gli studenti - Promuovere un'interazione funzionale tra studenti e staff</p>	<p>Motivazione e interesse degli studenti devono essere mantenuti al più alto livello possibile, allo scopo di ottimizzare l'efficacia del processo di apprendimento</p>	<p>Il tutor è consapevole dell'importanza di mantenere viva ed accrescere la motivazione studentesca, offrendo un'assistenza adeguata e promuovendo la reciproca collaborazione: egli è pronto e ben preparato al compito che gli spetta.</p> <p>Se necessario, il tutor riceve una formazione supplementare oppure gli viene fornito un eventuale aiuto</p>	<p>Prima: il coordinatore verifica le capacità e l'esperienza del tutor</p> <p>Durante: gli strumenti di auto-valutazione (esercizi, ecc.) devono essere periodicamente distribuiti agli studenti</p> <p>Dopo: questionari per gli studenti</p>

<p>Le domande degli studenti devono essere risposte entro un lasso temporale predefinito</p>	<p>Assistenza</p> <p>- Rispondere alle domande inerenti il corso o inoltrare le varie domande poste al referente giusto (ad es., domande relative a questioni amministrative)</p>	<p>Per evitare un eventuale ritiro degli studenti o la loro perdita di motivazione, le risposte alle domande poste devono essere fornite velocemente ed in maniera affidabile</p>	<p>È stato stabilito un lasso temporale massimo entro cui rispondere alle domande degli studenti: i tutor si impegnano a rispettare detta tempistica</p>	<p>Prima: il lasso temporale entro cui rispondere è stato deciso anticipatamente</p> <p>Durante: promemoria automatici in caso di ritardo nella risposta</p>
--	--	---	--	--

4.2.3. Processi qualità collegati al ruolo di *Coordinatore*

Critério di qualità	Attività	Commenti	Impegno	Indicatore/i
Gli studenti sono ben consapevoli dei loro obiettivi, di come comportarsi e lavorare nell'istituto	Consulenza - Fornire consulenza generica sulla metodologia necessaria a seguire l'AAD - Offrire informazioni sull'istituto	Sono in grado di spiegare quali sono le loro esigenze formative, perché hanno scelto questo istituto e come vi opereranno	Il coordinatore verifica che gli studenti abbiano firmato i vari documenti (compresi quelli relativi alle rispettive esigenze formative), nonché siano state loro offerte sessioni di benvenuto in cui vengono informati su tutto ciò che è necessario sapere per superare con successo il corso presso l'istituto prescelto	Prima: Contratto o modulo d'iscrizione firmati; "documento di benvenuto" sottoscritto e/o certificato di frequenza relativo alla sessione di benvenuto
Nessuna lacuna negli interventi del coordinatore o tutor, né tanto meno nelle risorse e nella fornitura di altri servizi	Coordinamento - Coordinare i diversi aspetti del corso - Integrare le questioni pedagogiche con quelle tecniche - Controllare la consegna del materiale formativo - Supervisionare il lavoro dello staff		I servizi sono collegati ad un preciso programma di eventi ed ai ruoli degli attori. L'avanzamento delle attività in base ai piani prestabiliti è continuamente monitorato e laddove necessario, vengono immediatamente attuate appropriate misure correttive	Prima e durante: Controllare che tutte le attività programmate siano eseguite in tempo. Dopo: Questionari per gli attori (principalmente tutor e studenti)
Ogni attore riceve le giuste	Consulenza	Questo ruolo è spesso	Durante la fase ideativa,	Prima e durante: Controllare

informazioni al momento giusto	- Offrire assistenza e supporto agli altri attori del corso	compreso in uno o più dei ruoli precedenti. In tal caso, l'impegno ad esso collegato dovrebbe essere egualmente trasferito	viene predisposta una lista dettagliata delle informazioni da comunicare, comprendente chi è responsabile di fornirle e quando, quali limiti tecnici vi sono associati ed a quali attori dovrebbero essere trasmesse. Successivamente, il coordinatore controllerà che l'intero procedimento si verifichi nella maniera più adeguata	che tutte le informazioni vengano fornite nelle modalità previste. Dopo: Questionari per gli attori (principalmente tutor e studenti)
Gli studenti ricevono assistenza e supporto durante il corso	Interrelazioni - Gestire le interrelazioni con e fra gli attori nell'istituto	Gli studenti devono sapere quale referente interpellare in caso di bisogno (nessun collegamento alle materie insegnate)	Il coordinatore controlla che le informazioni inerenti ruoli e compiti dei vari attori siano fornite agli studenti in relazione al corso	Prima: Una dettagliata documentazione - inclusi il ruolo svolto da ciascuna parte e un preciso programma di lavoro - viene distribuita a tutti i partner
Assistenza e supporto vengono offerti a tutti gli attori del corso. Supervisione dello staff di supporto studenti	Consulenza - Offrire assistenza e supporto agli altri attori del corso Coordinamento - Supervisionare il lavoro dello staff	Ogni attore partecipante al processo deve essere informato in relazione ai suoi compiti e responsabilità	Il coordinatore verifica che ogni attore operante nel supporto studenti conosca i suoi compiti e sappia chi interpellare per questioni che non ricadono sotto la sua responsabilità	Prima: meeting con tutto lo staff, oppure distribuzione di documenti informativi che definiscano i compiti di ogni persona
Le questioni pedagogiche sono integrate con gli	Coordinamento - Integrare le questioni pedagogiche con gli	Il coordinatore deve garantire che i metodi	Il coordinatore controlla che tutti i metodi pedagogici da	Prima: garantire la compatibilità del metodo

aspetti tecnici	aspetti tecnici	pedagogici siano compatibili con le soluzioni tecnologiche scelte	usare possano essere implementati nell'ambiente didattico	pedagogico con l'ambiente di apprendimento
Valutazione dell'impatto formativo sulle capacità professionali dello studente	<p>Interrelazioni</p> <p>- Valutare l'impatto della formazione</p>	<p>Il coordinatore deve valutare il trasferimento di conoscenza e competenza acquisite (capacità professionali) in seguito all'evento didattico e dopo un periodo di pratica abbastanza lungo da poter giudicare (almeno 6 mesi)</p>	<p>Il coordinatore si tiene in contatto con gli ex studenti per poter mandar loro questionari da riempire (questi ultimi verranno anche compilati dai loro datori di lavoro).</p> <p>Le informazioni ottenute sono analizzate e usate dal team pedagogico per migliorare la formazione laddove necessario, specie per renderla più proficua in termini di capacità professionali</p>	<p>Questionari inviati agli studenti 6 o 12 mesi dopo la fine della formazione.</p> <p>Questionari inviati ai datori di lavoro 6 o 12 mesi dopo la fine della formazione</p>

4.2.4. Processi qualità collegati al ruolo di *Supporto amministrativo*

Critero di qualità	Attività	Commenti	Impegno	Indicatore/i
<p>Gli studenti ricevono le necessarie informazioni (ad es. un opuscolo) sulle modalità di iscrizione, la quale può essere effettuata facilmente (servizio on line, comodi orari di apertura, supporto dello staff).</p> <p>Essi beneficiano altresì di determinate risorse e diritti di accesso, secondo il programma formativo prescelto.</p> <p>Gli studenti che superano il corso ottengono il diploma entro i tempi prestabiliti</p>	<p>Iscrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornire ai potenziali studenti informazioni specifiche sull'AAD, prima dell'iscrizione ad un corso <p>Documentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aggiornare il dossier accademico di ogni studente - Gestire la documentazione ed i risultati ottenuti dagli studenti - Archiviare tutti i documenti in modo appropriato <p>Compiti amministrativi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione e disposizioni pratiche 		<p>Lo staff amministrativo fornisce agli studenti le informazioni sulle modalità di iscrizione, nonché il necessario supporto per effettuarla. Offre inoltre tutti gli strumenti indispensabili, quali risorse e diritti di accesso. Infine, rilascia il diploma agli studenti che superano il corso</p>	<p>Prima e durante: Opuscolo guida sull'iscrizione cartacea oppure online; lista di controllo relativa a determinate risorse e altri diritti inerenti ciascun corso</p> <p>Dopo: Questionario di soddisfazione distribuito agli studenti</p>

I contenuti del corso sono coerenti con gli obiettivi di formazione	Compiti amministrativi - Collegare la specificità del corso con la strategia dell'istituto		Consultare numerosi esperti per controllare separatamente che i contenuti del corso corrispondano agli obiettivi formativi prestabiliti	Prima: Completamento della procedura di controllo Dopo: Domanda inclusa nel questionario di soddisfazione finale
Identificazione di un pubblico target, nonché della sua adattabilità all'AAD	Compiti amministrativi - Collegare la specificità del corso coi sistemi dell'istituto	Aspetto importante al fine di sviluppare materiale adeguato ed una valida pedagogia didattica	Destinare sempre e soltanto un determinato corso al suo pubblico	Prima: Controllo del pubblico target menzionato nella relativa documentazione (moduli descrittivi, moduli d'iscrizione) Dopo: Domanda inclusa nel questionario di soddisfazione finale
Gli obiettivi dei programmi di studio vengono chiaramente definiti e comunicati	Iscrizione - Fornire ai potenziali studenti informazioni specifiche sull'AAD, prima dell'iscrizione ad un corso		Elencare sempre gli obiettivi nei documenti inerenti il programma di studio	Prima: Controllo degli obiettivi elencati nella relativa documentazione (moduli descrittivi, moduli d'iscrizione) Dopo: Domanda inclusa nel questionario di soddisfazione finale
I programmi di studio vengono coordinati tra le diverse facoltà ed istituti: incoraggiamento e valorizzazione della	Compiti amministrativi - Collegare la specificità del corso con la	Aspetto collegato in larga parte all'organizzazione interna dell'istituto, ma che può rivelarsi cruciale: evita la duplicazione dei compiti	Il gruppo di persone responsabili per i diversi programmi di studio (ad es., team che lavora sugli stessi contenuti, o nella medesima	Prima: Controllare l'approvazione (documento firmato da tutti gli attori) di un programma completo Dopo: Domanda inclusa nel

cooperazione	<p>strategia dell'istituto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collegare la specificità del corso coi sistemi dell'istituto - Organizzazione e disposizioni pratiche 		area professionale, oppure collabora ad un diploma comune) si ritrova in un meeting con cadenza annuale: ogni partecipante si impegna ad informare gli altri, non appena si prevede un cambiamento nel programma di studio di cui lui/lei è responsabile	questionario di soddisfazione finale
Ai nuovi studenti vengono dati un cordiale benvenuto e la possibilità pratica d'integrarsi	<p>Iscrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornire ai potenziali studenti informazioni specifiche sull'AAD, prima dell'iscrizione ad un corso - Gestire le iscrizioni 	I nuovi studenti devono essere perfettamente integrati, così che il loro percorso formativo presso l'istituto non venga ostacolato da problemi amministrativi	Ogni nuovo studente riceve una documentazione di benvenuto e le più comuni FAQ ³ , che elencano e spiegano le strutture e gli strumenti forniti dall'istituto	<p>Prima: Analisi delle domande poste al servizio assistenza dell'istituto</p> <p>Dopo: Domanda inclusa nel questionario di soddisfazione finale</p>
Si tiene in considerazione il contesto finanziario degli studenti	<p>Iscrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornire ai potenziali studenti informazioni specifiche sull'AAD, prima dell'iscrizione ad un corso - Gestire le iscrizioni 	Gli studenti che necessitano di un eventuale aiuto finanziario devono essere identificati prima dell'immatricolazione definitiva	Le questioni finanziarie devono essere risolte prima dell'immatricolazione. Se necessario, occorre aiutare gli studenti a trovare dei contributi economici. Bisogna essere preparati ad affrontare situazioni inaspettate durante l'iter	<p>Documento finanziario firmato dalle parti interessate (istituto e studente o rappresentante dell'azienda).</p> <p>Procedura esistente per affrontare le situazioni finanziarie inaspettate</p>

³ Domande e risposte frequenti

			formativo	
La documentazione ufficiale chiarisce ruoli e responsabilità dei formatori	Compiti amministrativi <ul style="list-style-type: none"> - Collegare la specificità del corso coi sistemi dell'istituto - Organizzazione e disposizioni pratiche 		Controllare che ruoli e responsabilità dei formatori siano chiariti nei documenti a disposizione	Documento - completo della descrizione delle responsabilità - firmato da entrambe le parti
La documentazione ufficiale chiarisce diritti e doveri degli studenti	Iscrizione <ul style="list-style-type: none"> - Fornire ai potenziali studenti informazioni specifiche sull'AAD, prima dell'iscrizione ad un corso 		Controllare che ruoli e responsabilità degli studenti siano chiariti nei documenti a disposizione	Documento - completo della descrizione delle responsabilità - firmato da entrambe le parti
I metodi di valutazione sono chiari e trasparenti	Compiti amministrativi <ul style="list-style-type: none"> - Collegare la specificità del corso con la strategia dell'istituto - Collegare la specificità del corso coi sistemi dell'istituto - Organizzazione e disposizioni 	Gli studenti devono sapere in che modo saranno valutati a fine corso	I metodi di valutazione devono essere stabiliti e spiegati in modo chiaro a tutti i partner prima dell'inizio del corso	Documento - completo della descrizione dei processi di valutazione - firmato da entrambe le parti

	pratiche			
La documentazione ed i risultati ottenuti dagli studenti sono gestiti in maniera efficiente	Documentazione <ul style="list-style-type: none"> - Aggiornare il dossier accademico di ogni studente - Gestire la documentazione ed i risultati ottenuti dagli studenti - Archiviare tutti i documenti in modo appropriato 		La documentazione ed i risultati degli studenti sono salvati annualmente su supporto cartaceo o digitale (CD/DVD), e conservati in un luogo sicuro, accessibile soltanto allo staff incaricato di soddisfare le richieste degli ex studenti	I moduli di segnalazione incidenti da ex studenti non in grado di ottenere le loro informazioni personali entro un dato lasso temporale

4.2.5. Processi qualità collegati al ruolo di *Supporto tecnico*

Critério di qualità	Attività	Commenti	Impegno	Indicatore/i
Assistenza per qualunque problema tecnico si verifichi durante la sessione formativa	Risoluzione di problemi tecnici	Fornisce risposte a problemi tecnici/di collegamento che possono verificarsi durante il corso, e non menzionati né risolti nelle FAQ (solitamente come primo livello di aiuto)	Gli operatori di call centre a linea diretta conoscono i vari problemi che possono sorgere e si dimostrano pronti a risolverli (se necessario, vengono appositamente istruiti prima d'iniziare il loro lavoro)	Prima: Elencare le necessarie competenze degli operatori di call centre e verificare se queste sono disponibili Durante: Linea diretta disponibile Dopo: Questionari da distribuire agli studenti
L'AVA è perfettamente funzionante in ogni momento: eventuali problemi software e hardware vengono risolti rapidamente	Risoluzione di problemi tecnici - Gestire eventuali problemi tecnici nell'AVA	Definizione degli orari di funzionamento (ad es. domeniche escluse)	Gli orari di funzionamento dell'AVA sono definiti assieme al coordinatore; disponibilità di back-up in caso di guasti gravi	Prima: disponibilità di back-up Durante: modulo di segnalazione incidenti, stabilità del sistema AVA da verificare periodicamente
Risposte a domande e tecnicismi relativi all'AVA	Supporto tecnico personale - Rispondere a domande relative all'AVA	Il supporto tecnico deve fornire una linea d'assistenza diretta per gestire le richieste di informazioni sul sistema AVA	Una linea d'assistenza diretta estremamente preparata è disponibile per tutti gli attori partecipanti all'evento didattico	Durante: disponibilità di una linea d'assistenza diretta

<p>La protezione della privacy è garantita</p>	<p>Controllo degli accessi - Garantire la protezione della privacy e della proprietà intellettuale</p>	<p>La privacy di ogni utente finale AVA deve essere rispettata</p>	<p>I dati riservati e privati degli utenti AVA sono conservati in un luogo sicuro ed inaccessibile</p>	<p>Prima: la privacy dei dati personali deve essere protetta</p>
<p>Gestione dei diritti di accesso</p>	<p>Controllo degli accessi - Fornire chiavi di accesso al sistema AVA - Fornire chiavi di accesso alla biblioteca e ad altro materiale - Gestire gli accessi</p>	<p>Il supporto tecnico è responsabile nel gestire i diritti di accesso all'AVA</p>	<p>Ogni attore possiede determinati diritti di accesso, in relazione ai suoi compiti</p>	<p>Prima: i diritti di accesso di ogni utente vengono definiti in base al suo ruolo nell'evento didattico</p>

4.3. Qualità collegata al sottoprocesso “Elaborazione e produzione di materiale didattico”

Nota: Nella colonna “Indicatore/i”, i termini “prima/durante/dopo” si riferiscono a indicatori che possono essere usati prima/durante/dopo l’evento didattico.

4.3.1. Processi qualità collegati al ruolo di *Elaboratore del materiale didattico*

Critério di qualità	Attività	Commenti	Impegno	Indicatore/i
le scelte pedagogiche vengono operate in base alle esigenze degli studenti, i contenuti sono sviluppati in maniera da facilitare la formazione e l’assimilazione della conoscenza	<ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle risorse didattiche - Programmazione della struttura del materiale didattico - Definizione dell’approccio pedagogico usato nel suddetto materiale 	il programma del corso deve facilitare il processo d’apprendimento	il pubblico target è conosciuto dal punto di vista pedagogico: contenuto e struttura del corso vengono sviluppati di conseguenza	Prima: vengono condotte determinate ricerche sul pubblico target, onde conoscerne esigenze ed aspettative Dopo: questionario
definizione di un concreto modello didattico / educativo	<ul style="list-style-type: none"> - Programmazione della struttura del materiale didattico - Definizione dell’approccio pedagogico usato nel suddetto materiale 	questo modello deve essere valutato ed eventualmente ottimizzato in collaborazione con gli studenti	stabilire un determinato modello didattico prima di elaborarne il relativo materiale	

le attività proposte si adattano a vari stili didattici	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'approccio pedagogico usato nel materiale didattico - Pianificazione di strumenti, metodi di risparmio e consegna del materiale 	motivare gli studenti che hanno diverse modalità e capacità di apprendimento	agli studenti vengono proposti vari tipi di attività (confronti basati su problemi, collaborazioni ecc.)	Durante: statistiche AVA
vengono proposte attività complementari	<ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione di strumenti, metodi di risparmio e consegna del materiale 	motivare gli studenti per mezzo di attività sussidiarie (opzionali)	proporre attività complementari opzionali	Durante: statistiche AVA
attività concepite per valutare i progressi dello studente	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'approccio pedagogico usato nel materiale didattico - Pianificazione di strumenti, metodi di risparmio e consegna del materiale 	lo studente deve sentirsi fiducioso sui progressi compiuti e rendersi subito conto se incontra eventuali problemi	le varie attività offrono agli studenti un feedback sui loro progressi	<p>Durante: verificare i risultati delle attività di valutazione</p> <p>Dopo: questionario</p>
il metodo didattico viene adattato al livello degli studenti	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione dell'approccio pedagogico usato nel materiale didattico 	è importante considerare il livello del pubblico target quando si elabora il metodo didattico	evitare di usare metodi didattici insoliti, a meno che non siano stati approfonditamente spiegati e discussi con gli studenti	Dopo: questionario

il metodo didattico viene adattato all'argomento del corso	- Definizione dell'approccio pedagogico usato nel materiale didattico	usare metodi didattici testati ed approvati	non adottare metodi didattici innovativi, senza un adeguato supporto agli studenti	Dopo: questionario
disponibilità di linee guida didattiche	- Pianificazione delle risorse didattiche	il processo didattico / educativo non deve essere ostacolato dall'assenza di linee guida	vengono fornite linee guida chiare su come studiare le varie materie, di modo che lo studente possa essere in grado di lavorare autonomamente	documenti guida forniti nell'AVA
il programma didattico / educativo viene elaborato assieme ad insegnanti e tutor	- Pianificazione delle risorse didattiche - Programmazione della struttura del materiale didattico	autori e tutor devono conoscere i concetti soggiacenti al programma didattico	durante l'elaborazione del programma, è necessario che i vari attori discutano ed interagiscano, onde garantire una sana e vitale collaborazione	verbali di riunione e dettaglio delle decisioni prese in seguito ai vari meeting
elaborazione di uno storyboard del corso	- Programmazione della struttura del materiale didattico	gli studenti devono sapere esattamente come verrà organizzato il flusso di lavoro delle attività	le diverse attività sono interconnesse dall'inizio alla fine del corso	questionario post-corso
il sistema di navigazione deve essere sviluppato in modo da integrarsi con lo storyboard	- Programmazione della struttura del materiale didattico - Pianificazione di strumenti, metodi di risparmio e consegna del	l'AVA deve rispecchiare lo storyboard del corso	l'utilizzo AVA da parte degli studenti deve rendere lo storyboard del corso molto chiaro	questionario post-corso

	materiale			
elaborazione di attività educative che riflettano le scelte pedagogiche operate dal relativo coordinatore	- Definizione dell'approccio pedagogico usato nel materiale didattico	le istruzioni devono essere elaborate in concomitanza col modello pedagogico prescelto	durante l'elaborazione delle attività, è necessario che l'ideatore didattico ed il coordinatore pedagogico discutano ed interagiscano	verbali di riunione e dettaglio delle decisioni prese in seguito ai vari meeting
disponibilità di informazioni fornite da varie fonti	- Reperimento di informazioni - Pianificazione delle risorse didattiche		disponibilità di fonti d'informazione eterogenee (riferimenti esterni)	reperibilità di riferimenti esterni (ad es., alla fine di ogni capitolo)
il contenuto del corso è adeguatamente tutelato da diritti d'autore / licenza	- Gestire le questioni relative al copyright del corso	vedasi anche "Processi qualità collegati al ruolo di <i>Produttore del materiale didattico</i> " (sezione 0), in relazione al contenuto di terzi	il contenuto del corso ha ottenuto un'adeguata autorizzazione/licenza	le informazioni relative al copyright sono chiaramente visibili in ogni risorsa

4.3.2. Processi qualità collegati al ruolo di *Produttore del materiale didattico*

Critério di qualità	Attività	Commenti	Impegno	Indicatore/i
impiego dello statuto esistente nel corso del processo di ideazione	- Prendere in considerazione lo statuto preesistente e garantirne l'ottemperanza col materiale didattico prodotto	è necessario che sussistano chiare regole su come presentare il contenuto, onde evitare grosse discrepanze nel materiale didattico e affinché gli studenti percepiscano gli argomenti del corso come un'unica entità	adottare ed usare uno statuto di ideazione	numero di occorrenze relative alla non ottemperanza con lo statuto
monitoraggio dello sviluppo tecnologico	- Monitorare lo sviluppo tecnico e garantire l'usabilità del materiale didattico prodotto	è importante tenere il passo con lo sviluppo tecnologico, onde scongiurare l'eventuale obsolescenza del materiale prodotto	è essenziale monitorare lo sviluppo dei principali software e hardware, nonché assicurare la disponibilità del supporto clienti per i software e hardware utilizzati	Moduli di segnalazione incidenti sulle difficoltà incontrate da studenti o insegnanti, e probabilmente causate da un materiale didattico obsoleto
impiego di standard e formati aperti	- Verificare l'ottemperanza del materiale didattico prodotto con gli standard e l'impiego di	da evitare <ul style="list-style-type: none"> • problemi di compatibilità allorché si cambi AVA • perdita di materiale 	rendere il materiale didattico conforme agli standard – usare specifiche aperte o formati di file comuni	Elenco del materiale didattico non ancora ottemperante agli standard, completo di programma concordato sui futuri

	formati aperti	dovuta ai formati divenuti obsoleti		miglioramenti
tutti gli elementi didattici devono essere integrati nell'AVA	- Verificare che tutto il materiale didattico prodotto sia disponibile attraverso l'interfaccia AVA	ogni risorsa impiegata durante il corso deve essere prontamente accessibile attraverso l'interfaccia AVA	l'accesso ai documenti richiesti deve essere sempre verificato	La mappa del sito deve essere disponibile e ben leggibile
il contenuto proveniente da terzi è usato ai sensi di legge	- Modificare e riutilizzare materiali esistenti - Elaborare materiali aggiuntivi	se il contenuto di terzi viene riutilizzato	in caso di riutilizzo del contenuto, i relativi diritti vengono negoziati coi proprietari di copyright	il contenuto viene riutilizzato con l'accordo del relativo proprietario di copyright
i produttori di contenuto sono a conoscenza delle restrizioni imposte dal copyright	- Informare tutti i produttori di contenuto in merito alle questioni di copyright	devono essere informati su quanto è/non è permesso	le questioni di copyright vengono illustrate al team di produzione	ogni membro dei team di progetto viene informato sulle questioni relative al copyright
i diritti di autori e ideatori vengono chiaramente definiti	- Redigere i contratti di autori e ideatori, prendendo in considerazione i loro diritti	sapere chi detiene il copyright	i contratti vengono redatti prendendo in considerazione questo aspetto	ogni contratto di un membro di progetto specifica i suoi diritti in riferimento ai contenuti sviluppati
i contratti vengono redatti per l'intero team di produzione	- Redigere contratti per tutti i membri del team di produzion	definire compiti ed attività di ciascuna persona	ogni contratto deve essere stilato da un avvocato	Numero di persone che iniziano a lavorare prima di sottoscrivere un contratto ufficiale Statistiche sulla tempistica di stesura contratti, dalla

				decisione di assumere qualcuno alla firma del contratto ufficiale
definizione delle spese	- Definizione delle spese per produzione ed utenti	è necessaria una pianificazione anticipata, onde scongiurare eventuali problemi finanziari in fase di produzione	occorre stilare un budget di spesa relativo a ciascuna fase del processo produttivo, prendendo in considerazione l'opinione di ogni attore coinvolto	Statistiche sulle eventuali discrepanze tra il budget preventivato ed il costo effettivo finale Evoluzione di tali discrepanze
le scadenze di produzione vengono rispettate	- Monitoraggio dello sviluppo tecnico	occorre spendere il tempo necessario per testare integralmente il materiale prodotto	è importante stabilire e rispettare un rigoroso programma di sviluppo	Valutazione dei punti chiave

4.3.3. Processi qualità collegati al ruolo di *Progettista audiovisivo*

Critério di qualità	Attività	Commenti	Impegno	Indicatore/i
animazione, video e suoni devono essere ricevuti in modo ottimale dagli studenti	- Progettazione e produzione audiovisiva del materiale	immagini di bassa qualità potrebbero demotivare gli studenti	<p>Verificare che i componenti multimediali del materiale didattico siano compatibili con le specifiche tecniche delle apparecchiature studentesche, come indicato sulla documentazione ufficiale del corso</p> <p>Altra possibilità: fornire due versioni delle risorse secondo la velocità di connessione, possibilmente con controllo automatico del server</p>	Moduli di segnalazione incidenti inerenti l'accesso alle risorse multimediali
i vari elementi mediatici sono inclusi nel materiale didattico	- Inclusione di diversi elementi mediatici, quali immagini, icone, grafica, suoni e voce, video, animazione		Controllare la lista dei media che devono risultare disponibili e l'evoluzione delle limitazioni tecniche che gli studenti devono affrontare	Moduli di segnalazione incidenti inerenti le risorse multimediali non disponibili

4.3.4. Processi qualità collegati al ruolo di *Progettista usabilità*

Critério di qualità	Attività	Commenti	Impegno	Indicatore/i
l'AVA è scelto in base a determinate esigenze	- Mappatura delle capacità ed esigenze studentesche di sviluppare l'interfaccia utente		numerosi AVA vengono valutati e le relative funzionalità messe a confronto con le esigenze reali	tutti gli strumenti necessari sono disponibili nell'AVA usato
il corso AAD sfrutta le strutture fornite dall'AVA	- Programmazione della navigazione e funzionamento del materiale didattico		Fornire preventivamente agli ideatori del corso tutte le informazioni e consigli sulle possibilità offerte dall'AVA Fornire agli utenti finali (studenti, insegnanti, staff) tutte le informazioni e consigli sulle possibilità offerte dall'AVA	l'AVA è usato come una piattaforma d'apprendimento e non come un sistema di gestione dei contenuti Lista di controllo per confrontare strutture/funzionalità tra le possibilità offerte dall'AVA e quanto è stato programmato dall'ideatore del corso
l'AVA corrisponde esattamente alle aspettative	- Test di usabilità del materiale didattico	ogni funzionalità AVA dev'essere testata	Un controllo periodico è effettuato in collaborazione con lo staff tecnico ed un elenco di raccomandazioni (incluse quelle relative al budget) viene inviato al management per la decisione	Dopo: non sono accettati reclami sul funzionamento dell'AVA

			finale	
le integrazioni al corso riflettono le esigenze degli studenti	- Mappatura delle capacità ed esigenze studentesche per sviluppare l'interfaccia utente	unità didattiche quali esercizi, problemi, quiz ecc. sono in linea col contenuto del corso	testare e valutare ogni elemento del corso	Statistiche sull'uso effettivo da parte degli studenti di ciascun elemento del materiale didattico: numero di studenti che lo usano, tempo speso...
valutare la qualità di suoni ed animazioni	- Test di usabilità del materiale didattico	suoni ed animazioni devono essere immediatamente riconoscibili	testare e valutare suoni ed animazioni, in coordinamento con i rispettivi esperti di settore	questionario post-corso
agli sviluppatori del corso viene offerta assistenza esterna	- Se necessario, fornire assistenza esterna agli sviluppatori del corso		Conservare le richieste inoltrate dagli sviluppatori del corso e il modo in cui queste sono state soddisfatte	Reclami inoltrati dagli sviluppatori del corso che non hanno ricevuto assistenza esterna entro un determinato lasso temporale

5. Riferimenti testuali

- [1] Progetto *e-Quality*, Testo ufficiale 4, <http://www.e-quality-eu.org/> (2006).
- [2] Progetto *e-Quality*, Testo ufficiale 2.2 - *A conceptual model for ODL Quality process*, http://www.e-quality-eu.org/pdf/e-Quality_deliverable-2p2.pdf (2004).
- [3] AFNOR, BP Z76-001, *Technologies de l'Information, Formation Ouverte et à Distance – Lignes directrices*, Association Française de Normalisation (aprile 2004).
- [4] ENQA, *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki (2005).