



e-Quality Project

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

UNIL | Université de Lausanne

General Quality Process Charter

Ogólna charakterystyka procesu jakości

WP3 – D3.1- annex 1 Polish 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This work is protected by copyright law as an unpublished work and cannot be used, reproduced or disseminated in any way without the previous consent of the authors.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

Translator

- Katarzyna Sikora

ANNEX do D3.1:

Ogólna charakterystyka procesu jakości (GQPC)**SPIS TREŚCI**

1	Wprowadzenie.....	4
1.1	Podstawa.....	4
1.2	Użytkowanie.....	5
2	Narzędzia oceny jakości.....	5
2.1	Lista kontrolna.....	6
2.2	Formularz zdarzenia.....	6
2.3	Kwestionariusz.....	7
2.4	Narzędzia oparte na logach VLE.....	9
3	Opis ról.....	10
3.1	Role związane z pod-procesem „wsparcie studenta”.....	10
3.2	Role powiązane z pod-procesem “projektowanie materiałów dydaktycznych” ...	11
4	Ogólna charakterystyka procesu jakości.....	13
4.1	Diagram przepływu pracy w procesie.....	13
4.2	Jakość związana z pod-procesem Wsparcia Studenta.....	14
4.2.1	Procesy jakościowe powiązane z rolą <i>Nauczyciel</i>	15
4.2.2	Procesy jakościowe powiązane z rolą <i>Tutor</i>	17
4.2.3	Procesy jakościowe powiązane z rolą <i>Koordinator</i>	19
4.2.4	Procesy jakościowe powiązane z rolą <i>Wsparcie administracyjne</i>	22
4.2.5	Procesy jakościowe powiązane z rolą <i>Wsparcie techniczne</i>	26
4.3	Jakość związana z pod-procesem Projektowania i Produkcji Materiałów Dydaktycznych.....	28
4.3.1	Procesy jakościowe powiązane z rolą <i>Projektant materiałów dydaktycznych</i> .	28
4.3.2	Procesy jakościowe powiązane z rolą <i>Producent materiałów dydaktycznych</i> .	32
4.3.3	Procesy jakościowe powiązane z rolą <i>Planista audio-wizualny</i>	35
4.3.4	Procesy jakościowe powiązane z rolą <i>Planista używalności</i>	36
5	Bibliografia.....	38

1 Wprowadzenie

Dokument Ogólna Charakterystyka Procesu Jakości (GQPC) przeznaczony jest dla profesjonalistów związanych z dziedziną Otwartego i Zdalnego Nauczania (Open and Distance Learning; ODL), którym dostarcza krótkiego przeglądu niezbędnych elementów składających się na tworzenie i wdrażanie jakości w kursach ODL. Jak sama nazwa wskazuje, niniejszy dokument zawiera ogólne aspekty dotyczące implementacji jakości, które zostały pogrupowane w tabelę w sekcji 4. Czytelnikowi pragnącemu wdrożyć jakość na bardziej rozwiniętym poziomie gorąco zalecamy lekturę dokumentu D4 projektu e-Quality: „Training package for Staff&Trainees”^[1].

1.1 Podstawa

Na niniejszy dokument składają się trzy części:

1. opis pewnych narzędzi, które mogą zostać użyte do oceny jakości (sekcja 2)
2. opis ról używanych w tym dokumencie (sekcja 3)
3. charakterystyka procesu jakości (sekcja 4)

Charakterystyka procesu jakości składa się z dwóch zestawów tabel grupujących role powiązane z:

- pod-procesem wsparcia studenta (sekcja 4.2)
- pod-procesem projektowania materiałów dydaktycznych (sekcja 4.3)

Tabele zbudowane są wokół ról, opisanych bardziej szczegółowo w sekcji 3. Taka budowa pozwala użytkownikowi na szybkie odnalezienie najważniejszych zaleceń jakie powinny być uwzględnione przez każdego aktora: tabele podają kryteria jakości dla każdej roli, a w ich obrębie zawarte są:

- komentarze, uszczegóławiające kryteria
- działania, które należy podjąć w celu spełnienia kryterium
- wskaźnik pozwalający na ocenę stopnia spełnienia danego kryterium

Role i zadania zostały przedstawione w poprzednich dokumentach projektu e-Quality, głównie w sprawozdaniu D2.2 ^[2]. W celu uzyskania bardziej szczegółowych informacji na temat charakterystycznych zadań każdej roli należy odwołać się do dokumentu D4 ^[1].



1.2 Użytkowanie

Pierwszym krokiem w wykorzystaniu niniejszego GQPC jest wybór wymiaru(ów) jakości, jakie chce się ocenić. Mogą to być aspekty jakości powiązane ze wsparciem studenta lub zadania odnoszące się do projektowania materiałów dydaktycznych.

Kolejnym krokiem jest ocena listy ról podanej na początku sekcji 3. Role te powiązane są z zadaniami poszczególnych uczestników procesu ODL (poza osobą uczącą się, do której dokument ten nie jest adresowany). W niektórych instytucjach stanowiska ludzi pełniących te role mogą mieć różne nazwy, z tego względu dla każdego pod-procesu stworzono tabelę opisującą poszczególne role poprzez wymienienie zadań i obowiązków z nią związanych.

Najważniejsze kryteria jakości (oraz komentarze i rady odnośnie ich oceny/spełnienia) oraz ich wyznaczniki zostały szczegółowo opisane w sekcjach 4.2 oraz 4.3 poniżej. Mogą zostać one wykorzystane na samym początku planowania zdarzenia edukacyjnego, co daje pewność wzięcia pod uwagę najważniejszych aspektów, lub po zdarzeniu edukacyjnym, w celu oceny jego jakości oraz możliwości jej ulepszenia. W celu bardziej szczegółowego poznania tematu lektura ^[1] jest wysoce zalecana.

2 Narzędzia oceny jakości

W wielu przypadkach ocena stopnia spełnienia kryteriów jakości nie jest kwestią oczywistą. Może to mieć miejsce z kilku powodów, zazwyczaj jest to jednak spowodowane jedną z poniższych sytuacji:

- nie istnieją metody dokonywania precyzyjnego, obiektywnego pomiaru (np. satysfakcji studenta lub odpowiedniości metod nauczania);
- nie istnieje możliwość bezpośredniego pomiaru tego, co ma być oceniane (np. wszyscy studenci mają dostęp do wirtualnego środowiska nauczania – VLE).

Celem tej sekcji jest dostarczenie zbioru narzędzi pozwalających na ocenę w takich sytuacjach. Poniżej przedstawiono cztery podstawowe narzędzia, które mogą zostać wykorzystane do oceny niektórych aspektów jakości procesu nauczania zdalnego (e-learning):

1. lista kontrolna
2. formularze zdarzeń
3. kwestionariusze
4. logi użytkownika VLE

Funkcje tych narzędzi zostały opisane poniżej. Dla każdego narzędzia pomiarowego przedstawiono zasady jego wykorzystania, jak również wskazówki odnośnie szacowania kosztów zarówno implementacji, jak i długoterminowego użytkowania oraz znane ograniczenia, których istnienia użytkownik powinien mieć świadomość przed ich użyciem.



2.1 Lista kontrolna

To narzędzie służy zapewnieniu, że każdy aspekt jakości będzie (został) wzięty pod uwagę podczas planowania procesu nauczania. Może też być wykorzystane po zakończeniu procesu w celu ponownej oceny tych samych aspektów jakości z punktu widzenia tego, jak proces ostatecznie przebiegał. Stąd jest to **zarówno wstępna jak i wynikowa miara** jakości procesu nauczania zdalnego.

W skrócie rzecz ujmując, lista kontrolna zawiera listę wszystkich elementów, które muszą być uwzględnione w czasie planowania lub opracowywania jednego z rozpatrywanych pod-procesów (tzn. wsparcia studenta lub projektowania i produkcji materiałów dydaktycznych). Lista ta pozwala aktorowi odpowiedzialnemu za tę część procesu na jakościowe oszacowanie, czy każdy wymieniony aspekt został odpowiednio uwzględniony.

Zasady użytkowania / Ocena kosztów / Znane ograniczenia

Dokument D4 projektu e-Quality ^[1], oparty na niniejszym dokumencie, dostarczy czytelnikowi pragnącemu zaimplementować to narzędzie więcej szczegółów odnośnie zastosowania listy kontrolnej do oceny jakości.

2.2 Formularz zdarzenia

To praktyczne, łatwe do zaimplementowania narzędzie, może pomóc osobie zarządzającej jakością oraz instytucji w **bieżącym śledzeniu jakości procesu nauczania**. Składa się z formularzy, które muszą być wypełnione przez dowolnego aktora zaangażowanego w proces w razie problemu (albo „zdarzenia”). Formularz ten może być dostępny poprzez VLE wykorzystywane w procesie szkoleniowym, ale byłoby pewniej umieścić go na stronie internetowej instytucji oraz – na wypadek poważnej awarii serwera – rozprowadzić w wersji papierowej na początku nauczania wśród wszystkich zaangażowanych aktorów.

Zasady użytkowania

1. Wszyscy aktorzy procesu nauczania muszą mieć świadomość istnienia formularza zdarzenia.
2. Aktor pod-procesu wsparcia studenta (najlepiej koordynator – patrz sekcja 3.1) musi odpowiadać za:
 - zapewnienie, że formularz zdarzenia jest dostępny dla wszystkich aktorów w dowolnym momencie;
 - podjęcie niezbędnych działań tak szybko, jak to możliwe po otrzymaniu formularza zdarzenia.



3. Formularz musi dać się wypełnić łatwo i szybko, z tego względu będzie zawierał jedynie następujące pola:
 - zaangażowany aktor (aktorzy)
 - czas zajścia zdarzenia
 - opis zdarzenia i okoliczności zajścia
 - negatywny wpływ na przebieg procesu

Będzie także zawierał numer faksu (a jeśli to możliwe także adres pocztowy), na który powinien zostać wysłany w przypadku poważnej awarii systemu IT.

4. Wszystkie raporty zdarzeń muszą być gromadzone i sortowane. Należy je wysłać i sprowokować reakcję w aktorze/aktorach, którzy mogą być zaangażowani w zdarzenie. Reakcja ta może być charakterystyczna dla danego zdarzenia, jednak głównym celem jest określenie źródła zdarzenia i ocena ryzyka jego powtórzenia się. Oznacza to zrozumienie prawdziwego źródła zdarzenia, a nie tylko jego powierzchownej przyczyny.
5. Otrzymane formularze zdarzeń oraz sposób w jaki były rozpatrzone muszą być dostępne publicznie i przedstawione jako część stałego ulepszania procesu. Liczba zdarzeń jest wskaźnikiem przybliżonym, podczas gdy poziom satysfakcji po ich rozwiązaniu jest wskaźnikiem jakościowym.

Ocena kosztów

Koszt implementacji i utrzymania tego narzędzia został oszacowany jako minimalny. Nie wymaga żadnego szczególnego przeszkolenia ze strony koordynatora, a w czasie implementacji potrzebuje jedynie niewielkiej ilości czasu na:

- poinformowanie aktorów o formularzu i zasadach jego działania
- udostępnienie formularza na serwerze internetowym oraz dystrybucję kopii papierowej wśród wszystkich aktorów procesu nauczania

Koszt pracy koordynatora jest bardzo niewielki, jako że ogranicza się ona zasadniczo do przekazywania formularzy zdarzeń różnym aktorom pod-procesu wsparcia studenta, zależnie od natury zdarzenia.

Znane ograniczenia

Ze względu na swoją naturę, narzędzie to ograniczone jest do oceny wymiarów jakości związanych z zajściem jakichś sytuacji problemowych (zdarzeń) w procesie nauczania/uczenia się.

2.3 Kwestionariusz

Narzędzie zwane kwestionariuszem jest sposobem na **ocenę jakości procesu nauczania podczas lub po zakończeniu procesu**. Dostarczając studentowi zestaw wcześniej



opracowanych pytań możliwe jest uzyskanie statystycznej (a zatem bardziej obiektywnej niż indywidualna) oceny jakości procesu.

Pewne kwestionariusze ogólnej oceny jakości powinny być dostarczone studentom na zakończenie (lub tuż przed nim) procesu nauczania, co pozwoli na wprowadzenie ulepszeń grupom zajmującym się wsparciem studenta oraz projektowaniem i produkcją materiałów dydaktycznych. Jednakże studenci powinni mieć możliwość uzyskania kwestionariusz oceny kursu, jeżeli czują taką potrzebę. Należy tu zaznaczyć, że istnieją dwa podstawowe typy kwestionariuszy oceniających jakość nauczania z punktu widzenia studenta:

1. kwestionariusze opinii, dostarczające pytania pozwalające studentowi na wyrażenie satysfakcji z nauczania w odniesieniu do oczekiwań;
2. kwestionariusze wiedzy, dostarczające sposobu oceny wiedzy studenta w nauczanej dziedzinie, co jest również związane z jakością procesu nauczania/uczenia się.

Ponadto, te dwa rodzaje kwestionariuszy mogą być wykorzystywane podczas – lub na zakończenie – nauczania, albo też po upływie pewnego czasu (np. 6 do 12 miesięcy), by ocenić jak postrzegana jakość (kwestionariusze opinii) lub wiedza studenta (kwestionariusze wiedzy) zmienia się w czasie po zakończeniu nauczania.

Kwestionariusze nie dotyczą jednak tylko studentów. Inni aktorzy w instytucji (jak na przykład tutorzy, pracownicy administracyjni itp.), a także przyszli potencjalni pracodawcy osób biorących udział w nauczaniu, mogą mieć wkład w poprawę jakości zdarzenia nauczania. O tych aspektach należy pamiętać przy korzystaniu z kwestionariuszy, jako że ankietowanie tych osób może także zwiększyć jakość procesu nauczania.

Zasady użytkowania

1. Ilość kwestionariuszy do dystrybucji musi być absolutnie minimalna. Im więcej kwestionariuszy, tym mniej poprawnie i dokładnie będą one wypełnione.
2. Ilość pytań w kwestionariuszu musi być jak najmniejsza, kwestionariusze ze zbyt wielką liczbą pytań często nie są wypełniane w całości.
3. Natura tego, co ma być oceniane w kwestionariuszu musi być bardzo jasna, gdy jest on opracowywany tak, by (w miarę możliwości) zadawane były tylko istotne pytania.
4. Większość pytań muszą stanowić „pytania zamknięte” (tzn. z ograniczoną liczbą możliwych odpowiedzi – jak „tak/nie” czy „zły/wystarczający/zadowolający/dobry” itp.), jako że odpowiedzi na pytania otwarte są zazwyczaj trudniejsze i wymagają dłuższej analizy.

Ocena kosztów

Koszta (zarówno finansowe jak i czasowe) implementacji badań opartych na kwestionariuszach zależą głównie od następujących czynników (począwszy od najważniejszego):

- ilości pytań otwartych
- liczby otrzymanych, wypełnionych kwestionariuszy
- ilości pytań zamkniętych

Z tego względu koszt ten może być zarówno niewielki, jak i bardzo wysoki, na co należy zwrócić szczególną uwagę podczas projektowania kwestionariuszy, dążąc do maksymalizacji potencjalnych wyników, przy jednoczesnej minimalizacji kosztów.

2.4 Narzędzia oparte na logach VLE

Logi wirtualnego środowiska nauczania (Virtual Learning Environment; VLE) nie stanowią narzędzia oceny jakości same w sobie, mogą jednak dostarczyć podstawy do analizy przebiegu interakcji między aktorami zaangażowanymi w proces nauczania.

Dla aktorów-ludzi nie jest jednak możliwe przeanalizowanie logów w celu sprawdzenia czy proces przebiega tak jak oczekiwano, z tego względu do pomiaru jakości konieczne są narzędzia do automatycznej analizy logów.

Tego rodzaju narzędzia mogłyby być przykładowo wykorzystywane do upewnienia się, że odpowiedzi na pytania zadawane poprzez VLE są udzielane na czas, który to musi być przedtem określony. Możliwe jest, by serwer śledził wszystkie wiadomości otrzymywane przez tutora, a także wysyłane przez niego odpowiedzi – wliczając w to ich datę i czas. Stąd możliwa jest także automatyzacja gromadzenia tych wartości oraz alarmowanie w sytuacji, gdy ramy czasowe nie są respektowane.

Zasady użytkowania

Funkcjonalności VLE wykorzystywane w procesie muszą być uprzednio sprawdzone, by upewnić się, że równoległe narzędzia rzeczywiście muszą być opracowane. Komercyjne VLE często oferują narzędzia do analizy użytkowania (np. liczby logowań, czasu od ostatniego logowania, itp.) oraz narzędzia do automatyzacji zadań (np. narzędzia przypominające o terminach ostatecznych przed ich upływem, itp.).

Przed rozpoczęciem zdarzenia nauczania/uczenia się, wszyscy aktorzy (zarówno kadra jak i studenci) używający VLE muszą zostać oficjalnie powiadomieni o rodzaju danych gromadzonych przez VLE i przyczynach ich gromadzenia (patrz np. tabele w sekcjach 4.2.2 oraz 4.2.5). Przykładowo, jeżeli pytania do tutora widoczne są dla osób postronnych (np. nauczyciela lub managera) powinno to być oficjalnie ogłoszone w dokumentacji udostępnianej przed rozpoczęciem nauczania.

Ocena kosztów

Podobnie jak w przypadku kwestionariuszy (sekcja 2.3), ocena kosztów implementacji i porównanie ich z potencjalnym zyskiem muszą zostać przeprowadzone przed opracowaniem tego narzędzia. Wskazówki odnośnie oceny kosztów nie będą tutaj zamieszczone, jako że zależą w dużej mierze od:

- natury wymiaru jakości, jaki będzie badany
- istniejących możliwości i poziomu szczegółowości logów VLE
- możliwości zaimplementowania w VLE narzędzi „własnej produkcji” (zazwyczaj jest to łatwiejsze w przypadku środowisk otwartych, zwanych „open source”)

3 Opis ról

3.1 Role związane z pod-procesem „wsparcie studenta”

Rola	Główne zadania
Nauczyciel	<ol style="list-style-type: none"> 1. planowanie pedagogiczne 2. zaznajomienie 3. doradztwo w kwestiach przedmiotu 4. prowadzenie procesu nauczania 5. sprzężenie zwrotne i ocena procesu nauczania
Tutor	<ol style="list-style-type: none"> 1. motywowanie studentów 2. doradzanie studentom 3. zachęcanie studentów do interakcji i współpracy
Koordynator	<ol style="list-style-type: none"> 1. porada 2. koordynacja 3. połączenia pomiędzy aktorami zaangażowanymi w proces
Wsparcie administracyjne	<ol style="list-style-type: none"> 1. rejestracja 2. zapisy 3. inne zadania administracyjne

Wsparcie techniczne	<ol style="list-style-type: none"> 1. projektowanie infrastruktury technicznej 2. osobiste wsparcie techniczne 3. rozwiązywanie problemów technicznych 4. kontrola dostępu
---------------------	--

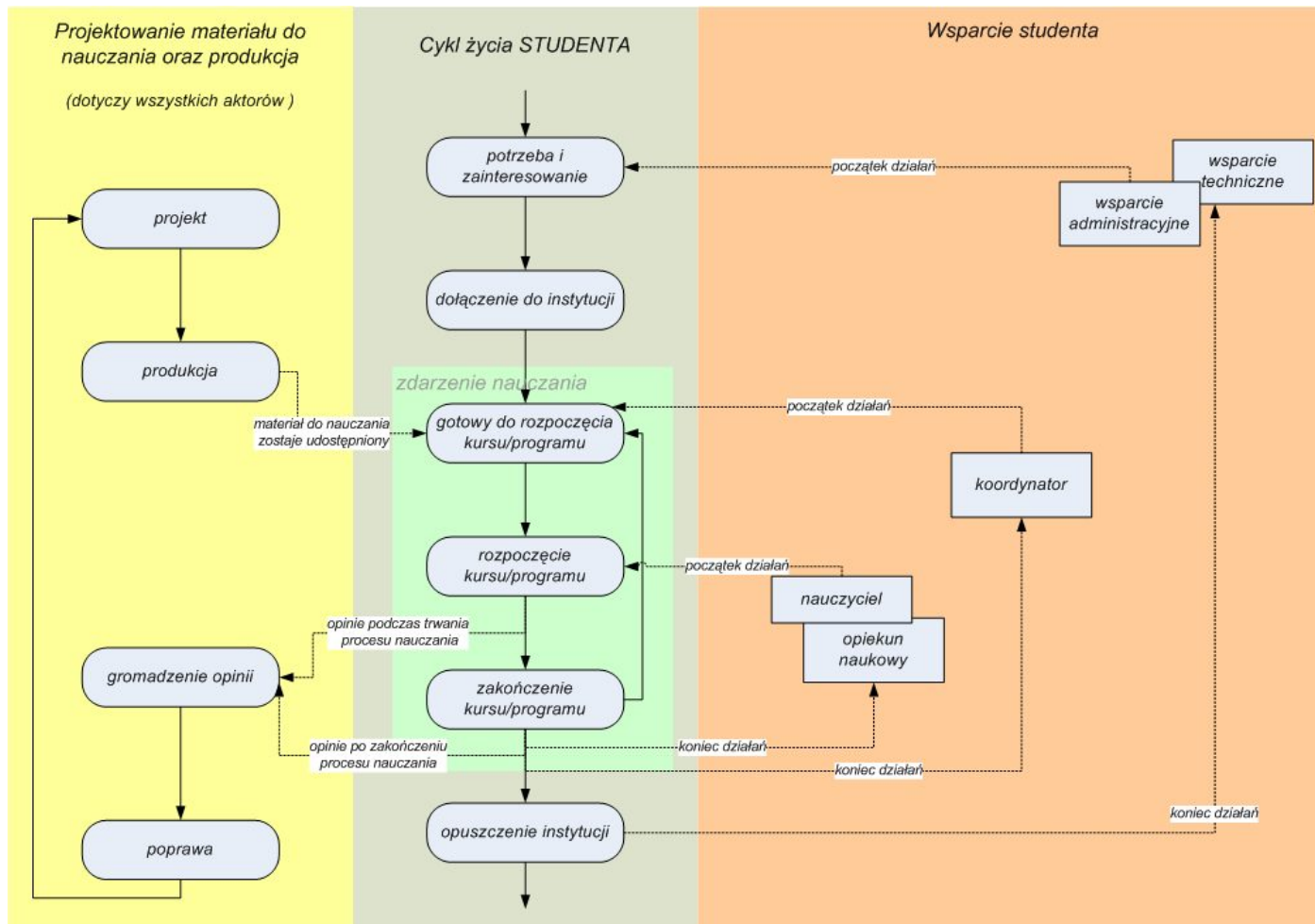
3.2 Role powiązane z pod-procesem “projektowanie materiałów dydaktycznych”

Rola	Główne zadania
Projektant materiałów dydaktycznych	<ol style="list-style-type: none"> 1. poszukiwanie informacji 2. planowanie zasobów materiałów dydaktycznych 3. planowanie struktury materiałów dydaktycznych 4. planowanie podejścia pedagogicznego 5. planowanie narzędzi 6. odpowiedzialność za prawa autorskie
Producent materiałów dydaktycznych	<ol style="list-style-type: none"> 1. określenie wydatków na produkcję i użytkowników 2. ustalenie celów nauczania 3. tworzenie zawartości zgodnej z celami 4. modyfikacja i ponowne wykorzystanie istniejących materiałów 5. określenie materiałów dodatkowych 6. uwzględnienie istniejącego schematu projektowego i sprawdzenie jego zgodności z produkowanym materiałem dydaktycznym

	<ol style="list-style-type: none"> 7. monitorowanie rozwoju technicznego i zapewnienie użyteczności stworzonego materiału dydaktycznego 8. sprawdzenie zgodności stworzonego materiału dydaktycznego ze standardami, wykorzystanie otwartych formatów 9. sprawdzenie, czy cały stworzony materiał jest dostępny przez interfejs VLE 10. informowanie wszystkich twórców o prawach autorskich 11. przygotowanie umów dla autorów i projektantów, przedstawienie i uwzględnienie ich praw 12. przygotowanie umów dla wszystkich członków grupy produkcyjnej
Planista audio-wizualny	<ol style="list-style-type: none"> 1. planowanie i produkcja układu audio-wizualnego 2. włączenie różnych materiałów medialnych 3. planowanie i produkcja nawigacji z wykorzystaniem elementów medialnych
Planista używalności	<ol style="list-style-type: none"> 1. mapowanie potrzeb użytkownika na tworzenie interfejsu użytkownika 2. planowanie nawigacji 3. planowanie dostarczania materiałów dydaktycznych 4. testowanie używalności 5. dostarczenie zewnętrznych ekspertyz twórcom kursów, w razie potrzeby

4 Ogólna charakterystyka procesu jakości

4.1 Diagram przepływu pracy w procesie



Powyższy diagram przepływu pracy ma za zadanie dostarczenie czytelnikowi ogólnego obrazu całego rozpatrywanego tutaj procesu - zdarzenia ODL w edukacji wyższej. W centrum diagramu widoczny jest cykl życia studenta, który szczegółowo przedstawia podstawowe kroki studenta w instytucji ODL; zielony prostokąt obrazuje proces nauczania sam w sobie, dla większej czytelności. Więcej szczegółów na temat cyklu życia studenta można znaleźć w ^[2]. Z obu stron widoczne jest zaangażowanie aktorów związanych z pod-procesem projektowania i produkcji materiałów dydaktycznych (Learning Material Design & Production; lewa strona, żółte tło) oraz aktorów związanych z pod-procesem wsparcia studenta (Student Support, prawa strona, pomarańczowe tło). Strzałki przerywane reprezentują relacje istniejące między dwoma wspomnianymi procesami oraz cyklem życia studenta.

Pozostała część niniejszego dokumentu (sekcje 4.2 oraz 4.3) poświęcona jest szczegółowemu opisowi najważniejszych punktów, które należy brać pod uwagę w czasie planowania/oceny/ulepszenia zdarzenia ODL w edukacji wyższej.

W dalszej części tej sekcji przedstawiono różne procesy i wskaźniki niezbędne dla tworzenia jakości w ODL. Zostały one pogrupowane według ról, z którymi są powiązane, z kolei role pogrupowano w trzy główne kategorie: administracyjne, wsparcia oraz projektowania materiałów.

4.2 Jakość związana z pod-procesem Wsparcia Studenta

Uwaga: W kolumnie “Wskaźnik(i)”, pojęcia “przed/podczas/po” odnoszą się do wskaźników, które mogą być użyte przed/podczas/po zdarzeniu nauczania.

4.2.1 Procesy jakościowe powiązane z rolą *Nauczyciel*

Kryterium jakości	Zadania	Komentarze	Działania	Wskaźnik(i)
Określono precyzyjny harmonogram pracy zawierający zasady działania	Planowanie pedagogiczne - stworzenie harmonogramu - określenie reguł pracy	Harmonogram pracy musi być opracowany z wyprzedzeniem, a zasady muszą być jasne dla studentów	Dokumenty dostarczane na początku kursu określają harmonogram pracy oraz zadania każdego aktora	Przed: dokumenty dystrybuowane na początku zdarzenia nauczania Podczas: ciągła ocena postępów w pracy każdego studenta Po: kwestionariusz satysfakcji studenta po zakończeniu nauczania
Metodologia nauczania została wyjaśniona studentom	Zaznajomienie - wyjaśnienie metodologię i metody nauczania	Studenci muszą znać metodologię nauczania, aby uniknąć błędnych wrażeń i oczekiwań	Należy dostarczyć studentom odpowiednich informacji o stosowanej w zdarzeniu edukacyjnym metodologii nauczania	Przed: dokumenty dystrybuowane na początku zdarzenia nauczania Podczas: ciągła ocena postępów w pracy każdego studenta Po: kwestionariusz satysfakcji studenta po zakończeniu nauczania

Zapewnione jest doradztwo w kwestiach związanych z przedmiotem	Doradztwo w kwestiach przedmiotu	Nauczyciel odpowiedzialny jest za wsparcie związane z nauczaniem przedmiotem	Studenci mają dostęp do dostatecznej ilości zasobów związanych z tematem oraz do wsparcia w pracy z nimi	Przed: obowiązki nauczyciela i tutora są jasne
Postępy studentów są stale oceniane	Sprężenie zwrotne i ocena - używanie instrumentów do ciągłej oceny	Nauczyciel musi mieć świadomość problemów mogących pojawić się w czasie postępów studenta	Okresowo przeprowadzać ćwiczenia i/lub testy by ocenić postępy studenta	Podczas: narzędzia oceny dostarczane w regularnych odstępach czasu

4.2.2 Procesy jakościowe powiązane z rolą Tutor

Kryterium jakości	Zadania	Komentarze	Działania	Wskaźnik(i)
<p>Motywacja studenta jest stymulowana, pomoc i doradztwo są oferowane, a współpraca między aktorami jest polecana</p>	<p>Motywacja - motywowanie studentów do nauki - promowanie atmosfery wspierającej nauczanie i zaangażowanie - sprawienie, by studenci czuli się częścią społeczności edukacyjnej</p> <p>Doradztwo - służenie radą w razie potrzeby</p> <p>Zachęcanie do interakcji i współpracy - promowanie interakcji i współpracy między studentami - promowanie funkcjonalnej interakcji między studentami a kadrami</p>	<p>Motywacja i zainteresowanie studenta muszą być utrzymywane na najwyższym możliwym poziomie, aby zmaksymalizować wydajność procesu nauczania</p>	<p>Tutor świadom jest wagi ciągłego podtrzymywania, a nawet zwiększania motywacji studenta poprzez odpowiednie doradztwo, promowanie współpracy itp. i jest przygotowany do wykonania tego zadania</p> <p>W razie potrzeby dodatkowe szkolenie i wsparcie dla tutora jest gotowe</p>	<p>Przed: koordynator sprawdza umiejętności i doświadczenie tutora</p> <p>Podczas: narzędzia samooceny (ćwiczenia itp.) muszą być okresowo dostarczane studentom</p> <p>Po: kwestionariusze studenckie</p>

<p>Odpowiedzi na pytania studentów muszą być udzielane we wcześniej ustalonym okresie czasu</p>	<p>Doradztwo - odpowiadanie na pytania dotyczące kursu lub przekazywanie pytań do odpowiedniej osoby (np. pytania o sprawy administracyjne)</p>	<p>By unikać rezygnacji lub utraty motywacji przez studentów odpowiedzi na zadane pytania muszą być udzielane możliwie jak najszybciej.</p>	<p>Maksymalny czas odpowiadania na pytanie studenta musi być z góry określony, a tutor zobowiązuje się do jego przestrzegania.</p>	<p>Przed: czas na odpowiedź musi być z góry określony Podczas: automatyzacja przypomnień na wypadek opóźnienia</p>
---	--	---	--	--

4.2.3 Procesy jakościowe powiązane z rolą *Koordinator*

Kryterium jakości	Zadania	Komentarze	Działania	Wskaźnik(i)
<p>Studenci dobrze znają swoje cele i wiedzą jak zachowywać się i pracować w instytucji</p>	<p>Porada - udzielanie ogólnych porad odnośnie metodologii pracy w ODL - dostarczanie ogólnych informacji o instytucji</p>	<p>Potrafia wytłumaczyć potrzebę szkolenia, dlaczego wybrali daną instytucję i jak będą w niej pracować</p>	<p>Koordinator weryfikuje czy studenci podpisali potrzebne dokumenty, w tym dotyczące potrzeb szkoleniowych, sprawdza, czy dokumenty te zostały im dostarczone i/lub czy przeprowadzono sesje powitalne, w czasie których uświadomiono im co muszą wiedzieć by uczyć się skutecznie i wydajnie w danej instytucji.</p>	<p>Przed: podpisany kontrakt lub karta aplikacyjna; podpisany „dokument powitalny” i/lub certyfikat udziału w sesji powitalnej</p>
<p>Brak niepowodzeń w interwencjach koordynatora lub tutora, a także w zasobach i dostępie do innych usług</p>	<p>Koordinacja - koordynacja różnych aspektów kursu - integracja aspektów pedagogicznych z technicznymi - kontrola dostarczania materiałów szkoleniowych - nadzorowanie pracy kadry</p>		<p>Zdarzenia i role aktorów zostały dokładnie rozplanowane. Postępy działań są ciągle sprawdzane w odniesieniu do harmonogramu, a niezbędne działania naprawcze są natychmiast podejmowane.</p>	<p>Przed i podczas: sprawdzić, czy wszystkie zaplanowane zdarzenia mają miejsce o czasie. Po: kwestionariusze aktorów (głównie tutorów i studentów)</p>

<p>Każdy aktor otrzymuje właściwą informację we właściwym czasie</p>	<p>Porada - oferowanie wsparcia i rady innym aktorom w kursie</p>	<p>Ta rola jest zazwyczaj częścią jednej lub wielu poprzednich ról. W takim wypadku powiązane z nią działania powinny być uwzględnione w drugiej roli.</p>	<p>W czasie projektowania ustalana jest szczegółowa lista informacji zawierająca dane osoby odpowiedzialnej za jej dostarczenie (w tym w jakim czasie), ograniczenia techniczne oraz do jakich aktorów należy listę przekazać. Koordynator musi na bieżąco sprawdzać, czy każda transmisja przebiega płynnie.</p>	<p>Przed i podczas: upewnić się, że informacje są dostarczane jak przewidziano. Po: kwestionariusze aktorów (głównie tutorów i studentów)</p>
<p>Studenci otrzymują wsparcie odnośnie kursu jako całości.</p>	<p>Połączenie - zarządzanie połączeniami między aktorami wewnątrz instytucji</p>	<p>Studenci muszą wiedzieć do kogo się zwrócić, gdy potrzebują wsparcia (nie związanego z przedmiotem)</p>	<p>Koordynator sprawdza czy informacje na temat ról i obowiązków różnych aktorów zostały studentom dostarczone przed rozpoczęciem kursu.</p>	<p>Przed: szczegółowe dokumenty określające role każdej strony i dokładny harmonogram dostarczane są wszystkim partnerom</p>
<p>Doradztwo i wsparcie dostępne jest dla wszystkich aktorów w kursie Nadzorowanie kadry odpowiedzialnej za wsparcie studenta</p>	<p>Porada - służenie radą i wsparciem innym aktorom w kursie Koordinacja - nadzorowanie pracy kadry</p>	<p>Każdy aktor w procesie musi mieć świadomość własnych obowiązków i odpowiedzialności.</p>	<p>Koordynator upewnia się, że każdy aktor wsparcia studenta zna swoje obowiązki, a także wie z kim się skontaktować w sprawach, którymi się nie zajmuje</p>	<p>Przed: spotkanie z całą kadrą lub dokumenty informacyjne określające obowiązki każdej osoby</p>

<p>Aspekty pedagogiczne zintegrowane są z technicznymi</p>	<p>Koordinacja - integracja aspektów pedagogicznych z technicznymi</p>	<p>Koordinator musi upewnić się, że metody pedagogiczne są zgodne z wybranymi rozwiązaniami technologicznymi</p>	<p>Koordinator upewnia się, że wszystkie mające być użyte metody pedagogiczne mogą być zaimplementowane w środowisku nauczania</p>	<p>Przed: zapewnić zgodność metod pedagogicznych ze środowiskiem nauczania</p>
<p>Wpływ szkolenia na umiejętności zawodowe studenta jest oceniany</p>	<p>Połączenia - ocenić wpływ szkolenia</p>	<p>Koordinator musi ocenić stopień przeniesienia wiedzy i umiejętności zdobyte w czasie zdarzenia nauczania na umiejętności zawodowe po pewnym okresie praktyki (co najmniej 6 miesięcy).</p>	<p>Koordinator utrzymuje kontakt z większością alumnów by móc wysłać kwestionariusze im oraz ich pracodawcom. Uzyskane informacje są analizowane i wykorzystywane przez zespół pedagogiczny do ulepszenia szkolenia, w razie potrzeby, szczególnie zaś do uczynienia go bardziej zyskownym w kontekście umiejętności zawodowych.</p>	<p>Kwestionariusze wysyłane studentom 6 do 12 miesięcy po zakończeniu szkolenia. Kwestionariusze wysyłane pracodawcom 6 do 12 miesięcy po zakończeniu szkolenia.</p>

4.2.4 Procesy jakościowe powiązane z rolą *Wsparcie administracyjne*

Kryterium jakości	Zadania	Komentarze	Działania	Wskaźnik(i)
<p>Studenci otrzymują odpowiednie informacje (np. broszurę) na temat procesu rejestracji. Rejestracja jest łatwa (serwis on-line, odpowiednie godziny otwarcia, wsparcie kadry)</p> <p>Studenci mają dostęp do zasobów i wszystkiego związanego z wybranym programem szkolenia.</p> <p>Studenci, którzy odnieśli sukces otrzymują dyplom na czas.</p>	<p>Rejestracja - dostarczenie informacji na temat ODŁ potencjalnym studentom przed rejestracją na kurs</p> <p>Zapis - aktualizacja pliku akademickiego każdego studenta</p> <p>- zarządzanie teczkami i ocenami studentów</p> <p>- prawidłowe segregowanie zapisów teczek studentów</p> <p>Zadania administracyjne - przygotowania praktyczne</p>		<p>Kadra administracyjna dostarcza studentom wszelkiej informacji o procesie rejestracji, a także wsparcia w tym procesie. Następnie zapewnia wszystkie potrzebne udogodnienia, jak zasoby i prawa dostępu. Na koniec przekazuje dyplomy studentom, którzy zakończyli naukę sukcesem.</p>	<p>Przed i podczas: papierowa lub elektroniczna broszura informacyjna o procesie rejestracji; lista kontrolna zasobów i praw dla każdego szkolenia</p> <p>Po: kwestionariusz satysfakcji studenta</p>
<p>Zawartość kursu jest spójna z celami jego tworzenia</p>	<p>Zadania administracyjne - połączenie kursu ze strategią instytucji</p>		<p>Posiadanie kilku ekspertów od zawartości osobno ją sprawdzających w kontekście celów</p>	<p>Przed: zakończona procedura sprawdzania</p> <p>Po: pytania zawarte w globalnym kwestionariuszu satysfakcji</p>

<p>Zidentyfikowano grupę docelową i jej dopasowanie do ODL</p>	<p>Zadania administracyjne - połączenie kursu z systemami instytucji</p>	<p>Jest to ważne dla opracowania odpowiedniego materiału i pedagogiki nauczania</p>	<p>Zawsze należy powiązać kurs z grupą docelową</p>	<p>Przed: sprawdzić grupę docelową w odpowiednich dokumentach (formularze opisu, aplikacji) Po: pytania zawarte w globalnym kwestionariuszu satysfakcji</p>
<p>Cele programu studiów są jasno zdefiniowane i ogłoszone</p>	<p>Rejestracja - dostarczenie informacji na temat ODL potencjalnym studentom przed rejestracją na kurs</p>		<p>Zawsze należy zamieszczać listę celów w dokumentach związanych z programem</p>	<p>Przed: sprawdzić czy jest lista celów w odpowiednich dokumentach (formularze opisu, aplikacji) Po: pytania zawarte w globalnym kwestionariuszu satysfakcji</p>
<p>Programy studiów są koordynowane pomiędzy różnymi wydziałami i instytucjami; współpraca istnieje i jest pochwalana</p>	<p>Zadania administracyjne - połączenie kursu ze strategią instytucji - połączenie kursu z systemami instytucji - przygotowania praktyczne</p>	<p>To w dużej mierze zależy od wewnętrznej organizacji instytucji, ale może być kluczowe – zapobiega powielaniu zadań.</p>	<p>Grupa osób odpowiedzialnych za różne programy studiów zaangażowane tutaj (np. pracujących w tym samym obszarze lub nad wspólnym dyplomem) spotyka się regularnie każdego roku, a każdy członek zobowiązuje się informować grupę jak tylko zauważy możliwą zmianę w programie studiów, za który odpowiada.</p>	<p>Przed: sprawdzić zatwierdzenie pełnego planu (dokumenty podpisane przez wszystkich aktorów) Po: pytania zawarte w globalnym kwestionariuszu satysfakcji</p>

Nowi studenci są odpowiednio witani i integrowani	Rejestracja - dostarczenie informacji na temat ODL potencjalnym studentom przed rejestracją na kurs - zarządzanie rejestracją	Nowi studenci muszą być jednolicie zintegrowani, tak by cykl ich życia w instytucji nie był zakłócony problemami administracyjnymi	Każdy nowy student otrzymuje dokumenty powitalne oraz FAQ wyliczające wyposażenie dostarczane przez instytucję	Przed: analiza pytań otrzymywanych przez pomoc techniczną instytucji Po: pytania zawarte w globalnym kwestionariuszu satysfakcji
Kontekst finansowy studentów jest brany pod uwagę	Rejestracja - dostarczenie informacji na temat ODL potencjalnym studentom przed rejestracją na kurs - zarządzanie rejestracją	Studenci, którzy mogą potrzebować wsparcia finansowego powinni być zidentyfikowani przed ostatecznym przyjęciem	Upewnić się, że sprawy finansowe są rozwiązane przed zapisem. W razie potrzeby pomóc studentom w znalezieniu pomocy finansowej. Być przygotowanym na nieoczekiwane sytuacje w czasie szkolenia.	Dokumenty finansowe podpisane przez strony zainteresowane (instytucja i student lub przedstawiciel firmy) Istniejące procedury postępowania w nieoczekiwanych sytuacjach finansowych
Oficjalne dokumenty wyjaśniają role i obowiązki osób prowadzących szkolenie	Zadania administracyjne - połączenie kursu z systemami instytucji - przygotowania praktyczne		Upewnić się, że role i odpowiedzialności osób szkolących są wyjaśnione w dostępnych dokumentach	Dokumenty zawierające te odpowiedzialności, podpisane przez obie strony.
Oficjalne dokumenty wyjaśniają prawa i obowiązki studentów	Rejestracja - dostarczenie informacji na temat ODL potencjalnym studentom przed rejestracją na kurs		Upewnić się, że role i odpowiedzialności studentów są wyjaśnione w dostępnych dokumentach	Dokumenty zawierające te odpowiedzialności, podpisane przez obie strony.

<p>Metody oceny są jasne i przejrzyste</p>	<p>Zadania administracyjne - połączenie kursu ze strategią instytucji - połączenie kursu z systemami instytucji - przygotowania praktyczne</p>	<p>Studenci muszą wiedzieć jak są oceniani na koniec kursu</p>	<p>Sprawdzić, czy jasne metody oceny zostały ustalone i wyjaśnione wszystkim partnerom przed rozpoczęciem szkolenia</p>	<p>Dokumenty zawierające te odpowiedzialności, podpisane przez obie strony.</p>
<p>Zapisy teczek i ocen studentów są wydajnie zarządzane</p>	<p>Zapis - aktualizacja teczek akademickiej każdego studenta - zarządzanie teczkami i ocenami studentów - segregowanie zapisów teczek studentów</p>		<p>Każdego roku teczki i oceny studentów są zapisywane w wersji papierowej, a także elektronicznej (np. na CD lub DVD), przechowywane w bezpiecznym miejscu, dostępnym dla kadry odpowiedzialnej za odpowiadanie na żądania alumnów.</p>	<p>Formularze zdarzeń od alumnów, którzy nie otrzymali osobistej informacji na czas.</p>

4.2.5 Procesy jakościowe powiązane z rolą *Wsparcie techniczne*

Kryterium jakości	Zadania	Komentarze	Działania	Wskaźnik(i)
Dostępność w razie jakichkolwiek problemów technicznych pojawiających się w czasie sesji szkoleniowej.	Rozwiązywanie problemów technicznych	Reaguje na problemy techniczne i z połączeniem, które mogą wystąpić w czasie szkolenia, a ich rozwiązanie nie jest opisane w FAQ jako rozwiązanie podstawowe.	Dostawcy “gorącej linii” (hot-line) są informowani o problemach, które mogą się pojawić i szkoleni w odpowiadaniu na nie (w razie potrzeby dodatkowe szkolenie jest przeprowadzone nim rozpoczną pracę)	Przed: lista wymaganych kompetencji pracowników gorącej linii, sprawdzić dostępność kompetencji Podczas: gorąca linia jest dostępna Po: kwestionariusze studenckie
VLE działa przez cały czas, problemy programowe i sprzętowe są szybko usuwane	Rozwiązywanie problemów technicznych - zajmowanie się problemami technicznymi w ramach VLE	Określone są przynajmniej godziny działania (np. za wyjątkiem niedziel)	Godziny pracy VLE są określane w porozumieniu z koordynatorem, a rozwiązania zapasowe są dostępne, na wypadek zasadniczej awarii	Przed: gotowe rozwiązania zapasowe Podczas: formularz zdarzenia, stabilność systemu VLE jest okresowo oceniana
Odpowiedzi na pytania odnośnie VLE są udzielane	Osobiste wsparcie techniczne - odpowiadanie na pytania odnośnie VLE	Wsparcie techniczne musi udostępnić gorącą linię do zarządzania zapytaniami dotyczącymi systemu VLE	Dobrze wyszkolona gorąca linia jest dostępna dla wszystkich aktorów zdarzenia nauczania	Podczas: gorąca linia jest dostępna

Ochrona prywatności jest zapewniona	Kontrola dostępu - gwarantowanie ochrony prywatności i własności intelektualnej	Prywatność każdego użytkownika VLE musi być przestrzegana	Poufne i prywatne dane użytkowników VLE są przechowywane w bezpiecznym, niedostępnym miejscu	Przed: poufność danych prywatnych musi być sprawdzona
Występuje zarządzanie prawami dostępu	Kontrola dostępu - dawanie kluczy dostępu do VLE - dawanie kluczy dostępu do biblioteki i innych materiałów - zarządzanie dostępem	Wsparcie techniczne odpowiada za zarządzanie prawami dostępu do VLE	Każdy aktor ma prawa dostępu dostosowane do jego obowiązków	Przed: prawa dostępu każdego użytkownika są określone zgodnie z jego rolą w zdarzeniu nauczania

4.3 Jakość związana z pod-procesem Projektowania i Produkcji Materiałów Dydaktycznych

Uwaga: W kolumnie “Wskaźnik(i)”, pojęcia “przed/podczas/po” odnoszą się do wskaźników, które mogą być użyte przed/podczas/po zdarzeniu nauczania

4.3.1 Procesy jakościowe powiązane z rolą Projektant materiałów dydaktycznych

Kryterium jakości	Zadania	Komentarze	Działania	Wskaźnik(i)
Wybory pedagogiczne dokonywane są w zgodzie z potrzebami studentów, treść kursu opracowywana jest tak, by ułatwić tworzenie i przyswajanie wiedzy	<ul style="list-style-type: none"> - planowanie zasobów dla nauczania - planowanie struktury materiałów dydaktycznych - planowanie podejścia pedagogicznego stosowanego w materiałach 	Scenariusz kursu musi ułatwiać proces nauki	Grupa docelowa jest znana pedagogicznie, a struktura i zawartość kursu są projektowane zgodnie z tą wiedzą	Przed: przeprowadzono badanie grupy docelowej, jej potrzeby i oczekiwania są znane Po: kwestionariusz
Określono konkretny model nauczania/uczenia się	<ul style="list-style-type: none"> - planowanie struktury materiałów dydaktycznych - planowanie podejścia pedagogicznego stosowanego w materiałach 	Model ten musi być oceniony i rozwinięty we współpracy ze studentami	Opracować model nauczania przed projektowaniem materiałów dydaktycznych	

Proponowane działania są adaptowane do różnych stylów nauczania	- planowanie podejścia pedagogicznego stosowanego w materiałach - planowanie narzędzi, metod zapisu i dostarczania materiału	Motywować studentów o różnych stylach nauki	Studentom proponowane są różne rodzaje działań (np. oparte na problemach, wymagające współpracy itp.)	Podczas: statystyki VLE
Proponowane są działania uzupełniające	- planowanie narzędzi, metod zapisu i dostarczania materiału	Motywować studentów pobocznymi (opcjonalnymi) działaniami	Zaproponować opcjonalne działania	Podczas: statystyki VLE
Działania mają na celu ocenę postępów studenta	- planowanie podejścia pedagogicznego stosowanego w materiałach - planowanie narzędzi, metod zapisu i dostarczania materiału	Studenci muszą czuć się pewnie w kwestii swoich postępów i szybko zdać sobie sprawę z ew. problemów	Działania dają studentom sprzężenie zwrotne o ich postępach	Podczas: sprawdzanie wyników działań oceniających Po: kwestionariusz
Metoda nauczania jest dostosowywana do poziomu studentów	- planowanie podejścia pedagogicznego stosowanego w materiałach	Grupa docelowa musi być brana pod uwagę przy opracowywaniu metod nauczania	Nie używać niezwykłych metod nauczania, chyba że zostały dobrze wyjaśnione i omówione ze studentami	Po: kwestionariusz
Metoda nauczania jest dostosowywana do przedmiotu kursu	- planowanie podejścia pedagogicznego stosowanego w materiałach	Należy używać sprawdzonych metod nauczania	Nie próbować wprowadzać nowych metod nauczania bez odpowiedniego wsparcia studenta	Po: kwestionariusz

Zapewnione są wskazówki odnośnie nauki	- planowanie zasobów do nauki	Proces nauczania/uczenia się nie może być zakłócany brakiem wskazówek	Dane są precyzyjne wskazówki na temat studiowania przedmiotu, tak by student mógł pracować samodzielnie	Dokumenty przewodnie dostarczone w ramach VLE
Plan nauczania/uczenia się jest opracowywane we współpracy z nauczycielami i tutorami	- planowanie zasobów do nauki - planowanie struktury materiałów dydaktycznych	autor(zy) i tutor(zy) muszą mieć świadomość idei, na których opiera się plan nauczania	W czasie obmyślania planu musi mieć miejsce dyskusja między tymi aktorami, by zapewnić współpracę	Spotkania i lista decyzji podjętych po dyskusji
Scenopis obrazkowy (storyboard) kursu jest opracowany	- planowanie struktury materiałów dydaktycznych	studenci muszą dokładnie wiedzieć jak zorganizowany jest przepływ działań	Działania są ze sobą powiązane od początku do końca kursu	Kwestionariusz po kursie
System nawigacyjny został opracowany zgodnie ze scenopisem obrazkowym	- planowanie struktury materiałów dydaktycznych - planowanie narzędzi, metod zapisu i dostarczania materiału	VLE musi odzwierciedlać scenopis obrazkowy kursu	Wykorzystanie VLE przez studentów musi czynić scenopis obrazkowy kursu bardzo jasnym	Kwestionariusz po kursie
Działania edukacyjne muszą być opracowane by odzwierciedlić wybory pedagogiczne dokonane przez koordynatora pedagogicznego	- planowanie podejścia pedagogicznego stosowanego w materiałach	Instrukcje muszą być opracowane w zgodzie z przyjętym modelem pedagogicznym	Podczas obmyślania działań musi mieć miejsce dyskusja między projektantem instrukcji a koordynatorem pedagogicznym	Spotkania i lista decyzji podjętych po dyskusji

Informacja z różnych źródeł jest dostarczana	- odzyskiwanie informacji - planowanie zasobów do nauki		Alternatywne źródła informacji (referencje zewnętrzne) są dostępne	Widoczne są referencje zewnętrzne (np. na koniec każdego rozdziału)
Zawartość kursu jest chroniona odpowiednimi prawami autorskimi lub licencją	- zajmowanie się sprawami praw autorskich	odnośnie zewnętrznych treści zobacz też procesy jakościowe związane z rolą <i>Producent materiałów dydaktycznych</i> w sekcji 4.3.2	Odpowiednie licencje dodane są do zawartości kursu	Prawa autorskie są wyraźnie widoczne dla każdego zasobu

4.3.2 Procesy jakościowe powiązane z rolą *Producent materiałów dydaktycznych*

Kryterium jakości	Zadania	Komentarze	Działania	Wskaźnik(i)
Istnieje schemat projektowy i jest on wykorzystywany w procesie projektowania	- uwzględnianie istniejących schematów projektowych oraz sprawdzenie ich zgodności z produkowanym materiałem	Muszą istnieć precyzyjne zasady prezentacji zawartości, by uniknąć dużych rozbieżności w materiale kursu, a zarazem by studenci rozpoznawali kurs jako całość	Adaptacja i użycie schematu projektowego	Ilość wystąpień niezgodności z planem
Rozwój technologiczny jest monitorowany	- monitorowanie rozwoju technicznego i zapewnianie używalności wyprodukowanego materiału	Należy mieć świadomość postępu technologicznego, by uniknąć zesterzenia się wyprodukowanego materiału	Rozwój sprzętu i oprogramowania musi być monitorowany, a dostęp wsparcia użytkownika dla wykorzystywanego sprzętu i oprogramowania musi być sprawdzony	Formularze zdarzeń na temat trudności napotkanych przez studentów lub nauczycieli, mogących wynikać ze starzenia się materiału kursowego
Wykorzystywane są standardy i otwarte formaty	- sprawdzanie zgodności produkowanego materiału ze standardami i zastosowaniem otwartych formatów	Służy to uniknięciu: - problemów niezgodności przy zmianach w VLE - utraty materiałów przez zesterzenie się formatów	Uczynić materiał kursu zgodnym ze standardami - a przynajmniej wykorzystać otwarte specyfikacje lub popularne formaty plików	Lista materiałów kursowych, które jeszcze nie są zgodne ze standardami, wliczając przewidywane możliwości ulepszeń

Wszystkie elementy kursu muszą być zintegrowane z VLE	- sprawdzenie czy wszystkie wyprodukowane materiały są dostępne przez interfejs VLE	Każdy zasób używany w kursie musi być dostępny na żądanie przez interfejs VLE	Dostęp do każdego wymagającego dokumentu musi być zweryfikowany	Mapa strony musi być dostępna i łatwa do odczytu
Treści ze źródeł zewnętrznych są wykorzystywane zgodnie z prawem	- modyfikacja i ponowne użycie istniejących materiałów - określenie materiałów dodatkowych	W przypadku ponownego użycia treści i materiałów zewnętrznych	W razie ponownego użycia treści, prawa są odpowiednio negocjowane z właścicielem praw autorskich	Każda zawartość musi być wykorzystywana ponownie zgodnie z prawami autorskimi
Producenci zawartości mają świadomość ograniczeń praw autorskich	- informowanie wszystkich producentów zawartości o prawach autorskich	Muszą mieć świadomość co jest dozwolone a co nie	Kwestie praw autorskich są wyjaśniane grupie produkcyjnej	Każdy członek grupy projektowej jest informowany o prawach autorskich
Prawa autorów i projektantów są jasno zdefiniowane	- przygotowanie umów dla autorów i projektantów, z uwzględnieniem ich praw	Żeby wiedzieć kto jest właścicielem praw autorskich	Umowy są opracowywane z uwzględnieniem tego wymiaru	Umowa każdego członka drużyny projektowej opisuje jego prawa do treści kursu

Umowy dla całej grupy produkcyjnej są opracowane	- przygotowanie umów dla wszystkich członków grupy produkcyjnej	Zdefiniowanie obowiązków i zadań dla każdego	Każda umowa musi być opracowana przez prawnika	Liczba ludzi rozpoczynających pracę przed podpisaniem umowy Statystyka opóźnień w przygotowywaniu umów między decyzją o zatrudnieniu kogoś a podpisaniem oficjalnej umowy
Wydatki są zdefiniowane	- definicja wydatków dla produkcji i użytkowników	Musi to być wcześniej zaplanowane, by uniknąć komplikacji finansowych w fazie produkcji	Budżet wydatków na każdy etap procesu produkcji musi być opracowany, z uwzględnieniem zdania każdego zaangażowanego aktora	Statystyka różnic między przewidywanym budżetem a rzeczywistym kosztem ostatecznym Ewolucja tej różnicy
Terminy ostateczne produkcji są przestrzegane	- monitorowanie rozwoju technicznego	Potrzeba czasu na dogłębne przetestowanie produkowanego materiału	Rygorystyczny plan opracowywania musi być przestrzegany.	Ocena kamieni milowych

4.3.3 Procesy jakościowe powiązane z rolą *Planista audio-wizualny*

Kryterium jakości	Zadania	Komentarze	Działania	Wskaźnik(i)
Studenci muszą otrzymywać dźwięki i obrazy video w dobrej jakości	- planowanie i produkcja audio-wizualnego układu materiału	zła jakość obrazu może zmniejszyć motywację studentów	<p>Sprawdzić czy komponenty multimedialne materiału dydaktycznego są zgodne ze specyfikacją techniczną sprzętu studenta, jak zaznaczono w oficjalnej dokumentacji kursu</p> <p>Inna możliwość: udostępnić dwie wersje zasobów, w zależności od szybkości łącza, najlepiej z automatycznym jej sprawdzaniem przez serwer.</p>	Formularze zdarzeń związane z dostępem do zasobów multimedialnych.
Materiał dydaktyczny zawiera różne elementy medialne	- włączenie różnych elementów medialnych, np. obrazki, ikony, grafika, głos, video, animacja		Sprawdzić listę oczekiwanych mediów i ewolucję ograniczeń technicznych, których studenci mają używać	Formularze zdarzeń związane z niedostępnymi zasobami multimedialnymi

4.3.4 Procesy jakościowe powiązane z rolą *Planista używalności*

Kryterium jakości	Zadania	Komentarze	Działania	Wskaźnik(i)
VLE jest wybierane zgodnie z potrzebami	- mapowanie umiejętności i potrzeb studentów na tworzenie interfejsu użytkownika		Różne VLE są oceniane, a ich funkcjonalności porównywane są z potrzebami	Wszystkie potrzebne narzędzia są dostępne w ramach wykorzystywanego VLE
Kurs ODL wykorzystuje narzędzia i możliwości VLE	- planowanie nawigacji i działań w materiale dydaktycznym		<p>Dostarczyć projektantom kursów wszelkich informacji i porad na temat możliwości oferowanych przez VLE zanim kurs zostanie zaprojektowany</p> <p>Dostarczyć użytkownikom końcowym (studentom, nauczycielom, kadrze) wszelkich informacji i porad na temat możliwości oferowanych przez VLE</p>	<p>VLE jest używane jako platforma nauczania, a nie system zarządzania zawartością (CMS; Content Management System)</p> <p>Lista sprawdzająca, porównująca możliwości oferowane przez VLE, a tym, co zaplanował projektant kursu</p>

VLE działa zgodnie z oczekiwaniami	- testowanie używalności materiału dydaktycznego	Każda funkcjonalność VLE musi zostać przetestowana	Okresowo dokonuje się testowania przy asyście kadry technicznej, a lista zaleceń (w tym budżet) wysyłana jest do zarządu w celu podjęcia decyzji	Po: brak skarg na zachowanie VLE
Dodatki do kursu odzwierciedlają potrzeby studentów	- mapowanie umiejętności i potrzeb studentów na tworzenie interfejsu użytkownika	Elementy takie jak ćwiczenia, zadania, quizy, itp. odpowiadają treści kursu	Wypróbowanie i ocena każdego elementu kursu	Statystyki o efektywnym wykorzystaniu przez studentów wszystkich elementów materiału kursowego: liczba studentów go używających, poświęcony czas...
Ocena jakości animacji i dźwięków	- testowanie używalności materiału dydaktycznego	Animacje oraz dźwięki muszą być łatwo rozpoznawalne	Wypróbowanie i ocena każdej animacji i dźwięku we współpracy z ekspertem od dźwięku i ekspertem od animacji	Kwestionariusz po kursie
Twórcom kursów oferowana jest zewnętrzna ekspertyza	- dostarczanie zewnętrznych ekspertyz twórcom kursów, w razie potrzeby		Śledzenie żądań twórców kursów i sposobów ich zaspokajania	Skargi od twórców kursów, którzy nie otrzymali zewnętrznej ekspertyzy na czas



5 Bibliografia

- [1] e-Quality project, Deliverable 4, <http://www.e-quality-eu.org/> (2006).
- [2] e-Quality project, Deliverable 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 (April 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).