

i nuovi corsi ODL, poi i risultati del benchmarking devono essere presi in considerazione quando i nuovi obiettivi sono fissati per il nuovo corso. Un'organizzazione che fallisce nell'incontrare molti di questi obiettivi (benchmarks) e si trova chiaramente dopo altri fruitori potrebbe voler rivedere completamente la sua posizione nell'ODL o calcolare come lavorare al meglio in collaborazione con queste organizzazioni raggiungendo risultati più vicini ai targets di benchmark. A questo punto dei reports destinati ai finanziatori sono spesso necessari se si sono ricevuti sovvenzioni pubbliche o contributi. I finanziatori saranno interessati a conoscere il buon andamento dell'organizzazione rapportato ai propri obiettivi e come i loro contributi finanziari sono stati utilizzati per raggiungere ciò.

5. CONCLUSIONI

Il marketing consiste in un set di strumenti ed attività molto importanti che possono essere di essenziale sostegno alla buona implementazione dei corsi ODL. Probabilmente la fetta più importante e più grande avviene quando un corso di formazione ODL viene pianificato e preparato. Per una istituzione che prepara un corso ODL è necessario prendere in considerazione alcuni fattori che sono alcuni favorevoli ed altri contrari per in relazione ad una decisione in merito all'offerta di un corso di formazione ODL. Ci sono molte domande cui va fornita una risposta prima che tutte le successive attività possono condurre ad una chiara definizione degli scopi del corso, di un gruppo target, di problemi tecnici come la durata di un corso, un tempo di programmazione, la struttura di un corso, il numero di persone coinvolte, di tutte le condizioni e circostanze necessarie (risorse ed ambiente esterno).

L'ente dovrebbe essere capace di definire i gruppi target, dovrebbe sapere implementare l'investigazione di mercato - ricerca di mercato - essere in grado di analizzare i risultati della investigazione ed anche preparare e gestire la parte finanziarie dei corsi ODL. Significa essere capaci di definire, analizzare ed affrontare tutti i tipi di fonti. Il marketing comprende anche la preparazione di un piano finanziario in anticipo.

Nella fase di implementazione ci sono diverse attività di marketing concentrate principalmente sulla promozione dei corsi ODL, sul sostegno e sul mantenimento della motivazione degli allievi e di rimanere realisti in tutte le attività. Ci sono diverse fasi del marketing nel ciclo di vita di un corso ODL come quello di altri beni e servizi. Quindi durante l'intera vita di un corso (sin dal primo momento quando il rispettivo corso è stato lanciato agli allievi all'ultimo momento dell'ultima ripetizione) ci sono diverse attività da eseguire. Il marketing è strettamente legato all'aspetto finanziario - nell'ultima fase del ciclo di vita del marketing non è ragionevole investire molte risorse perché non riporterebbero indietro un guadagno appropriato come nelle fasi precedenti, specialmente durante la fase della crescita.

Nella fase di valutazione il marketing si concentra di più nel raccogliere i resoconti degli attori locali ed analizzandoli genera importanti informazioni per tutti i possibili miglioramenti dei corsi ODL.

CHAPTER 8: La qualità nell'ODL

Rosa Miranda & António Teixeira [Portogallo]
Universidade Aberta, Lisbona
Revisionato da Rachel Savage [Regni Uniti]

1. INTRODUZIONE

Oggi la qualità ha un ruolo importante nei sistemi educativi. Durante gli ultimi dieci anni, questo tema è anche divenuto uno degli argomenti più discussi. A dispetto di questo diffuso interesse, la conoscenza dei benefici istituzionali e sociali derivanti dallo sviluppo dei mezzi e strumenti per la gestione della qualità nell'ambito di programmi di formazione è recente in Europa. La maggior parte delle organizzazioni che si occupano di educazione e di formazione, come risultato della pressione sociale e politica, hanno iniziato ad implementare sistemi di gestione della qualità basati su standard indicati dalle istituzioni e dagli enti.

La recente pubblicazione dello standard ISO 9000:2000, che favorisce una più ampia vision della gestione della qualità applicabile a qualsiasi tipo di organizzazione, ha facilitato l'implementazione dei sistemi di qualità nelle Università in tutta Europa.

Le caratteristiche specifiche dell'approccio pedagogico e la tecnologia di supporto in rete usata nell'apprendimento a distanza rendi di fatto obbligatorio per le organizzazioni che offrono formazione stabilire e mantenere un eccellente sistemi di gestione della qualità del processo di apprendimento. Una buona reputazione è infatti vitale per le organizzazioni che offrono formazioni in modalità ODL, in particolare se operano nel mercato della formazione permanente (LLL).

Questo capitolo intende presentare le definizioni e la terminologia usata nei sistemi di valutazione della qualità e descrivere i sistemi di gestione della qualità universalmente accettati, tralasciando qualsiasi sistema parziale o di tipo nazionale. Il capitolo presenta inoltre una panoramica dei più importanti sistemi di qualità dedicati all'ODL, concentrandosi sul sistema Americano ed Inglese in virtù del valore che a queste soluzioni viene riconosciuto.

2. DEFINIZIONE E TERMINOLOGIA SULLA QUALITÀ

Il concetto moderno di qualità deriva dal Latino *qualitas*, una parola usata per esprimere "che le cose vengono chiamate per quelle che sono"²². Dal punto di vista filosofico, una qualità può essere definita, in generale, come la proprietà essenziale o distintiva, la caratteristica o l'attributo che rende la differenziazione possibile. In questo senso, la qualità di qualcosa è proprio quell'elemento che la rende speciale. Questo è il motivo per cui la qualità è divenuta sinonimo di distinzione.

Anche nella sua applicazione al campo della valutazione dei prodotti e dei processi di un'organizzazione, questa idea di qualità come caratteristica distintiva si è cambiata nel corso degli ulti-

mi dieci anni. Da una semplice definizione come "adeguata all'uso", il concetto è divenuto sempre più complesso evolvendo nella nozione attuale di "Gestione della Qualità Totale". Nell'ultima edizione del ISO 9000:2000²³ la qualità è definita come "la totalità delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che abbiano la capacità di soddisfare bisogni ed aspettative esplicite o implicite".

3. STANDARD E LEGGI - ISO 9000:2000

La nuova edizione dello standard ISO 9000:2000 si propone come un metodo che possa essere applicato a qualsiasi tipo di organizzazione, indipendentemente dal tipo di attività lavorativa o dalla dimensione; da un'industria tradizionale ad un ospedale, una scuola o anche un'università. Questa nuova filosofia, resasi possibile grazie ad un passaggio da un modello basato sulla valutazione di qualità oggettive del prodotto o del servizio ad uno basato su qualità soggettive, si basa su sette principi di gestione della qualità rilevanti per facilitare il raggiungimento degli obiettivi. Questi principi sono:

L'organizzazione centrata sul cliente

Qualsiasi organizzazione dipende dai suoi clienti o dagli utenti del servizio che offre, e dovrebbe pertanto essere capace di comprendere pienamente i loro bisogni attuali e futuri, così da poter soddisfare le loro richieste ed anche eccedere le loro aspettative. Considerando a titolo d'esempio un corso universitario, si possono identificare tre livelli di clienti: sul primo livello, ci sono gli studenti, come consumatori principali dei corsi prodotti; sul secondo livello il personale, che richiede professionisti ben qualificati capaci di applicare la conoscenza ed innovare continuamente; sul terzo livello la società in generale, poiché l'educazione ha un effetto importante sullo sviluppo sociale ed economico di un paese e delle sue comunità.

Leadership

I leader determinano l'ambiente nel quale la gente dovrebbe sentirsi pienamente coinvolta nel raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione. Poiché sia le università statali che quelle private sono delle organizzazioni caratterizzate dall'autonomia, i leader rappresentano uno dei fattori chiave per l'implementazione dei sistemi della qualità e per la gestione delle risorse umane e finanziarie necessarie. È risaputo che le università non fanno volentieri dei cambiamenti, in particolare cambiamenti a livello organizzativo, ma i leader devono comprendere ed implementare principi di qualità, stabilire gli obiettivi, monitorare e registrare i risultati, e divulgare questa informazione.

Coinvolgimento delle persone

Le persone, a tutti i livelli, rappresentano l'essenza di un'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di usare le loro capacità a beneficio dell'organizzazione. Il coinvolgimento di tutti, dagli studenti ai docenti di ruolo, dal personale tecnico a quello amministrativo è di vitale importanza nello sviluppo di un sistema di qualità in un'organizzazione che offra programmi di formazione. Inoltre, un'organizzazione educativa è un corpo vivente che non soltanto si colloca in una certa comunità, ma crea la propria comunità "della conoscenza" formata da studenti, ex-studenti e dal personale, dalle loro famiglie, dai vari stakeholders, etc. Ciò significa che il successo nell'implementazione di un qualsiasi sistema di qualità dipende anche dal coinvolgimento di tutti i membri, anche quelli "informali" dell'organizzazione.

Approccio per processo

Un processo è una sequenza di attività o compiti che trasformano gli input in output creando valore aggiunto. Una chiara identificazione dei processi è essenziale per monitorare i risultati e paragonarli agli obiettivi. Si possono identificare diversi processi in una organizzazione di tipo educativo o che offra formazione dalla pura amministrazione alla ricerca. Dipende dall'organiz-

zazione scegliere quelli sono i processi più adeguati per accedere al raggiungimento degli obiettivi programmati e porre dunque le basi per il successo della linea strategica e della missione identificate.

Approccio sistematico alla gestione

Identificare, comprendere e gestire processi sistemici interconnessi verso obiettivi specifici contribuisce alla efficacia ed alla efficienza dell'organizzazione. Un miglioramento continuo deve essere un obiettivo permanente di una organizzazione che cerca l'eccellenza.

La nuova filosofia della qualità permette di paragonare i risultati conseguiti con gli obiettivi prestabiliti, riferire questi risultati ai bisogni ed alle aspettative del mercato e di promuovere il continuo miglioramento della gestione del sistema della qualità. La qualità è, così, riconosciuta come uno strumento nella ricerca di impatto ed efficienza di una ente di formazione, scuola o università che hanno adottato questa filosofia.

4. PERCHÉ INTRODURRE UN SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

Tipicamente, un sistema di certificazione della qualità consiste di regole, attitudini, azioni e procedure necessarie per assicurare che la qualità sia mantenuta e migliorata. Tale sistema si applica ai seguenti aspetti di un fornitore di ODL:

- corsi e diplomi offerti; materiali didattici utilizzati;
- personale insegnante e le relative competenze pedagogiche
- personale amministrativo e tecnico;
- metodi di apprendimento e tecnologie usate;
- validazione e conferma dei criteri di valutazione
- servizi;
- strutture organizzative e gestionali (inclusi i manager, ed i sistemi di pianificazione e programmazione);
- infrastrutture;
- risorse finanziarie.

5. CRITERI DI QUALITÀ

Kefalas et al.²⁴ hanno identificato una specifica serie di attributi della qualità in un sistema ODL, che sono:

- disponibilità [es. Come la piattaforma tecnologica (o il personale amministrativo) siano disponibili quando necessario ed offrano un livello di servizi che rispecchi il livello di qualità scelto];
- usabilità (es. Se il personale ed i clienti siano capaci di eseguire dei compiti specifici in maniera efficace, efficiente e con soddisfazione);
- efficacia di apprendimento (es. materiale didattico adatto agli stili di apprendimento, contenuti in regola con lo stato dell'arte, qualità estetica, chiarezza degli obiettivi, etc);
- performance (es. la capacità dell'istituzione di eseguire dei compiti con determinati vincoli di tempo e di risorse);
- sicurezza (es. la capacità di rispondere ad una minaccia, la protezione dei diritti di proprietà intellettuale e delle informazioni personali);
- potenziale di cambiamento (es. la capacità dell'organizzazione di mantenere o accrescere il valore di un'azienda).

Secondo questi autori, un sistema di certificazione della qualità è quindi chiamato a controllare i seguenti criteri:

- efficacia dell'apprendimento curriculare (disponibilità, appropriatezza agli stili di apprendimento, contenuti a regola d'arte, chiarezza degli obiettivi, etc);
- personale insegnante accademico, ricerca e sviluppo dei risultati;
- flessibilità dell'organizzazione che permetta il trasferimento di crediti formativi, interdisciplinarietà, lo studio nell'ambito dei contesti di propri programmi ed istituzioni diverse;
- usabilità delle infrastrutture e disponibilità di attrezzature adeguate (e.g. ISO standard);
- protezione di dati personali (sicurezza);
- responsabilità per quanto riguarda l'uso delle risorse umane e materiali;
- riscontro positivo dagli studenti e risposta ai loro suggerimenti, proposte e critiche;
- riscontro positivo e supporto da parte degli stakeholder e dai rispetto ai bisogni del mercato del lavoro;
- competitività scientifica a livello internazionale. Essenziale per le istituzioni universitarie, ma anche importanti nel contesto europeo per enti formativi ed educativi;
- programmazione strategica di lungo respiro rispetto alle politiche di internazionalizzazione;
- la capacità di cambiare.

Dovremmo aggiungere a questi, altri due criteri di qualità, che sono:

- adeguatezza degli strumenti di autovalutazione e metodi per la diagnostica, la comparazione dei risultati ottenuti rispetto alle regole, gli obiettivi ed i criteri individuati;
- implementazione di azioni volte al continuo miglioramento delle performance dell'organizzazione.

6. PANORAMICA DEL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ USATI NELL'ODL

In Europa, alcuni paesi hanno stabilito delle linee guida in relazione ai sistemi di certificazione della qualità per accedere ai programmi di formazione in modalità ODL.

In Gran Bretagna, ci sono due enti: L'Agenzia per la certificazione della qualità per l'educazione superiore (the Quality Assurance Agency for Higher Education) (QAA) ed il Consiglio per la qualità nei programmi di formazione in modalità aperta e a distanza (the Open and Distance Learning Quality Council) (ODLQC).

Il QAA²⁵ elenca i seguenti criteri per la formazione in modalità ODL:

- Progettazione del sistema formativo
- Stabilire gli standard di qualità nella: progettazione del programma di formazione, approvazione e monitoraggio continuo del processo
- Stabilire gli standards di qualità nella gestione dell'erogazione del programma
- Sviluppo e supporto dello studente
- Comunicazione e sistemi di rappresentanza dello studente
- Valutazione dello studente

ODLQC²⁶ considera i seguenti criteri di qualità che possono inoltre essere usati per l'accreditamento:

- Obiettivi e risultati dei corsi
- Contenuti dei corsi
- Pubblicità e reclutamento
- Procedure di ammissione
- Supporto all'apprendimento
- Centri di apprendimento aperti
- Welfare dello studente
- Organizzazione di chi offre il servizio

- Fornitura congiunta
- Accredimento

Negli USA, esistono diversi enti analoghi, tra i quali menzioniamo: l'Institute for Higher Education Policy (IHEP) (Istituto per la politica dell'educazione superiore) ed il Council for Higher Education Accreditation (Ente per l'accreditamento dell'educazione superiore). In termini generali questi enti considerano tutti i criteri della qualità in relazione ad i seguenti aspetti²⁷:

- curriculum ed istruzione
- pianificazione del programma, valutazione
- sistemi e servizi per il sostegno degli studenti (incluso le biblioteche)
- facoltà e sostegno alle facoltà
- servizi ed informazione per gli studenti

Anche se i sistemi menzionati possano sembrare diversi, hanno come target gli stessi problemi, raggruppati in categorie a volte più ampie altre più specifiche.

7. BENEFICI DELL'USO DI UN SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

Implementare un Sistema della Qualità è sempre costoso ed impegnativo, così la maggior parte degli enti hanno difficoltà nel comprendere i benefici immediati che derivano da questo processo.

In realtà, ci sono diversi benefici che dovrebbero essere sottolineati. Ad un livello generale si possono indicare i seguenti vantaggi:

- influenzare la cultura dell'organizzazione: l'implementazione di un sistema di certificazione della qualità ha sempre un effetto benefico sul modo di funzionamento dell'ente e sulla sua gestione. La disciplina associata con lo sviluppo del processo (cioè con l'identificazione dei processi, la definizione di procedure, lo stabilire le responsabilità, l'identificare le interfacce tra i processi, l'identificare gli indicatori e le aree di miglioramento) ha un effetto positivo sulla percezione che i collaboratori hanno sulla loro importanza nell'ente.
- Effetto sui clienti, principalmente gli studenti, ma anche le loro famiglie e la società in generale. Questo è principalmente un vantaggio competitivo poiché i clienti tenderanno ad inoltrare domande per corsi in enti con sistemi di certificazione della qualità riconosciuti.

In aggiunta a questi, si possono inoltre menzionare alcuni vantaggi specifici:

- Compatibilità dei criteri curriculari ed i sistemi di valutazione tra organizzazioni di paesi diversi
- Mutuo riconoscimento dei sistemi di certificazione della qualità
- Compatibilità dei diplomi acquisiti all'interno dell'Europa
- Sviluppo del sistema di trasferimento dei crediti basati su di un criterio omogeneo
- Miglioramento della qualità nella formazione aperta e a distanza
- Miglioramento della reputazione dei programmi di formazione ODL sia per coloro che stabiliscono le politiche sia per la società in generale

8. ACCREDITAMENTO

L'accreditamento è un riconoscimento, attribuito da parte di un ente esterno ed indipendente, conseguito a riscontro della verifica che un programma o un ente di formazione disponga dei requisiti necessari per formare i propri studenti. In questa definizione si assume che tutta la formazione sia volta alla formazione di una figura professionale e che sia la formazione iniziale che la formazione continua siano incluse. L'accreditamento deve essere condotto da un ente esterno e, considerando il bisogno di adeguatezza alla professione, gli enti di accreditamento naturali

sono degli enti professionali o qualsiasi ente specificamente connesso all'accreditamento personale riconosciuti a livello nazionale o internazionale da enti di accreditamento della qualità.

Ci sono diversi criteri generali per accreditare un programma di formazione, che possono essere raggruppati nelle seguenti categorie, relative agli:

Studenti

La qualità e le capacità effettive degli studenti e dei diplomati sono importanti per la valutazione di un programma di formazione. L'ente deve valutare e monitorare gli studenti per determinare il loro successo nel raggiungimento degli obiettivi formativi del programma.

Pianificazione del corso

Questo include la definizione degli obiettivi del corso ed il target; l'identificazione delle competenze da essere acquisite dallo studente; la pertinenza dei contenuti; l'adeguatezza delle strategie multimediali usate per raggiungere gli obiettivi; l'identificazione dei momenti sincroni (in faccia a faccia, video conferenze, altro) durante il programma ed gli obiettivi di apprendimento o sociali; i metodi di valutazione usati (momenti, scopi e strumenti); la certificazione del corso ed il riconoscimento dei certificati.

Obiettivi del programma educativo

Per ogni programma di formazione ci devono essere: una lista pubblicata degli obiettivi educativi dettagliati conformi con la missione dell'istituto; un curriculum che assicura il raggiungimento di questi obiettivi; un sistema di monitoraggio continuo che dimostri il raggiungimento di questi obiettivi ed utilizzi i risultati per migliorare continuamente l'efficacia del programma.

Risultati del programma e valutazione

Il risultati sono specifici di ogni programma educativo/formativo ma dovrebbero includere: riferimenti a questioni aperte, di tipo pratico, problemi tecnici e sociali e la capacità di orientare verso un percorso di formazione permanente.

Insegnanti e tutors

Nell'apprendimento a distanza il termine "tutor" viene associato frequentemente con la relazione personale che si stabilisce tra la persona che apprende ed il suo insegnante. Il termine "insegnante" ha un significato più ampio e si riferisce ad una varietà di compiti ad esso connessi, quali la progettazione del corso, dei materiali didattici progettati e prodotti, del tutoraggio degli studenti (incluso la produzione delle guide di studio), della valutazione, etc. Alcuni problemi specifici dovrebbero essere mirati come ad esempio: la pedagogia degli insegnanti e le competenze tecnologiche, metodi di interazione tra insegnanti/studenti e studenti/studenti.

Organizzazione

L'organizzazione deve avere una dimensione sufficiente per coprire tutte le aree curriculari del programma, interagire con la società, gli studenti e gli imprenditori.

Supporto all'infrastruttura e alla gestione del corso

Questo aspetto è particolarmente importante per i corsi basati sul web quando essi sono in accordo. L'organizzazione deve avere predisposto un'infrastruttura con gli strumenti adeguati alle caratteristiche del corso ed agli obiettivi di apprendimento. Occorre anche mantenere un coordinamento verticale ed orizzontale tra gli insegnanti, tutors e personale tecnico.

Infrastrutture

Strutture adeguate devono essere disponibili per favorire un'interazione tra insegnanti e studenti e per creare un clima che incoraggi lo sviluppo personale e professionale. In questa area ricadono inoltre le tecnologie di comunicazione e di supporto.

Sostegno istituzionale, risorse finanziarie e leadership

Sostegno istituzionale, risorse finanziarie e direttive devono essere adeguate per assicurare qualità e conformità ai programmi di formazione. Le risorse devono essere sufficienti per attrarre, mantenere e fornire lo sviluppo professionale continuo di un ente di formazione ben qualificato. Le risorse devono essere sufficienti per comperare, gestire e mantenere le attrezzature e gli strumenti adeguati ai programmi di formazione. Ci si dovrebbero porre domande inerenti ai costi considerando che i corsi a distanza richiedono un alto livello di investimento iniziale che implica una chiara definizione per evitare difficili situazioni economiche.

9. CASE STUDIES

Considerando che la qualità della formazione continua è al momento di grande importanza, la facoltà di Scienze dell'Università Aberta (DCE) ha recentemente adottato il miglioramento della formazione continua come uno dei suoi obiettivi principali. Quindi una Politica della Qualità è stata preparata sulla base delle conoscenze specifiche e dell'esperienza del DCE e della specificità dell'Università di Aberta per l'apprendimento aperto e a distanza; la posizione prevista della facoltà concernente il suo ambiente socio-economico, l'identificazione dei bisogni e delle aspettative di potenziali clienti, e un miglioramento continuo dei suoi servizi.

Un sistema di qualità è in fase di attuazione con i seguenti obiettivi:

- Identificare i bisogni e le opportunità offerte dal mercato sia in termini di ricerca e sviluppo che rispetto dell'offerta della formazione continua;
- Sviluppare un'organizzazione interna ed ottimizzare le risorse del DCE (umane e finanziarie);
- Continuare a migliorare la qualità dei corsi offerti promuovendo un'eccellenza scientifica e pedagogica;
- Consolidare l'identità istituzionale del DCE e l'immagine pubblica dei suoi corsi;
- Stabilire collegamenti e reti con altri enti che agiscono nello stesso campo sia a livello nazionale che internazionale, con diversi standard di qualità e con diverse culture.

Usando la sua autonomia sia scientifica che pedagogica, DCE ha istituito un gruppo di lavoro responsabile per progettare ed implementare strumenti per la gestione della qualità. La qualità verrà stimata e valutata da un comitato di valutazione composto da esperti interni ed esterni responsabili per la valutazione continua dello svolgimento dei corsi del DCE. Il team interno sarà responsabile per il continuo miglioramento del sistema della qualità ed incorporare le raccomandazioni pubblicate dal gruppo di ascolto.

10. CONCLUSIONI

La gestione della qualità è un problema centrale per gli enti educativi e di formazione.

Questo capitolo ha presentato le definizioni e la terminologia usata nei sistemi di valutazione della qualità descritti come sistemi della gestione della qualità accettati universalmente e discusso i sistemi di qualità più importanti dedicati alla formazione aperta e a distanza.

11. REFERENZE

Petrus Fonseca (1564), *Institutionum Dialecticarum Libri Octo*, Lisbon

www.iso.ch

Kefalas, Petros; Retalis, Symeon; Stamatis, Demosthenes; Theodoros, Kargidis; "Quality Assurance Procedures and e-ODL", Proc. Of the Int. Conf. On Network Universities and e-learning, 8-9 May 2003, Spain in www.hsh.no/menu

www.qaa.ac.uk

www.odlqc.org.uk

www.iehp.com

CAPITOLO 9 • Conclusioni

Koen DePryck [Belgio]
CVO Antwerpen-Zuid

I capitoli di questo libro offrono una panoramica dei differenti aspetti che concernenti l'ODL. Il libro è strutturato al fine di poter offrire al lettore interessato con poca o nessuna esperienza una introduzione generale per quanto riguarda l'ODL ma anche per poter far comprendere che non è un argomento facile da affrontare così come può sembrare a prima vista. L'ODL non lascia spazio all'improvvisazione. Ogni suo aspetto, dalla singola decisione relativa al contenuto alla forma, al marketing, agli aspetti legali relativi al copyright e al diritto d'autore, devono essere accuratamente verificati e le alternative devono essere viste e considerate sotto tutti gli aspetti.

Un'introduzione generale, sebbene piena di significato ed utile, non è assolutamente sufficiente per poter procedere. È un inizio, ma niente di più. Per aiutare le organizzazioni che desiderano offrire programmi di formazione in modalità ODL a compiere il passo successivo verso il loro primo corso, il gruppo di partner coinvolto nella realizzazione di questo libro, ha creato un sito Internet: www.odlexpert.net.

Questo libro ed il manuale di formazione vengono già utilizzati in corsi realizzati in Europa. Il sito Internet elenca questi corsi e ne descrive i contenuti.

Inoltre, il sito è di collegamento per l'accesso al database il quale contiene la descrizione dei prodotti per ODL (software) ed iniziative (esempi di buone pratiche), che includono un motore di ricerca per ottenere informazioni utili per qualsiasi situazione.

Basandosi su ricerche ed esperienze è stata stilata una lista di parole chiave e variabili che vengono utilizzate per descrivere i prodotti ODL e le relative iniziative. Tanto le keywords quanto le variabili riguardano argomenti come la mission dell'organizzazione, il tipo di provider, il calcolo relativo al ritorno dell'investimento, i risultati formativi, corsi sincroni ed asincroni, valutazioni e percorsi formativi. Ad oggi, il database contiene circa 250 parole chiave e variabili e la lista è in continuo aumento.

Ogni termine nel database è definito chiaramente e l'importanza che riveste nell'iniziare in programma di ODL è spiegata. Una specifica della missione, per esempio, è importante perché assicura e permette una buona comprensione così come una piena cooperazione fra tutti i membri del gruppo coinvolti nel progetto. Il tipo di valutazione richiesto dipenderà dal tipo di formazione che si vuole offrire, educazione formale oppure non formale: l'educazione formale richiede maggior tutela contro frodi. La lista dei suggerimenti è troppo lunga da poter essere inclusa in questo libro, per tale motivo vi chiediamo di consultare il sito per maggiori informazioni.

La terminologia presente nel database può essere usata allo scopo di esplorare nei dettagli tutti i molti differenti aspetti che è necessario tenere in considerazione quando si decide di offrire un