

Zbiór Dobrych Praktyk

Usług Zdalnego Uczenia się

wrzesień 2021





Autorzy:

Iwona Wieczorek

Renata Marciniak

Agnieszka Blandzi

Małgorzata Olszanowska

Borys Kozielski

Piotr Piasecki

Recenzent:

Tomasz Radkiewicz

Warszawa, 2021

© Copyright: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

© Copyright: Polska Izba Firm Szkoleniowych

Opracowanie zrealizowane w ramach projektu pn. „Rada ds. Kompetencji Sektora Usług Rozwojowych” współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach działania 2.12 - Zwiększenie wiedzy o potrzebach kwalifikacyjno-zawodowych Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na podstawie umowy Nr UDA-POWR.02.12.00-00-SR17/18 z dnia 09.09.2019 roku o dofinansowanie podpisanej między Polską Izba Firm Szkoleniowych a Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości.

Spis treści

Preambuła	4
Cele Zbioru Dobrych Praktyk.....	4
Podstawowe definicje	5
Modele dostarczania usług zdalnego uczenia się	6
Proces realizacji usługi i jego główne elementy.....	7
Etap analizy - dobre praktyki.....	8
Etap projektowania – dobre praktyki.....	9
Etap realizacji (tworzenia) – dobre praktyki	10
Etap implementacji – dobre praktyki	11
Ewaluacja usługi	12
Popularne metody, formy i narzędzia stosowane w usługach zdalnego uczenia się	13
Kursy / szkolenia e-learningowe	13
Szkolenie wideo.....	14
Podcasting i szkolenia audio.....	14
Webinar	15
Warsztat on-line	16
Sesja 1:1.....	17
Role w procesie usługi zdalnego uczenia się.....	17
Wymagania techniczne w zakresie dostarczania usług zdalnego uczenia się	20
Aspekty prawne usług zdalnego uczenia się	21
Regulacje dotyczące dostarczania platform e-learningowych.....	21
RODO - ochrona danych osobowych w usługach zdalnego uczenia się	22
Prawo autorskie, zapobieganie nieuczciwej konkurencji, odniesienie do innych regulacji w zakresie praktyk postępowania	23
Słownik wybranych pojęć.....	24

Preambuła

Istotą usługi rozwojowej realizowanej na odległość za pomocą połączenia internetowego jest działanie, dzięki któremu odbiorcy wsparcia osiągają efekty uczenia się prowadzące do zmian, zgodnych z przyjętymi celami. Proces dostarczenia usługi zdalnego uczenia się to działania realizowane od etapu kontaktu z klientem, diagnozy potrzeb, określania celów, projektowania i realizacji działań rozwojowych i wdrożeniowych po ewaluację efektów. Mnogość metod i form wsparcia rozwoju, dynamiczny rozwój sektora oraz zmieniające się wymagania i oczekiwania odbiorców powinny spotkać się z profesjonalną ofertą wsparcia usług rozwojowych, dostarczaną przez rzetelne i uczciwe podmioty.

Częścią wspólną usług rozwojowych realizowanych w formie zdalnej powinny być profesjonalne praktyki oparte na kilku głównych założeniach:

- dobór sposobów realizacji i metod jest oparty na rzetelnej analizie potrzeb odbiorców wsparcia, uwzględniającej dostępność i możliwości technologii,
- stosowane formy, metody i narzędzia są skuteczne, co gwarantuje dostarczenie adekwatnej do potrzeb i profesjonalnej usługi zgodnej z przyjętymi celami,
- każda usługa rozwojowa w formie zdalnej jest wykonana z należytą starannością.

Cele Zbioru Dobrych Praktyk

Celem niniejszego dokumentu jest propagowanie dobrych praktyk dotyczących usług rozwojowych świadczonych zdalnie wśród podmiotów z sektora usług rozwojowych. Dokument zawiera najważniejsze elementy usługi oraz spis profesjonalnych praktyk, dotyczących realizacji tych elementów.

Zbiór dobrych praktyk jest dedykowany profesjonalnym dostawcom usług w relacji ze wszystkimi ich interesariuszami, a zwłaszcza we współpracy z klientami, wykonawcami czy partnerami biznesowymi.

Z punktu widzenia stosowania dobrych praktyk najbardziej istotnym elementem jest rozwój i dopasowanie kompetencji profesjonalistów działających w sektorze usług rozwojowych. Dlatego też w niniejszym zbiorze wyeksponowano kluczowe kompetencje potrzebne do profesjonalnego tworzenia i dostarczania usług zdalnego uczenia się. Jest to ważne również ze względu na to, że usługi zdalne powiększyły zakres zadań osób zaangażowanych w przygotowanie i realizację usługi, związanych m.in. z technologiami informatycznymi, istotnie wpływając na poszerzenie katalogu niezbędnych kompetencji.

Po stronie profesjonalistów sektora, którzy dotąd dostarczali usługi wsparcia uczenia się w formach tradycyjnych (stacjonarnych) z powodu pandemii pojawiła się nagła i powszechna potrzeba poszerzenia kompetencji potrzebnych do realizowania usług zdalnych, czego dowodzą wyniki badania „Sektor usług rozwojowych wobec pandemii” zleconego przez Radę¹. W efekcie klient usługi rozwojowej będzie mógł korzystać z profesjonalnej usługi stacjonarnej, zdalnej oraz blended learning, czyli łączącej cechy i potencjał obu tych form.

Niniejszy zbiór kładzie szczególny nacisk na kwestie zaprojektowania, przygotowania i udostępnienia usługi zdalnego uczenia się. Wśród profesjonalistów sektora może powstać wrażenie, że zbyt mało skupia się on na kwestiach prowadzenia usługi, zwłaszcza w formie synchronicznej, która w czasie pandemii stanowi alternatywę dla usługi tradycyjnej. Ta kwestia będzie wymagała dodatkowego i obszernego opracowania i będzie stanowiła uzupełnienie niniejszego zbioru, zwłaszcza że, dobre praktyki w tym zakresie intensywnie wyłaniają i weryfikują się stosunkowo od niedawna.

Podstawowe definicje

Usługi zdalnego uczenia się mogą być realizowane w formie asynchronicznej i/lub synchronicznej, a zakres ich zastosowań jest bardzo szeroki. Każda z form oferuje szereg narzędzi, które umożliwiają osiągnięcie celów uczenia się, o ile są poprawnie opracowane i wykorzystywane zgodnie ze swoją specyfiką i przeznaczeniem.

Uczenie się asynchroniczne (zdalne) odbywa się głównie za pomocą takich zasobów jak kursy/szkolenia (m.in. w oparciu o standard SCORM), wideo, podcasty, szkolenia audio. W tego typu usłudze interakcja użytkownika z materiałem szkoleniowym następuje bez równoczesnego (zsynchronizowanego) udziału „edukatora” (eksperta, trenera, instruktora itp.).

Uczenie się synchroniczne (zdalne) odbywa się przy równoczesnym udziale prowadzącego „edukatora” (eksperta, trenera, instruktora itp.), czyli „na żywo” (ang. live lub real-time). Uczestnicy mogą się włączyć w tok zajęć w dowolnej chwili. W tego typu usłudze wykorzystuje się najczęściej webinary, warsztaty i szkolenia online. Wsparcie zdalnego uczenia się może dotyczyć grupy osób (grupa szkoleniowa) lub pojedynczych uczących się (tzw. sesje 1:1).

Załącznikiem do niniejszego dokumentu jest **Słownik Pojęć**. Znajdują się w nim definicje wszystkich terminów z obszaru usług zdalnego uczenia się, które zostały wykorzystane w niniejszym zbiorze.

¹ *Sektor usług rozwojowych wobec pandemii*. Raport z badania na grupie podmiotów działających w Sektorze Usług Rozwojowych, maj 2020, wykonawca MCM Institute Poland Sp. z o.o., realizacja zlecona w ramach projektu „Rada ds. Kompetencji Sektora Usług Rozwojowych”.
Link: <https://www.rada.pifs.org.pl/index.php/raporty-analizy/>

Modele dostarczania usług zdalnego uczenia się

Usługi rozwojowe mogą być oferowane przez dostawców w trzech modelach. Ich wybór zależy od celu usługi, skali przedsięwzięcia, planów rozwojowych oraz budżetu. Modele świadczenia usług zdalnego uczenia się to: model własny, dzierżawiony i mieszany.

Model własny polega na tym, że wszystkie niezbędne elementy procesu uczenia się są wdrażane w środowisku informatycznym klienta (organizacja). Istota tego modelu polega na przekazaniu klientowi do samodzielnego użytku pełnych zasobów oraz narzędzi pozwalających na korzystanie z usługi niezależnie od dostawcy.

Dobre praktyki w modelu własnym to:

- przeprowadzenie projektu wdrożenia rozwiązań zgodnie z przyjętymi celami, zakresem i uniwersalnymi zasadami zarządzania projektami i zapisami umowy,
- dostarczenie zespołowi klienta niezbędnych informacji i narzędzi do administrowania i korzystania z wdrożonego produktu,
- wsparcie zespołu klienta w nabyciu kompetencji adekwatnych do zakresu wdrożonych rozwiązań, tak by możliwe było samodzielne korzystanie przez firmę / klienta z dostarczonych produktów i usług,
- zapewnienie usług wsparcia, administracji i aktualizacji systemów w ustalonym czasie po zakończeniu wdrożenia,
- doprecyzowanie w zapisach umowy zakresu własności intelektualnej i praw autorskich dostarczanych rozwiązań,
- zagwarantowanie klientowi / firmie - w zapisach umowy - możliwości samodzielnego dokonywania zmian w rozwiązaniu po upływie okresu gwarancji,
- świadczenie usług gwarancyjnych do 24 miesięcy od momentu wdrożenia.

Model dzierżawiony polega na tym, że klient (organizacja) korzysta z rozwiązań dostawcy usługi rozwojowej poprzez sieć Internet - w zamian za ponoszone opłaty.

Dobre praktyki w modelu dzierżawionym to:

- oznaczanie rozwiązań logo klienta, chyba że warunki udostępniania usługi stanowią inaczej,
- zapewnienie dostępu do usług w trybie 24/7 na poziomie SLA (Service Level Agreement) co najmniej 98% dostępności,
- świadczenie odbiorcom usług indywidualnego i grupowego wsparcia technicznego, w tym niezbędnego pakietu informacji na temat dostarczanych usług,
- aktualizacja wersji oprogramowania platform i/lub szkoleń w ramach ponoszonych opłat.

Model mieszany polega na tym, że klient (organizacja) korzysta częściowo z rozwiązań dostawcy (np. dzierżawiąc platformę e-learningową i/lub kursy / szkolenia), a częściowo własnych, osadzając tworzone przez siebie lub zakupione materiały / kursy / szkolenia.

Dobre praktyki w modelu mieszanym to:

- oznaczanie platformy logo organizacji, chyba że warunki udostępniania usługi nie przewidują takiego rozwiązania,
- zapewnienie bezawaryjnego dostępu do rozwiązań e-learningowych w trybie ciągłym,
- świadczenie odbiorcom usługi wsparcia technicznego w ustalonym zakresie,
- wdrażanie aktualizacji oprogramowania platform w ramach opłat za dzierżawę,
- wsparcie klienta w testowaniu i osadzaniu zakupionych przez niego kursów / szkoleń, po uprzedniej weryfikacji standardów publikacji (np. wersji standardu SCORM).

Proces realizacji usługi i jego główne elementy

Realizacja usługi zdalnego uczenia się to złożony proces. Dostawca usługi projektując, dostarczając, realizując i walidując usługę rozwojową posługuje się wybranym przez siebie modelem. Jest to zbiór podstaw teoretycznych, metodologicznych i uwarunkowań technologicznych, na których opiera się dany dostawca usług. Dla usług zdalnych stworzono szereg zaleceń pozwalających na ich usystematyzowanie i ustrukturyzowanie. W USA powstał system - **Instructional Design (ID)** w ramach którego powstały modele: ADDIE, Kempa, Hannafina, Pecka. Możliwe jest też, że dostawca usług ma wypracowany własny model, który pozwala koordynować proces projektowania, realizacji, wdrażania, ewaluacji usługi. Spośród ww. najbardziej znany model to model **ADDIE**. Jego nazwa składa się z pierwszych liter wchodzących w ten model etapów: analiza (*Analyze*), projektowanie (*Design*), rozwój / realizacja (*Develop*), wdrożenie (*Implement*), ewaluacja (*Evaluate*), którego celem jest uzyskanie efektów uczenia się na poziomie wiedzy, umiejętności, kompetencji społecznych (ew. postaw). do każdego z etapów przypisane są konkretne elementy składowe usługi rozwojowej, tj. koncepcja, cel, odbiorca, scenariusz, treści, platforma, komunikacja, ewaluacja.

Dobrą praktyką w procesie realizacji usługi jest:

- uzgodnienie ról, odpowiedzialności i zadań w procesie (klient, realizator, odbiorca, etc.),
- zdefiniowanie efektów planowanych działań rozwojowych (cele rozwojowe, działania wdrożeniowe, rozwijane kompetencje, wskaźniki efektów),
- uzgodnienie i przygotowanie merytoryki,
- wybór i weryfikacja narzędzia pracy zdalnej,
- przygotowanie komunikacji procesu do wszystkich grup odbiorców,
- zaplanowanie i realizacja procesu rozwojowego zgodnie z założeniami usługi,
- ewaluacja procesu zgodnie z ustalonymi wskaźnikami,
- monitorowanie wdrożenia.

W kolejnych podrozdziałach prezentujemy poszczególne etapy procesu usługi wraz z podaniem szczegółowych działań (praktyk) jej realizatora, których stosowanie rekomendujemy.

Etap analizy - dobre praktyki

- poznanie oczekiwań klienta / organizacji: ustalenie zakresu usługi, celów rozwojowych, poznanie szerszego kontekstu organizacyjnego, kultury organizacyjnej,
- poznanie grupy odbiorców: ich potrzeb rozwojowych, wieku, doświadczeń zawodowych, kompetencji związanych ze środowiskiem on-line np. znajomość danego narzędzia,
- ustalenie zakresu i celu usługi rozwojowej: wskazanie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych jakie uczestnik usługi nabędzie dzięki niej,
- określenie zakresu czasowego usługi rozwojowej,
- wybór technologii, za pomocą której zostanie wykonana usługa,
- określenie ról i odpowiedzialności interesariuszy usługi.

Etap analizy obejmuje określenie następujących elementów usługi rozwojowej: cel(e) uczenia się, odbiorcy usługi oraz koncepcja usługi.

Cele uczenia się, czyli zakładane efekty uczenia się na poziomie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych (ew. postaw), jakie osiągnie uczestnik po zakończeniu usługi rozwojowej.

Dobre praktyki w określaniu celów uczenia się:

- wyznaczanie celów w oparciu o Cyfrową Taksonomię Blooma (klasyfikacja na sześć kategorii: wiedzę, zrozumienie, zastosowanie, analizę, syntezę i ocenę),
- definiowanie celów w oparciu o analizę potrzeb organizacji i uczestnika,
- wskazywanie celów na poziomie uczenia się (uzyskanie kwalifikacji lub nabycie kompetencji) i na poziomie organizacji (wytworzenie produktu lub dokonanie zmiany sytuacji ekonomicznej lub rynkowej uczestnika i/lub poprawę sytuacji ekonomicznej lub rynkowej organizacji),
- posługiwanie się językiem efektów uczenia się.

Odbiorca usługi, tzw. persona szkoleniowa to osoba lub grupa osób, które korzystają bezpośrednio z usługi zdalnego uczenia się. Dobre praktyki w tym obszarze to:

- przeprowadzenie analizy uczestników (opisanie osoby) i dopasowanie poziomu, zakresu, formatu usługi do ich wymagań, potrzeb i oczekiwań,
- przeprowadzenie ewaluacji usługi na pierwszym, drugim i trzecim poziomie modelu Kirkpatricka.

Koncepcja usługi zdalnego uczenia się to dokument porządkujący etap przygotowania usługi (produktu). Zawiera: cele uczenia się, zakres tematyczny, strukturę, opis techniczny, interaktywności, mechanizmy angażujące, konwencję graficzną i ewaluację, zasoby potrzebne do dostarczenia usługi, zaangażowane osoby.

Dobre praktyki w obszarze przygotowania koncepcji usługi zdalnego uczenia się to:

- określenie celów wspierania uczenia się na poziomie uczestnika oraz na poziomie klienta organizacji (np. cele biznesowe),
- określenie ramowego programu usługi,
- określenie planowanego czasu trwania usługi rozwojowej i jej parametrów technicznych,
- określenie konwencji graficznej wszystkich elementów usługi,
- określenie form pracy, np. interaktywności i mechanizmów angażujących wykorzystywanych w formach synchronicznych i asynchronicznych,
- określenie parametrów technicznych wytworzenia usługi rozwojowej (wymagania techniczne, wykorzystywane narzędzia),
- przygotowanie spójnego dokumentu koncepcji, który jest punktem wyjścia do prac nad scenariuszem kursu / szkolenia.

Etap projektowania – dobre praktyki

- podział materiału kursu / szkolenia na mniejsze jednostki (lekcje, sesje, moduły, tematy),
- zaplanowanie schematu konstrukcji kursu / szkolenia w oparciu o zaplanowane w projekcie narzędzia i formaty,
- wybór metod i narzędzi dydaktycznych,
- opracowanie programu kursu / szkolenia i zaprojektowanie jego wyglądu (nawigacji, wyglądu materiałów i platform),
- przeprowadzenie wstępnych testów.

Kluczowym elementem projektowania usługi jest **scenariusz**. Etap ten może obejmować również dostarczenie klientowi scenariusza usługi zdalnego uczenia się.

Scenariusz usługi zdalnego uczenia się to dokument szczegółowo prezentujący planowaną zawartość każdego elementu kursu / szkolenia / warsztatu (treść, grafikę, interaktywności, bibliografię, wskazówki dla grafików i deweloperów).

Dobre praktyki w zakresie projektowania scenariusza kursu / szkolenia:

- dobre rozumienie koncepcji kursu / szkolenia i jego założeń,
- zrozumienie i wykorzystanie materiałów źródłowych przygotowanych przez eksperta merytorycznego, wybór treści merytorycznych niezbędnych do realizacji założonych celów oraz usystematyzowanie i zadbanie o strukturę kursu / szkolenia (ok. 80% czasu powinno być przeznaczone na działania merytoryczne związane z realizacją założonych celów, 20% czasu to bufor poświęcony na zarządzanie wyzwaniami związanymi z technologią i obsługą logistyki kursu / szkolenia),
- nadanie treści struktury modułowej, podział treści na moduły / lekcje / ekrany, a informacji na obligatoryjne i uzupełniające,
- przygotowanie scenariusza w formacie ogólnodostępnym w taki sposób, aby interesariusze projektu mogli się z nim zapoznać,
- precyzyjnie wskazane cele uczenia się na poziomie odbiorcy szkolenia i organizacji,

- wskazanie środków i metod dydaktycznych oraz zasad i form ewaluacji,
- dbałość o poprawność merytoryczną, spójność i rzetelność informacji zawartych w scenariuszu,
- dbałość o zastosowanie reguł metodycznych dotyczących m.in. podziału treści i rozplanowania ekranów kursu / szkolenia,
- wybranie adekwatnych do czasu i celu kursu / szkolenia form, metod i narzędzi oraz materiałów: prezentacji ppt.; aktywnych PDF, materiałów audiovideo, tablic moderacyjnych, e-podręczników, pre- i post-testów itp., zapewnienie zmiennych aktywności, co służy utrzymaniu uwagi i zaangażowaniu uczestników, wprowadzenie przerw,
- uwzględnienie aktywności uczestnika przed, w trakcie i po szkoleniu.

Etap realizacji (tworzenia) – dobre praktyki

- przygotowanie kursu / szkolenia pod względem merytorycznym, technicznym, metodycznym (treści, filmy, animacje, gry),
- połączenie elementów w spójną całość,
- określenie zasad pracy z uczestnikami i dostarczenie im informacji na ten temat,
- zarządzanie uwagą i zaangażowaniem uczestnika (m.in. wprowadzenie punktów skupienia uwagi poprzez stosowanie pytań, wprowadzenie ankiet, uruchamianie dyskusji uczestników i inne aktywności),
- ewaluacja w trakcie usługi i ew. dokonywanie zmian w celu zapewnienia efektów uczenia się.

Etap realizacji obejmuje dostarczenie następujących elementów usługi rozwojowej w e-learningu: materiałów (treści) i platformy e-learningowej.

Materiały to formaty zawierające / udostępniające treści merytoryczne. Mogą to być produkty uniwersalne i gotowe do użytku oraz projektowane i realizowane pod konkretną potrzebę klienta usługi. Materiały mogą mieć postać gotowych aplikacji (np. szkoleń SCORM) lub stanowić zbiór kilku / kilkunastu elementów, które razem tworzą merytorykę kursu. Elementy – dostępne w różnych formatach, tj. audio, video, PDF, animacji, podkastów etc.

Dobre praktyki w zakresie tworzenia materiałów to:

- podawanie źródeł merytoryki, autorów treści, odniesień do bibliografii,
- projektowanie zasobów w oparciu o główne postulaty metodyczne zdalnego uczenia się,
- umożliwienie korzystania z usługi poprzez popularne przeglądarki, również na urządzeniach mobilnych,
- zapewnienie gwarancji poprawnego działania zasobu i udzielenie gwarancji na usługę,
- jasne i jednoznaczne określenie warunków licencjonowania i zakupu lub dzierżawy,
- możliwość publikacji kursów / szkoleń (SCORM, xAPI) na dowolnej platformie LMS zgodnej ze standardem,

- jasne i jednoznaczne określenie warunków przechowywania i przetwarzania treści przez uczestników.

Platforma e-learningowa to system informatyczny pozwalający na przeprowadzenie usługi w środowisku wirtualnego uczenia się.

Dobre praktyki w zakresie dostarczania platform to:

- udostępnienie zintegrowanego, ergonomicznego i zachęcającego do uczenia się środowiska edukacyjnego,
- umożliwienie zarządzania użytkownikami platformy (tworzenie, aktualizacja, usuwanie kont indywidualnych oraz grup),
- zapewnienie możliwości udostępniania użytkownikom dedykowanych kursów / szkoleń / zasobów w różnych zdigitalizowanych formatach treści: pakietów SCORM (szkoleń i pigulek e-learningowych), wideo, animacji, artykułów tekstowych, plików PDF, MS Office, JPG, PNG, quizów i testów, ankiet, linków URL do zewnętrznych zasobów internetowych,
- zapewnienie możliwości budowania wieloelementowych ścieżek kursów / szkoleń,
- zapewnienie możliwości personalizacji profilu użytkownika, publikacja informacji o jego postępach, wynikach, szkoleniach,
- możliwość raportowania aktywności odbiorców (imię, nazwisko, kurs / szkolenie, wynik, status, raport z logowań, raport z interakcji z prowadzącym),
- zapewnienie kanałów komunikacji między uczestnikami a prowadzącymi i odwrotnie,
- umożliwienie przeprowadzenia ewaluacji usługi (testy, zadania on-line i inne formy sprawdzające wiedzę i umiejętności, ankiety oceniające usługę),
- możliwość archiwizacji kursu / szkolenia, bądź jego elementów (wraz z logami i plikami użytkowników),
- zapewnienie środowiska technicznego i usług wspierających funkcjonowanie odbiorców na platformie.

Etap implementacji – dobre praktyki

- zabezpieczenie uczestnikom możliwości uczestniczenia w kursie / szkoleniu (sprzęt oraz dostęp do Internetu),
- zapewnienie wsparcia technicznego i informacji dotyczących sposobu korzystania z rozwiązania i jego elementów,
- określenie liczby (ew. limitu) uczestników (od 1 do 10.000 w zależności od celów rozwojowych, możliwości wybieranego narzędzia i potrzebnych do realizacji celów rozwojowych funkcji np. możliwość przeprowadzenia ankiety, głosowania, czatu),
- przeprowadzenie działań komunikacyjnych oraz monitorowanie aktywności uczestników,
- umożliwienie raportowania aktywności uczestników.

Na etapie implementacji realizowane są usługi komunikacji. **Komunikacja** w procesie usługi to:

- a. informacje skierowane do uczestników, dotyczące celów, zasad, etapów i harmonogramu działań rozwojowych, w których biorą udział,
- b. informacje wymieniane pomiędzy uczestnikami, np. dotyczące rozwiązywania problemów, dzielenia się wiedzą, wymiany dobrych praktyk,
- c. informacje wymieniane pomiędzy uczestnikami a dostawcą, np. dotyczące wsparcia technicznego,
- d. informacje wymieniane pomiędzy dostawcą a klientem / organizacją, np. dotyczące zarządzania procesem, wsparcia,
- e. informacje pomiędzy uczestnikami a prowadzącym.

Dobre praktyki w obszarze komunikacji to:

- wspólne wypracowanie przez klienta i dostawcę usług zakresu oraz formy komunikacji oraz odpowiedzialności za dystrybucję, np.: informowanie uczestników usługi zdalnej z ustalonym wyprzedzeniem o harmonogramie działań rozwojowych,
- rzetelne i adekwatne do potrzeb informowanie o założeniach procesu rozwojowego,
- zaplanowanie i realizacja działań komunikacyjnych w projekcie, z uwzględnieniem interesariuszy usługi (kierownik projektu, zleceniodawca, prowadzący, uczestnicy, ich przełożeni etc.),
- wykorzystywanie narzędzi komunikacji – również mechanizmów społecznościowych - adekwatnych do specyfiki uczestników i celów usługi: serwisów, newsletterów, konkursów, quizów, programów lojalnościowych, mechanizmów gier.

Ewaluacja usługi

Ewaluacja to zbieranie informacji na każdym etapie realizacji usługi na temat realizacji tejże usługi oraz stopnia osiągnięcia efektów uczenia się i celów.

Dobre praktyki w obszarze ewaluacji:

- planowanie przeprowadzania ewaluacji już na wstępnym etapie ich projektowania,
- stosowanie czterostopniowego modelu Kirkpatricka, gdzie poziom 1 to informacje o reakcji uczestników, poziom 2 to mierzenie osiągniętych efektów uczenia się, poziom 3 to mierzenie poziomu zmiany zachowań w wyniku osiągnięcia efektów uczenia się, poziom 4 to mierzenie wpływu usługi na powiązane z celami usługi wyniki osiągnięte przez uczestników usługi i/lub w danej organizacji, która zamawia usługę,
- przeprowadzanie ewaluacji na trzech etapach:
 1. ewaluacji wstępnej, która pozwala na ocenę czy usługa odpowiada potrzebom zamawiającego i czy jest on gotowy do jej rozpoczęcia,
 2. ewaluacji w trakcie realizacji usługi, która pozwala na identyfikację jej słabych punktów oraz podjęcie ewentualnych działań naprawczych,



3. przeprowadzenie ewaluacji końcowej, określającej stopień osiągnięcia celów oraz efektów uczenia się
- uzyskanie informacji zwrotnej, optymalnie na czterech poziomach oceny (zgodnie z modelem Kirkpatricka),
 - diagnoza błędów,
 - zaprojektowanie działań rozwojowych i ew. naprawczych (korygujących błędy).

Popularne metody, formy i narzędzia stosowane w usługach zdalnego uczenia się

Kursy / szkolenia e-learningowe

Kursy / szkolenia e-learningowe – mogą być tworzone na zamówienie na podstawie analizy potrzeb klienta lub mieć formę gotowych i uniwersalnych rozwiązań, także w zakresie merytoryki zajęć. Zarówno kursy dedykowane, jak i gotowe mogą być dostarczane w wielu formatach m.in. pakietów SCORM (szkoleń i pigułek e-learningowych), materiałów wideo (MP4, AVI, filmy z YouTube'a) i animacji, artykułów tekstowych, plików PDF, MS Office, JPG, PNG i innych.

Dobre praktyki w zakresie kursów / szkoleń e-learningowych:

- podawanie źródła merytoryki, autorów treści, odniesień do bibliografii;
- zapewnienie poprawnej pod względem metodyki konstrukcji kursu / szkolenia z precyzyjnym wskazaniem celu uczenia się, grupy docelowej i zakresu merytorycznego, a w przypadku szkoleń / kursów mobilnych stosowanie wytycznych metodyki zdalnego uczenia się z uwzględnieniem wymagań urządzeń mobilnych,
- zapewnienie bezawaryjnego korzystania z kursów / szkoleń na popularnych, dostępnych przeglądarkach internetowych,
- zapewnienie poprawnego uruchamiania kursów / szkoleń na urządzeniach mobilnych (skalowanie zawartości do rozmiaru ekranu urządzenia),
- precyzyjne określenie zasad zakupu kursów / szkoleń w umowie sprzedaży: zasad licencjonowania w przypadku szkoleń gotowych oraz praw własności w przypadku szkoleń dedykowanych,
- zapewnienie – w przypadku kursów / szkoleń SCORM (ew. xAPI) możliwości publikacji i udostępnienia na dowolnej platformie LMS opartej na tej samej wersji standardu,
- zagwarantowanie, co najmniej na 12 miesięcy od daty zakupu integralności treści i formy kursów / szkoleń,
- dostarczenie klientowi / organizacji – w przypadku kursów / szkoleń dedykowanych plików źródłowych umożliwiającym modyfikację treści bez konieczności angażowania dostawcy (przy wykorzystaniu odpowiedniego programu do tworzenia szkoleń),
- zaprojektowanie szkoleń dedykowanych w ogólnie dostępnych narzędziach do tworzenia szkoleń zdalnych, co gwarantuje klientowi niezależność od dostawcy.

Szkolenie wideo

Szkolenie wideo to metoda wsparcia uczenia się, w której głównym nośnikiem treści merytorycznych są materiały wideo, mogące przybrać formę m.in.: scenek szkoleniowych fabularyzowanych, nagrań webinarów, nagrań wykładów online, wywiadów z ekspertami, tutoriali, filmów instruktażowych itp.

W szkoleniach wideo dobrą praktyką rynkową jest:

- realizacja szkoleń wideo na podstawie uzgodnionego z klientem scenariusza kursu / szkolenia w oparciu o wytyczne metodyki zdalnego uczenia się i wskazane cele uczenia się (atomizacja treści, mechanizmy angażujące),
- zapewnienie odpowiedniej do celów i założeń szkolenia jakości technicznej nagrań wideo (należy liczyć się z tym, że w wielu przypadkach rekomendowana technologia to 4K ze względu na możliwość wykorzystania materiałów w przyszłości),
- zapewnienie bezawaryjnego korzystania z materiału na popularnych, dostępnych przeglądarkach internetowych, a także poprawnego uruchamiania kursów / szkoleń na urządzeniach mobilnych (skalowanie zawartości do rozmiaru ekranu urządzenia),
- zapewnienie możliwości archiwizowania plików źródłowych i plików docelowych,
- dostarczenie szkoleń na podstawie założeń i warunków uzgodnionych z klientem w umowie na realizację kursu / szkolenia wideo (określenie liczby dni zdjęciowych potrzebnych do nakręcenia materiału filmowego, zakres obróbki i montażu, zapewnienie aktorów i epizodystów oraz scenografii i planów, w których realizowane są nagrania),
- określenie pól eksploatacji materiału: miejsca publikacji (Internet, nośniki danych, emisja sygnału), czasu trwania licencji (ograniczona lub nieograniczona czasowo), terytorium (jeden kraj, kilka krajów, nieograniczone terytorialnie),
- odpowiednie zabezpieczanie dostępu do nośników danych zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa (RODO).

Podcasting i szkolenia audio

Podkast to rodzaj audycji internetowej zazwyczaj publikowanej cyklicznie, do samodzielnego odsłuchania w dowolnym miejscu i czasie przy pomocy czytnika do podkastów bądź za pomocą linku kierującego do podkastu w sieci Internet. Natomiast **szkolenia audio** to nagranie treści dźwiękowych bez rygoru cykliczności. Wygodna forma podcastingu i audio pozwala na korzystanie z tych kursów / szkoleń w sytuacjach, w których do tej pory uczenie się nie było możliwe - zarówno w sferze zawodowej (np. w trakcie podróży służbowych), jak i prywatnej (w trakcie wykonywania codziennych zajęć). Tematyka podkastów jest dowolna, nie ma w tej kwestii żadnych ograniczeń.

Do dobrych praktyk w obszarze podcastów i szkoleń audio zaliczyć można:

- realizacja szkolenia / kursu audio na podstawie uzgodnionego scenariusza i w kontekście założonych celów uczenia się,
- zapewnienie przygotowania szkoleń / kursów audio w oparciu o zasady podcastingu, tj. segmentowanie treści według jednakowego schematu (np. wprowadzenie i teoria, krótka rozmowa ze specjalistą, podsumowanie w punktach przekazanych informacji, zadanie do wykonania, ćwiczenia), dodanie odcinka „zerowego” z omówieniem zasad korzystania z podcastów, także z informacjami o autorach i występujących w nagraniach osobach,
- dostarczenie podcastów i szkoleń audio zgodnych z zasadami metodyki tego typu materiałów (m.in.: dostosowanie czasu trwania odcinków do potrzeb i oczekiwań odbiorców, przygotowanie materiałów dodatkowych w postaci nagrań wykładów, rejestracji wystąpień podczas konferencji, stosowanie różnych form: felietonu, reportażu, anegdoty, zaprojektowanie i realizacja kursu / szkolenia audio poprawnego merytorycznie i metodycznie oraz technicznie
- przygotowanie pliku RSS i opisanie wszystkich zawartych w nim pól (m.in. tytuł, autor, opis, kategoria, e-mail autora) oraz spełnienie wymagań publikacji informacji na temat podcastów na platformach internetowych (m.in. przygotowanie pakietu informacji wskazujących zakres merytoryczny szkolenia, prowadzącego, czas trwania),
- nieużywanie słowa „podkast” lub „podcast” w nazwie podcastu.

Webinar

Webinar w najbardziej podstawowym ujęciu to seminarium, które odbywa się za pośrednictwem Internetu (seminar + web). Wybór tej formy wsparcia uczenia się jest rekomendowany, gdy:

- cele uczenia się uzasadniają tę formę pracy,
- grupa uczestników jest duża, rozproszona i wymaga wspólnego spotkania w jednym czasie, gdyż możemy skorzystać z dowolnego miejsca, gdzie mamy dostęp do komputera,
- ważnym elementem wyboru jest oszczędność czasu (brak zaangażowania czasowego poza samą transmisją webinaru),

Dobre praktyki podczas realizacji webinarów to:

- uzgodnienie wspólnych zasad komunikacji i uczestnictwa (tzw. „kontrakt”),
- zapewnienie dostępnej i łatwej w użyciu platformy webinarowej wraz z pakietem instrukcji dotyczących logowania / uzyskania dostępu i wykorzystania podstawowych jej funkcjonalności oraz wsparciem technicznym użytkowników podczas sesji,
- wykorzystanie metod aktywizujących uczestników, korzystanie z prezentacji lub innych plików – graficznych, tekstowych, arkuszy kalkulacyjnych lub materiałów wideo,
- udostępnienie wirtualnych tablic uczestnikom,
- umożliwienie dzielenia się dokumentami wypracowanymi przez uczestników,

- przeprowadzenie ankiet i testów, quizów, których wyniki można omówić jeszcze w trakcie webinaru,
- przekazanie zadań wdrożeniowych lub dodatkowych e-materiałów,
- komunikowanie się z uczestnikami w oknie czatu.

Warsztat on-line

Warsztat / trening on-line to działanie rozwojowe, którego celem jest uzyskanie przez uczestników efektów uczenia się i/lub wypracowanie materiału poprzez wykorzystanie interaktywnych metod pracy zdalnej zwiększającej zaangażowanie uczestników poprzez udział w spotkaniu online przeprowadzanym w trybie synchronicznego połączenia audiovideo, czyli „na żywo” (ang. live lub real-time).

Wykorzystanie tego formatu jest rekomendowane, gdy:

- cele usługi wymagają interakcji on-line, „na żywo”,
- niezbędne jest przećwiczenie umiejętności, np. z obszaru kompetencji społecznych,
- uczestnicy dysponują warunkami umożliwiającymi zaangażowanie (np. kamerami w komputerach) i mogą się bezpośrednio i swobodnie wypowiadać,
- niezbędna jest praca w mniejszych grupach, aby zrealizować założone cele,
- uczestnicy pracują w różnych lokalizacjach i brak im czasu na dojazd lub udział w „pełnowymiarowym” szkoleniu / warsztacie w sali.

Dobłą praktyką podczas realizacji warsztatów on-line jest:

- uzgodnienie wspólnych zasad komunikacji i uczestnictwa (tzw. „kontrakt”),
- zapewnienie bezawaryjnego dostępu do narzędzia, w którym przeprowadzany jest warsztat,
- zapewnienie wsparcia w obszarze korzystania z platformy,
- praca w pokojach wirtualnych w małych kilkusobowych grupach,
- uruchomienie dyskusji w grupach i na forum z wykorzystaniem audiovideo,
- dzielenie ekranu pomiędzy uczestnikami i prowadzącym,
- wykorzystanie metod aktywizujących uczestników, korzystanie z prezentacji lub innych plików – graficznych, tekstowych, arkuszy kalkulacyjnych lub materiałów wideo,
- udostępnienie wirtualnych tablic uczestnikom,
- umożliwienie dzielenia się dokumentami wypracowanymi przez uczestników.

Sesja 1:1

Sesja 1:1 on-line to działanie rozwojowe wykorzystywane podczas doradztwa, konsultacji, coachingu, mentoringu, szkolenia czy rozmowy diagnostycznej za pośrednictwem platformy webinarowej lub innego programu umożliwiającego transmisję audiovideo. Wykorzystanie sesji 1:1 jest rekomendowane, gdy:

- zbieranie informacji lub kontekst spotkania wymaga indywidualnego podejścia, poczucia bezpieczeństwa i zaufania,
- wskazany jest rozwój i kontakt indywidualny,
- zagadnienia poruszane w trakcie spotkania są skupione na celach rozwojowych jednostki.

Dobłą praktyką podczas realizacji sesji 1:1 jest:

- uzgodnienie zasad komunikacji i uczestnictwa (tzw. „kontrakt”),
- umożliwienie swobodnego udziału w komunikacji audio i video poprzez nadanie odpowiednich uprawnień dla uczestnika sesji do przekazu audio i video,
- wykorzystanie puli dostępnych funkcjonalności, np. dzielenie ekranu / współdzielenie dokumentów pomiędzy uczestnikiem i prowadzącym w zależności od określonych celów szkolenia,
- zagwarantowanie odbiorcy / uczestnikowi bezproblemowego udziału w sesji poprzez wykorzystanie dostępnego, intuicyjnego narzędzia,
- dostarczenie odbiorcy pakietu niezbędnych informacji / instrukcji dotyczących sposobu korzystania z udostępnionego narzędzia,
- zapewnienie wsparcia technicznego odbiorcy / użytkownika w trakcie trwania sesji.

Role w procesie usługi zdalnego uczenia się

Do realizacji procesu rozwojowego realizowanego w modelu zdalnym niezbędne jest zapewnienie kilku kluczowych ról w projekcie. Role te mogą być realizowane przez tych samych specjalistów, tj. jedna osoba może pełnić rolę metodyka i scenarzysty, administratora platformy e-learningowej i testera jakości szkoleń, dewelopera szkoleń czy grafika. Nie istnieje wymóg przypisywania jednej roli do jednego specjalisty. W zależności od celów i charakteru usługi w projekcie mogą wystąpić następujące role:

Administrator platformy e-learningowej – odpowiada za poprawne funkcjonowanie platformy e-learningowej.

Dobre praktyki w obszarze kompetencji administratora platformy e-learningowej to:

- praktyczna znajomość wszystkich funkcji platformy e-learningowej,
- umiejętność rozwiązywania problemów użytkowników platformy i szkoleń,
- umiejętność konstruowania maili z instrukcjami systemowymi,
- umiejętność objaśniania zagadnień technicznych w prosty sposób,
- umiejętności komunikacyjne i społeczne pozwalające na pracę w zespole projektowym.

Deweloper – na podstawie scenariusza szkolenia / kursu opracowuje usługę, korzystając z narzędzia informatycznego (korzysta z wybranego programu authoringowego do programowania kursów / szkoleń oraz z wybranych programów do obróbki grafiki, montażu video i audio). Jest odpowiedzialny za integrację elementów składowych szkolenia / kursu: treści, wizualizacji, mechanizmów, warstwy audio itp. na poziomie co najmniej podstawowym

Dobre praktyki w obszarze kompetencji dewelopera to:

- umiejętność przełożenia scenariusza e-learningowego na program do tworzenia szkoleń,
- umiejętność obróbki grafiki, montażu video i audio.

Ekspert merytoryczny – przygotowuje i dostarcza materiały źródłowe do kursów / szkoleń, wskazuje źródła bibliograficzne, merytorycznie weryfikuje koncepcję, a następnie scenariusz kursu / szkolenia. Jest odpowiedzialny za poprawność merytoryczną.

Dobre praktyki w obszarze kompetencji eksperta merytorycznego to:

- kompetencje eksperckie w zakresie tematyki szkolenia pozwalające na dobór i przygotowanie treści adekwatne do celów i przyjętych efektów uczenia się,
- umiejętność selekcji materiału i jego doboru w zależności od potrzeb odbiorcy i celów projektu,
- umiejętność wyznaczania celów uczenia się na poziomie selekcji materiału.

Grafik – projektuje i przygotowuje wizualizację graficzną kursów / szkoleń i platform e-learningowych (cyfrowego środowiska pracy).

Dobre praktyki w obszarze kompetencji grafika to:

- umiejętność przełożenia scenariusza szkolenia na odpowiednie grafiki,
- umiejętność tworzenia wizualizacji graficznej do usługi zdalnego uczenia się.

Metodyk kursów / szkoleń zdalnych i mobile learningowych – tworzy koncepcję usługi opartą o założenia metodyki zdalnego uczenia się.

Dobre praktyki w obszarze kompetencji metodyka to:

- umiejętność wyznaczania i definiowania celów uczenia się,
- znajomość metodyki szkoleń zdalnych i zasad projektowania i organizowania procesu uczenia się,
- stosowanie optymalnych rozwiązań technologicznych i metodycznych dopasowanych do wyznaczonego celu projektu, specyfiki uczestników i oczekiwań organizacji.

Prowadzący (trener, mentor, coach, tutor, instruktor, wykładowca, konsultant) – przygotowuje i prowadzi merytorycznie proces usługi zdalnego uczenia się, głównie w formie synchronicznej). Oprócz uniwersalnych kompetencji dotyczących pracy edukatora (ujętych w licznych standardach rynkowych), dobre praktyki w obszarze kompetencji prowadzących usługi zdalnego uczenia się to:



- znajomość i stosowanie zasad wspomagania uczenia się dorosłych, z uwzględnieniem specyfiki zdalnego uczenia się,
- umiejętność tworzenia scenariuszy i materiałów do wsparcia zdalnego uczenia się (np. aktywny pdf, e-podręcznik),
- umiejętność używania pomocy audiowizualnych adekwatnie do potrzeb przekazu,
- zarządzanie zdalnym środowiskiem i procesem rozwojowym oraz ew. pracą grupy,
- umiejętności komunikacyjne pozwalające na aktywizowanie uczestników, moderowanie dyskusji, facylitowanie uczenia się,
- znajomość i korzystanie z narzędzia do komunikacji synchronicznej wykorzystywanego w danym procesie,
- umiejętności prowadzenie zdalnych prezentacji (np.: praca z kamerą, mikrofonem, pokazem slajdów).

Realizator procesu rozwojowego – odpowiada za efektywny przebieg projektu od strony organizacyjno-technologicznej usługi rozwojowej w formie synchronicznej:

- zapewnia odbiorcom / uczestnikom dostęp do adekwatnych do procesu narzędzi zdalnych,
- zapewnia osoby do realizacji wydarzenia, w tym prowadzącego oraz wsparcie techniczne,
- zapewnia niezbędne do realizacji usług zasoby – sprzęt, pozwalający na realizację usługi osobie prowadzącej (m.in.: komputer wraz z odpowiednimi akcesoriami audio i video, pomieszczenie),
- uzgadnia szczegóły organizacyjne z klientem (w tym m.in.: data, czas, liczba uczestników, sposób przekazywania danych osobowych, sposób zapisywania się / uzyskania dostępu / logowania się na wydarzenie, wymagania techniczne do narzędzia, sposób ewaluacji, sposób raportowania),
- organizuje testowanie narzędzia zdalnego (jeśli to jest niezbędne, np. klient po raz pierwszy będzie z niego korzystać),
- przygotowuje niezbędną komunikację do klienta i interesariuszy,
- przeprowadza ewaluację procesu.

Dobre praktyki w obszarze kompetencji realizatora procesu:

- znajomość różnic pomiędzy realizacją stacjonarnej a zdalnej usługi rozwojowej,
- znajomość narzędzi zdalnych w usługach rozwojowych, metod ewaluacji.

Scenarzysta usług zdalnego uczenia się – na podstawie celów i potrzeb oraz materiałów źródłowych przygotowuje scenariusz.

Dobre praktyki w obszarze kompetencji scenarzysty:

- umiejętność syntezy materiałów źródłowych dostarczonych przez eksperta merytorycznego,
- znajomość metodyki wspierania zdalnego uczenia się,

- umiejętność opracowania scenariusza procesu zdalnego uczenia się uwzględniającego uwarunkowania narzędzi informatycznych,
- umiejętności komunikacyjne i społeczne pozwalające na pracę w zespole projektowym.

Specjalista wsparcia technicznego – odpowiada za techniczne przygotowanie i realizację wydarzeń zaplanowanych w procesie usługi zdalnego uczenia się w formie asynchronicznej. w zakresie jego zadań leży:

- przygotowanie i przeprowadzenie usługi online (założenie jej na wybranej platformie i udostępnienie dla uczestników),
- zorganizowanie testu narzędzia z klientem,
- reagowanie w sytuacji wystąpienia problemów technicznych w trakcie procesu,
- monitorowanie zabezpieczeń gwarantujących integralność grupy uczestników.

Dobre praktyki w obszarze kompetencji specjalisty wsparcia technicznego:

- pełna znajomość narzędzia procesu zdalnego uczenia się w formie asynchronicznej,
- umiejętność swobodnego korzystania z różnych narzędzi stosowanych w trakcie zdalnego procesu rozwojowego, w tym umiejętność doboru odpowiedniego narzędzia i funkcji służących realizacji celów edukacyjnych,
- umiejętność rozwiązywania problemów technicznych.

Tester (jakościowy i korektor) – odpowiada za poprawność funkcjonalną i językową usługi zdalnego uczenia się. Testuje poprawność funkcjonowania szkolenia i jego zgodność z zapisami scenariusza. Dokonuje również redakcji i korekty treści.

Dobre praktyki w obszarze kompetencji testera to:

- umiejętność porównania zgodności wyprodukowanego rozwiązania ze scenariuszem usługi,
- umiejętność wykonywania językowej redakcji i korekty treści.

Wymagania techniczne w zakresie dostarczania usług zdalnego uczenia się

Wymagania techniczne to parametry sprzętu i sieci Internet, które pozwalają odbiorcom / użytkownikom na bezawaryjne korzystanie z udostępnionych narzędzi i zasobów zdalnego uczenia się (kursów, szkoleń, platform).

Dobre praktyki w zakresie wymagań technicznych podczas korzystania z zasobów i platformy e-learningowej:

- projektowanie i budowanie rozwiązań możliwych do uruchomienia i ergonomicznego użytkowania na sprzęcie dostępnym masowym użytkownikom (urządzenia mobilne, laptopy, komputery stacjonarne),

- informowanie odbiorcy o wymaganiach sprzętowych w zależności od dostarczanych formatów plików i aplikacji, a także zapewnienie opisu zalecanego sposobu korzystania z zasobów,
- zapewnienie możliwości uruchamiania produktów i usług e-learningowych na powszechnie dostępnych, najczęściej wykorzystywanych przeglądarkach internetowych, wspieranych przez producentów oraz wersjach starszych (również w przypadku urządzeń mobilnych),
- zapewnienie stałej dostępności systemów i zasobów edukacyjnych,
- zapewnienie odbiorcom wsparcia technicznego świadczonego poprzez adekwatne do grupy docelowej kanały,
- zapewnienie adekwatnej przepustowości łączy internetowych oraz wystarczającej mocy serwerów w zależności od dostarczanych form.

Aspekty prawne usług zdalnego uczenia się

Regulacje dotyczące dostarczania platform e-learningowych

W zależności od wybranego modelu platforma e-learningowa może być osadzona przez dostawcę usług w środowisku klienta lub udostępniona w ramach dzierżawy - w zamian za okresowo ponoszone opłaty.

Do dobrych praktyk dotyczących dostarczania platformy e-learningowej w modelu własnym należy:

- dokładne określenie zakresu funkcjonalnego dostarczanej platformy wraz z dostarczeniem firmie / klientowi kompletu tutoriali systemowych i dokumentacji technicznej systemu,
- wycena wszystkich elementów oferty i dostarczenie klientowi / firmie kompleksowej kalkulacji kupowanych produktów i usług (kosztów rozwiązania),
- przeszkolenie specjalistów klienta w zakresie administrowania i zarządzania platformą,
- wsparcie firmy / klienta w początkowym okresie korzystania z platformy, rozwiązywanie problemów wynikających ze słabej znajomości systemu przez klienta / firmę,
- udzielenie klientowi / firmie co najmniej 12 miesięcznego okresu gwarancji na bezawaryjne działanie platformy,
- umożliwienie zakupu dodatkowych usług administracyjnych i usług wsparcia w zależności od potrzeb klienta,
- w zależności od umowy dostarczenie kodów źródłowych platformy do samodzielnej modyfikacji przez klienta / firmę.

Do dobrych praktyk dotyczących dostarczania platformy e-learningowej w modelu dzierżawionym należy:

- dokładne określenie zakresu funkcjonalnego udostępnianej platformy wraz z dostarczeniem kompletu firmie / klientowi tutoriali systemowych dla różnych ról systemowych (uczestnik szkolenia, administrator klienta, trener etc.),
- wsparcie techniczne klienta / firmy i odbiorców szkoleń przez cały okres trwania usług dzierżawy platformy,
- wycena wszystkich elementów oferty i dostarczenie klientowi / firmie kompleksowej kalkulacji kupowanych produktów i usług (kosztów rozwiązania), zarówno jednorazowych (setup systemu) jak i cyklicznych (koszty hostingu kont),
- udzielenie klientowi / firmie gwarancji bezawaryjnej pracy systemu przez cały czas trwania dzierżawy.

RODO² - ochrona danych osobowych w usługach zdalnego uczenia się

RODO czyli unijne rozporządzenie dotyczące przetwarzania danych osobowych, tj. danych odbiorców / uczestników kursów / szkoleń, pracowników firmy / klient nakłada na dostawcę usług szereg obowiązków w zakresie pozyskiwania, gromadzenia i przetwarzania danych osobowych. Przepisy te mają szczególną wagę w przypadku realizacji projektów edukacyjnych, w których uczestnicy kursów / szkoleń korzystają z platform i systemów webinarowych udostępnianych przez dostawcę na zasadzie dzierżawy, a całość rozwiązania znajduje się po stronie dostawcy, który administruje platformą.

Do dobrych praktyk dostawcy usług zdalnego uczenia się w zakresie przestrzegania reguł RODO w usługach zdalnego uczenia się należy:

- zapewnienie odpowiednich środków organizacyjnych, prawnych i technicznych służących ochronie gromadzonych danych osobowych odbiorców / uczestników usługi,
- podpisanie z klientem / firmą zgodnej z przepisami umowy dotyczącej polityki RODO, która w sposób szczegółowy reguluje obszar przetwarzania danych osobowych w realizowanych projektach,
- przygotowanie odpowiedniej dokumentacji dostępnej w ramach udostępnianych platform, która dotyczy procedur przetwarzania danych osobowych, tj. polityki bezpieczeństwa, polityki prywatności, regulaminu platformy e-learningowej, polityki dotyczącej plików cookie,
- wskazanie w umowach na realizację projektów zdalnego uczenia się osób pełniących funkcję Administratora Danych Osobowych, a także osób mających dostęp do danych, które zostały odpowiednio przeszkolone w zakresie RODO,
- zobowiązanie prawne pracowników mających dostęp do danych osobowych do zachowania w poufności powierzonych danych,

² W Polsce tą sferę reguluje ustawa z 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2019 Poz. 1781)

- zapewnienie właściwych zabezpieczeń technicznych w ramach udostępnianych usług, tj. przechowywanie kopii zapasowych danych platform oraz odpowiednie, adekwatne zabezpieczenie systemów komputerowych (systemy szyfrowania haseł i uwierzytelniania użytkowników, oprogramowanie antywirusowe i typu firewall).

Prawo autorskie³, zapobieganie nieuczciwej konkurencji⁴, odniesienie do innych regulacji w zakresie praktyk postępowania

Do dobrych praktyk dostawcy usług zdalnego uczenia się w ww. obszarach należą:

- bezwzględne poszanowanie cudzego dorobku w zakresie szkoleń, materiałów, scenariuszy, testów i innych przejawów działalności twórczej, zgodnie z regulacjami ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych a także utrwalonych w tym obszarze praktyk chroniących cudzy dorobek intelektualny,
- unikanie sytuacji tworzących znamiona działań o charakterze nieuczciwej konkurencji, w tym komentowania sytuacji prawno-finansowych powstałych w firmach konkurencyjnych, problemów personalnych czy też innych zdarzeń mogących przedstawić firmę konkurencyjną w sytuacji pogarszającej jej dostęp do rynku,
- uwzględnianie w sposobach projektowania i realizacji produktów szkoleniowych szeroko pojętego postulatu dostępności⁵ dla osób z różnego rodzaju ograniczeniami czy też niepełnosprawnościami,
- przestrzegania innych zasad i standardów wynikających z kodeksów i regulacji obowiązujących u Klientów i w szeroko pojętym otoczeniu biznesowo-administracyjnym (kodeksy etyczne Izby Gospodarczych, WCAG⁶ itp.),
- informowanie swoich Partnerów Biznesowych o praktykach rekomendowanych w niniejszym dokumencie (kryteriami doboru Partnerów Biznesowych są zawsze przestania merytoryczne i organizacyjne).

³ Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 1994 r. nr 24, poz. 83)

⁴ Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U.2020.1913)

⁵ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696)

⁶ WCAG: to skrótowiec od Web Content Accessibility Guidelines czyli wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych. Obecnie obowiązuje wersja 2.1 tych wytycznych. Wyjaśniają one, jak tworzyć strony internetowe i aplikacje aby udostępnić je osobom z niepełnosprawnościami np. wzroku, słuchu, ruchu, ale też z niepełnosprawnością intelektualną czy zaburzeniami poznawczymi. Strony internetowe i aplikacje mobilne, które spełniają wytyczne WCAG nazywamy dostępnymi cyfrowo.

Słownik wybranych pojęć

Niniejszy słownik ma na celu wyjaśnienie niektórych terminów występujących w Zbiorze Dobrych Praktyk Usług Zdalnego Ucznienia się. Przedstawione w nim definicje nie są wyczerpujące, służą do ujednoczenia języka, wyjaśnienia wątpliwości i uniknięcia nieporozumień interpretacyjnych.

Termin	Definicja
Audio (dźwięk)	Plik zawierający dźwięk, dźwiękowy przekaz merytoryczny dystrybuowany elektronicznie, np. za pośrednictwem dedykowanych serwisów internetowych, dostępny również w sieci. Najczęstsze formaty plików audio to mp3, wav, AAC, FLAC, AIFF. do tworzenia podkastów i audycji najczęściej używanym formatem jest mp3.
Blended learning (metoda mieszana, hybrydowa)	Metoda, która łączy tradycyjną metodę wsparcia uczenia się (zajęcia stacjonarne) z metodą zdalnego uczenia się (zarówno synchronicznego jak i asynchronicznego). Łączy w sobie różne formy działań rozwojowych, a proporcja każdego z mieszanych elementów zależy od celu procesu, prowadzących, odbiorców, wymagań dotyczących procesu szkolenia / uczenia się oraz dostępnych środków finansowych i infrastruktury. Rozwiązanie blended learning może być połączeniem rozwiązań offline i online.
Cyfrowa Taksonomia Blooma	Jest to klasyfikacja celów nauczania (uczenia się), którą stworzył Benjamin Bloom. Cele nauczania podzielił na trzy sfery: poznawczą, emocjonalną i psychomotoryczną. Sfera poznawcza (kognitywna) dzieli się na sześć poziomów: wiedzę, rozumienie, zastosowanie, analizę, syntezę, ewaluację. Sfera emocjonalna (uczuciowa, afektywna) to sposób, w jaki ludzie reagują emocjonalnie na pięciu poziomach: postrzegania, odpowiadania, czyli reakcji, wartościowania, organizowania, charakteryzowania. Sfera psychomotoryczna to koncentracja na zmianach i rozwoju zachowań oraz umiejętności. Celem taksonomii jest prezentacja celów nauczania (uczenia się) w ujęciu holistycznym (całościowym) i motywowanie projektantów i wykonawców procesów kształcenia do koncentrowania się na wszystkich trzech ww. sferach.



Termin	Definicja
Dostawca usług zdalnego uczenia się	Instytucja realizująca usługi zdalnego uczenia się w wybranych przez siebie obszarach specjalizacji w formie synchronicznej, asynchronicznej lub „mieszanej”, czyli łączącej formę synchroniczną z asynchroniczną. Dostawca może dostarczać szeroką gamę usług łącząc w obszarze swojego działania kilka specjalizacji w zakresie zdalnego uczenia się lub skupiać się na dostarczaniu wybranych form usług zdalnego uczenia się, np. video learningu lub podcastów. Dostawca dysponuje doświadczoną i profesjonalną kadrą w obszarze dostarczanych usług.
Ewaluacja kursów / szkoleń	Ewaluacja kursów / szkoleń to zbieranie informacji na każdym etapie realizacji kursu / szkolenia na temat jego realizacji oraz stopnia osiągnięcia celów i oczekiwanych efektów na poziomie wiedzy, umiejętności kompetencji społecznych. Ewaluacja pozwala na zweryfikowanie tego czy dana usługa jest / była skuteczna i efektywna.
Instructional Design	Metoda projektowania, opracowywania i dostarczania merytorycznych zasobów online, mająca zapewnić skuteczne, atrakcyjne, angażujące i inspirujące uczenie się w procesie zdalnej nauki. Metoda Instructional Design opiera się najczęściej o model ADDIE, który składa się z pięciu etapów: analizy (określenie celu szkoleniowego oraz profilu i wymagań odbiorców, identyfikacja potrzeb szkoleniowych, uwarunkowań technicznych i organizacyjnych), projektowania (treści, grafiki, mechanizmów), rozwój kursu (opracowanie prototypu kursu i jego pilotaż, stworzenie materiałów dydaktycznych i narzędzi weryfikujących postępy uczestników), wdrożenia (opracowanie harmonogramu, uruchomienie kursu / szkolenia na platformie e-learningowej, udostępnienie go uczestnikom) i ewaluacji (weryfikacja postępów, ocena satysfakcji uczestników, ocena stopnia osiągnięcia celów kursu).
Interesariusze usługi zdalnego uczenia się	Interesariusze usługi zdalnego uczenia się to osoby lub grupy osób, które mają wpływ na konstrukcję, przebieg i ewaluację projektu i są zainteresowane jego przebiegiem oraz osiągnięciem jego celów na poziomie uczenia się i poziomie efektów usługi np. dla zamawiającej ją organizacji.



Termin	Definicja
	<p>Interesariuszy projektu można podzielić na kilka grup: klient / firma oraz dostawca rozwiązania zdalnego uczenia się.</p> <p>Na poziomie ról projektowych: kierownik projektu i zespół projektowy, zarówno po stronie dostawcy, jak i klienta / firmy.</p> <p>Kolejny podział interesariuszy to osoby korzystające z rozwiązań: odbiorcy / uczestnicy szkoleń / kursów, ich przełożeni.</p>
Komunikacja procesu	<p>Komunikacja w procesie usługi zdalnego uczenia się to informacje skierowane do odbiorców kursów / szkoleń na temat celów, zasad, etapów i harmonogramu działań rozwojowych, w których biorą udział odbiorcy / uczestnicy kursów / szkoleń. Komunikacja w procesie jest dwukierunkowa, realizatorzy procesu są nadawcami informacji, odbierają również informację od odbiorców. w tym celu w projekcie szkoleniowych powinny zostać zaprojektowane kanały komunikacyjne typu chat czy forum.</p>
Metodyka zdalnego uczenia się	<p>Zbiór rekomendacji i zasad w obszarze projektowania kursów / szkoleń, których celem jest zaprojektowanie i realizacja skutecznego, czyli osiągającego cele uczenia się. Metodyka - bazując m.in. na andragogice - określa optymalny sposób konstrukcji treści merytorycznych, układ elementów szkolenia / kursu, zastosowanie interaktywności adekwatnych do celów oraz implementację mechanizmów zarządzania efektami usługi, w tym ewaluacji.</p>
Mobile learning (m-learning lub szkolenie mobilne)	<p>Określenie grupujące wszystkie działania edukacji zdalnej, których dystrybucja (dostarczanie) odbywa się poprzez urządzenia mobilne z ekranami dotykowymi (np. smartfon czy tablet). Zasoby mobile learningowe charakteryzują się przede wszystkim „lekkością” i łatwością dostępu, co powoduje, że często mają o wiele skromniejszą grafikę oraz mniejszą interaktywność niż „klasyczne” szkolenia – wszystko po to, by pobierać jak najmniejsze ilości danych. Ważnym elementem jest więc kompresja dużych elementów składowych takich jak video, grafika czy głos. w mobile learningu kluczowa jest intuicyjność obsługi i szybka dostępność treści.</p>



Termin	Definicja
	Podczas projektowania i dystrybucji szkoleń mobilnych uwzględnia się warunki ich użycia, np. fakt, że użytkownik korzystając ze szkolenia nawiguje wyłącznie używając ekranu dotykowego, co znacznie wpływa na dostępne rozwiązania i sposób konstrukcji treści.
Odbiorca usługi zdalnego uczenia się (synonim uczestnika kursu / szkolenia)	Osoba lub grupa osób, do których adresowana jest usługa zdalnego uczenia się, funkcjonuje również pod pojęciem osoby e-learningowej. Odbiorca usługi pracuje z udostępnionym materiałem, uczestniczy w zaprojektowanych aktywnościach i ew. interakcjach z innymi uczącymi się oraz z prowadzącym, zgodnie z założeniami projektu. Odbiorca loguje się na platformę e-learningową, webinarową lub do innego środowiska zdalnego uczenia się. Zgodnie z harmonogramem przechodzi przez jego kolejne moduły w sposób zaplanowany przez projektanta.
Organizacja	Klient biznesowy / podmiot zamawiający i finansujący usługę zdalnego uczenia się dla swoich pracowników lub partnerów, którzy są odbiorcami / uczestnikami usługi.
Platforma e-learningowa (synonim środowiska wirtualnego nauczania)	Określana również jako platforma wirtualna, ang. <i>Learning Management System</i> - narzędzie technologiczne, które wspiera kształcenie online, tzn. aplikacja (software), do której można uzyskać dostęp poprzez przeglądarkę internetową, dzięki oprogramowaniu tego typu możliwe jest zarządzanie wszystkimi fazami usługi: od przygotowania treści, poprzez ich dystrybucję, monitorowanie aktywności uczestników, informację zwrotną, aż po ocenę osiągnięcia celów uczenia się.
Platforma webinarowa lub program do spotkań on-line	Narzędzie służące do przeprowadzenia webinaru, sesji online 1:1 czy warsztatu online. w zależności od dostawcy charakteryzuje się parametrami pozwalającymi na aktywizowanie uczestników (m.in.: korzystanie z prezentacji lub innych plików, rysowanie i pisanie na wirtualnej tablicy, udostępnianie dokumentów czy materiałów wideo, podzielenie uczestników na grupy, przeprowadzanie ankiet i testów, komunikowanie się bezpośrednio lub z wykorzystaniem czatu).



Termin	Definicja
Projekt usługi zdalnego uczenia się	Określone w czasie, ustrukturyzowane działanie, którego celem jest dostarczenie określonej grupie odbiorców (pracownikom, klientom, partnerom) unikatowej usługi lub produktu edukacji zdalnej za pomocą Internetu w dowolnie określonym formacie i o ustalonym zakresie merytorycznym. Projektem w takim ujęciu może być np. opracowanie i przygotowanie kursu / szkolenia lub udostępnienie innych zasobów na platformie e-learningowej LMS. Zakres projektu jest determinowany celem / celami uczenia się.
Szkolenie zdalne SCORM	Format treści merytorycznej, gdzie głównym nośnikiem treści są ekrany z elementami treści merytorycznej, interakcjami i multimediami (audio, video, grafika). Szkolenie SCORM – zrealizowane na podstawie przygotowanej wcześniej koncepcji i scenariusza - powinno zawierać mechanizmy interaktywne zwiększające poziom zaangażowania odbiorców szkolenia / kursy tj. quizy, ścieżki, testy, przyciski nawigacyjne etc. z jednej strony jest sposobem dystrybucji treści, z drugiej pełni funkcję weryfikacji stopnia zrozumienia udostępnionych treści. Wykorzystanie standardy komunikacyjnego SCORM pozwala na raportowanie aktywności szkoleniowej podejmowanej przez odbiorcę szkolenia i ich publikację na platformie LMS. Szkolenie SCORM – podzielone na moduły i lekcje - zazwyczaj funkcjonuje na platformie jako jeden obiekt: samodzielnie lub jako element kursu, gdzie jest jednym z wykorzystywanych formatów.
Wymagania techniczne dla odbiorców / uczestników szkoleń / kursów	Rekomendowane przez dostawcę rozwiązań e-learningowych parametry sprzętu IT i sieci Internet, które pozwalają na bezawaryjne korzystanie z narzędzi i zasobów udostępnionych w procesie usługi zdalnego uczenia się. Zakres rekomendowanych wymagań technicznych jest uzależniony od wybranego modelu korzystania z usługi.



Zasób merytoryczny (synonim materiałów dydaktycznych)	Element kursu / szkolenia, który jest nośnikiem treści merytorycznej kursu / szkolenia określonej jego tematyką. Zasoby merytoryczne mogą być udostępniane w różnorodnych formatach elektronicznych: zarówno w postaci tekstu (artykuły, wpisy na bloga, komentarze), jak również w postaci graficznej, dźwiękowej oraz w pełni multimedialnej (pliki video, JPG, PDF), również linki URL do zewnętrznych źródeł informacji. Zasób merytoryczny może również funkcjonować poza strukturą kursu, stanowiąc samodzielny nośnik treści.
--	--



ul. Londyńska 19 lok. 1; 03-921 Warszawa

tel.: 22 616 27 63

wyślij e-mail: radasektorowa@pifs.org.pl

wejdź na stronę: <http://www.rada.pifs.org.pl>

