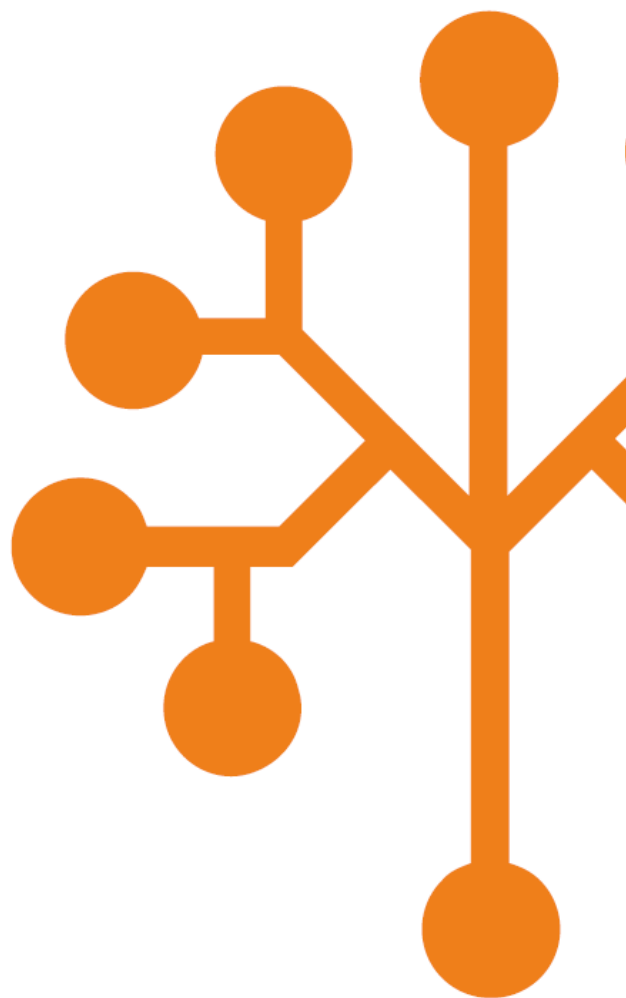


Standard Usług
Zdalnego Uczenia się
SUZ

luty 2021





Autorzy:

Piotr Piasecki

Tomasz Radkiewicz

Iwona Wieczorek

Renata Marciniak

Agnieszka Blandzi

Małgorzata Olszanowska

Borys Kozielski

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

1. Struktura standardu SUZ.....	4
2. Relacja z klientem	6
3. Projektowanie usługi.....	9
4. Realizacja usługi	11
5. Słownik niektórych pojęć stosowanych w standardzie SUZ	14

1. Struktura standardu SUZ

Usługa rozwojowa to działalność profesjonalna mająca na celu rozwój ludzi, grup lub organizacji, w szczególności poprzez nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych. Istotą usługi rozwojowej jest osiągnięcie efektów uczenia się, prowadzących do osiągnięcia celów rozwoju i zmian na poziomie indywidualnym i zbiorowym, w tym organizacyjnym (patrz: Sektorowa Rama Kwalifikacji Usług Rozwojowych).

Istotną częścią usług rozwojowych są te, które są realizowane w formie zdalnej, z wykorzystaniem technologii, synchronicznie i/lub asynchronicznie. Asynchroniczność oznacza proces uczenia się opartego na interakcji uczestnika usługi z materiałem wspierającym rozwój i uczenie się bez równoczesnego (zsynchronizowanego) udziału eksperta czy trenera (edukatora). Synchroniczność oznacza proces uczenia się, który odbywa się z równoczesnym (zsynchronizowanym) udziałem zarówno uczestników, jak i eksperta czy trenera (edukatora).

Ważne przy tym jest to, że usługa rozwojowa może być realizowana za pomocą więcej niż jednej formy czy metody. Stąd w praktyce będziemy spotykali zarówno procesy uczenia się oparte w całości na formie asynchronicznej, synchronicznej, jak i mieszanej (w tym połączonej z formami stacjonarnymi). w każdym przypadku łącznikiem będzie koncentracja na uczącym się i jego potrzebach oraz efektach uczenia się, które uczący chce osiągnąć.

Głównym celem standardu SUZ jest zapewnienie wysokiego poziomu jakości usług rozwojowych realizowanych zdalnie. Standard SUZ może stanowić swoisty przewodnik zarówno dla dostawców, jak i odbiorców usług.

Ocena jakości usług według Standardu SUZ ma dwa główne cele: promować podnoszenie jakości świadczenia tych usług oraz dostarczyć obiektywne informacje na temat tej jakości wszystkim interesariuszom. Dlatego ocena jakości zgodnie ze standardami niniejszego dokumentu łączy dwa cele:

- Ma być narzędziem wspomagającym dostawców w zarządzaniu jakością świadczonych zdalnych usług rozwojowych,
- Ma zwiększyć poziom świadomości i oczekiwań odbiorców usług

W ten sposób Standard SUZ ma służyć współpracy dostawców i odbiorców zdalnych usług rozwojowych na rzecz doskonalenia nowego modelu zdalnego UCZENIA SIĘ, które wymaga zaangażowania, współtworzenia i odpowiedzialności wszystkich interesariuszy tego procesu.

Standard Usług zdalnego uczenia się SUZ nawiązuje i jest zgodny z celami istniejących standardów zapewniania jakości odnoszących się do usług rozwojowych. (m.in SUS 2.0 czy MSUES). Może być dobrym uzupełnieniem/uszczegółowieniem ww. standardów w zakresie specyficznych wymagań stawianych projektowaniu, wdrażaniu i realizacji usługi realizowanej zdalnie. Podkreślić należy, że standard celowo nie obejmuje większości elementów uniwersalnych, dotyczących każdej usługi rozwojowej bez względu na formę jej realizacji. Standard skupia się wyłącznie na wymaganiach specyficznych i dotyczących tylko usług rozwojowych realizowanych zdalnie.



Standard jest również dedykowany jako narzędzie zapewniania jakości rozwojowych usług zdalnych dla Bazy Usług Rozwojowych. w tym celu do części opisu zakresu dowodów potwierdzających spełnianie danego elementu standardu dodano wskazówki do weryfikowania usług przez audytorów lub inne jednostki weryfikujące jakość usługi finansowanej ze środków publicznych.

Każda z części Standardu Usług zdalnego uczenia się SUZ składa się z czterech elementów: definicji, założonego rezultatu spełniania standardu odnoszącego się do klienta, zakresu walidacji oraz możliwych źródeł dowodów spełnienia tej części standardu. Listy źródeł dowodów wskazują fakultatywne miejsca, w których można wykazać spełnianie warunków standardu. To oznacza, że w każdym przypadku walidacji spełniania standardu możemy mieć do czynienia z różnymi dowodami potwierdzającymi dany rezultat.

Ze względu na bardzo dużą różnorodność podmiotów, zróżnicowanie usług rozwojowych realizowanych zdalnie, min. ze względów technicznych, zapisy poszczególnych elementów standardu mają charakter uniwersalny, ale również komplementarny i wymagają każdorazowo dopasowania metod oceny dowodów i praktyk potwierdzających zgodność ze standardem. Przygotowanie i ocena dowodów powinna być zadaniem reprezentantów Dostawcy Usług, jak i ew. audytorów/ konsultantów zewnętrznych. Walidacja spełniania wymagań standardu powinna obejmować wszystkie jego elementy z zastrzeżeniem możliwego różnorodnego materiału dowodowego. Użyte w standardzie pojęcia zostały wyjaśnione w słowniku pojęć, będącym integralną częścią tego dokumentu.

Standard obejmuje trzy obszary usługi zdalnej: Relacja z klientem, projektowanie usługi, realizacja usługi.

2. Relacja z klientem

Kod	Standard
SUZ-1	<p>Dostawca Usług prowadzi działalność w zakresie organizacji i wsparcia zdalnego uczenia się zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi w tym obszarze, w tym regulacjami dotyczącymi praw autorskich i ochrony danych osobowych, zakresu licencji, ochrony wizerunku osób oraz dostępu do danych, w tym danych osobowych i danych poufnych.</p> <p>Rezultat:</p> <p>Klient ma zagwarantowany dostęp do legalnej usługi zdalnego uczenia się zgodnej z regulacjami prawnymi związanymi ze świadczeniem usług w szczególności: RODO, przepisy licencyjne, przepisy praw autorskich, ochrony wizerunku osób oraz danych poufnych.</p> <p>Zakres walidacji:</p> <p>Czy Dostawca Usług stosuje wymagane prawem klauzule dotyczące ochrony danych osobowych, wizerunku osób, danych poufnych klienta. Czy Dostawca Usług projektuje i realizuje usługi zdalnego uczenia się z zachowaniem praw autorskich i pokrewnych. Czy Dostawca Usług uwzględnia zapisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Czy Dostawca Usług stosuje zasady ustawy o dostępności cyfrowej, stron internetowych i aplikacji mobilnych.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• umowy na realizację usług,• zapisy RODO w umowach,• zapisy dot. licencji dostarczonych produktów (kursów/szkoleń i platformy) oraz praw autorskich,• umowy dotyczące ochrony wizerunku osób,• procedury, praktyki, zasady dotyczące bezpieczeństwa danych poufnych, informacje i zapisy dotyczące praw autorskich,• przypisy i określenie źródeł,• zgody pisemne na wykorzystanie wizerunku,• licencje na wykorzystanie utworów,• zapisy i klauzule dotyczące RODO,• zasady przetwarzania i udostępniania danych,• specyfikacja techniczna dotycząca bezpieczeństwa danych,• procedury wewnętrzne, stosowane metody i narzędzia dotyczące bezpieczeństwa danych klienta.• zapisy, klauzule, procedury dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną.

Kod	Standard
SUZ-2	<p>Dostawca Usług publikuje rzetelne informacje dotyczące swojej działalności w obszarze usług zdalnego uczenia się.</p> <p>Rezultat: Klient może dokonać właściwej identyfikacji profilu działalności podmiotu i jego usług i na tej podstawie dokonać wyboru co do zakresu współpracy.</p> <p>Zakres walidacji: Czy informacje podawane przez Dostawcę Usług są zgodne z rzeczywistymi możliwościami i usługami tego podmiotu. Czy dostępne informacje pozwalają określić doświadczenie, kompetencje i technologie dotyczące świadczenia zdalnych usług rozwojowych. Czy Dostawca Usług informuje o zakładanych efektach usług.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• referencje klientów,• prawa i licencje do zasobów służących do realizacji usług,• profile kadry merytorycznej• strona internetowa Dostawcy Usług,• opisy tematyki i efektów usług,• dokumenty ofertowe,• publikacje eksperckie m.in. w ramach prowadzonych kanałów marketingowych (www, kanały SOME),• certyfikacje,• umowy o dystrybucji rozwiązań technologicznych lub dokumentacja rozwiązań autorskich,• opisy posiadanych zasobów technicznych i bibliotek merytorycznych,• informacja o stosowanych technologiach, metodach i narzędziach.
SUZ-3	<p>Dostawca Usług udziela klientom licencji/prawa dostępu do swoich produktów cyfrowych zgodnie z zawartym kontraktem. Dostawca Usług jasno komunikuje zakres licencji i dozwolony sposób użytkowania.</p> <p>Rezultat: Klient posiada informacje o czasie, możliwości i zasadach korzystania z usługi zdalnego uczenia się. Klient korzysta z usługi zgodnie z umową/kontraktem.</p> <p>Zakres walidacji: Czy informacje opisujące sposób korzystania przez klientów produktu cyfrowego pokrywają się z informacjami zawartymi w umowie/kontrakcie. Czy ewentualne zmiany w ww. zakresie były znane i zaaprobowane przez klientów.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• umowy/kontrakty,• oferty,• konspekty i dokumenty projektowe,• opisy projektów,• notatki z wzajemnych uzgodnień,• oficjalne komunikaty kierowane do klientów,



Kod	Standard
	<ul style="list-style-type: none">• materiały dotyczące przebiegu usługi,• materiały ewaluacyjne, raporty.
SUZ-4	<p>Dostawca Usług zapewnia aktualność zakresu i treści usługi zdalnego uczenia się.</p> <p>Rezultat: Klient korzysta z treści merytorycznych oferowanych usług odwołujących się do aktualnej wiedzy, zasad i regulacji.</p> <p>Zakres walidacji: Czy Dostawca Usług stosuje praktyki zapewniające aktualność treści usługi z aktualną wiedzą w danej dziedzinie.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• dokumenty potwierdzające okresową weryfikację aktualności usługi,• dane potwierdzające adaptację i aktualizację usług,• dokumenty wskazujące źródła wiedzy.
SUZ-5	<p>Dostawca Usług optymalizuje środowisko, w którym jest realizowana usługa zdalnego uczenia się w odniesieniu do możliwości, oczekiwań klienta, celów usługi i profilu grupy, do której ta usługa jest adresowana.</p> <p>Rezultat: Klient korzysta z optymalnego środowiska realizacji usługi uwzględniającego wymagania, oczekiwania, cele usługi i profil grupy docelowej. Możliwa jest realizacja usługi we własnym środowisku cyfrowym klienta, środowisku dzierżawionym od dostawcy lub w środowisku mieszanym.</p> <p>Zakres walidacji: Czy Dostawca Usług analizuje dane, preferencje i możliwości klientów w celu dopasowania środowiska realizacji usługi. Czy ww. środowisko uwzględnia preferencje i możliwości klientów oraz zapewnia osiągnięcie celów.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• analizy i diagnozy potrzeb, preferencji i możliwości klientów,• opisy wymagań klienta,• rekomendacje środowiska realizacji usługi,• specyfikacja - wymagania techniczne i organizacyjne.• komunikacja z klientem dotycząca dopasowania środowiska realizacji usługi.

3. Projektowanie usługi

Kod	Standard
SUZ-6	<p>Dostawca Usług stosuje określony, uzasadniony model realizacji usługi zdalnego uczenia się, na który składają się podejście do wsparcia uczenia się, podstawy teoretyczne, formy, metody, technologie, narzędzia i techniki.</p> <p>Rezultat: Klient ma zapewnienie, że usługa jest dostarczana z zasadami profesjonalnego działania. Dostawca Usług realizuje usługę zdalnego uczenia się zgodnie z wybranym przez siebie modelem, który pozwala koordynować proces projektowania, realizacji, wdrażania, ewaluacji usługi. Klient korzysta z usługi opracowanej zgodnie z wymaganiami metodycznymi pozwalającymi na osiągnięcie celów uczenia się oraz nabycia określonych kompetencji.</p> <p>Zakres walidacji: Czy możliwe jest jednoznaczne określenie praktycznego stosowania określonego modelu tj. podejścia do wsparcia uczenia się, podstaw teoretycznych, form, metod, technologii, narzędzi i technik. Czy Dostawca Usług uzasadnia i weryfikuje stosowanie określonego modelu w stosunku do przyjętych celów usługi.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• dokumenty potwierdzające stosowanie określonego modelu realizacji usługi, tj. koncepcje, scenariusze, konspekty, założenia, wytyczne,• informacje odnoszące się do poszczególnych elementów przyjętego modelu i ich uzasadnienie,• dane z ewaluacji usługi odnoszące się do skuteczności i efektywności przyjętego modelu realizacji usługi.
SUZ-7	<p>Dostawca Usług zapewnia know-how niezbędne do prawidłowego zaprojektowania, wdrożenia, realizacji, ewaluacji usługi zdalnego uczenia się.</p> <p>Rezultat: Dbając o osiągnięcie celów uczenia się Klienta, Dostawca Usług realizujący usługę dysponuje adekwatnymi informacjami, wiedzą, licencjami, technologiami, narzędziami potrzebnymi do zrealizowania usługi.</p> <p>Zakres walidacji: Czy kompetencje osób zaangażowanych w tworzenie usługi są zgodne z przyjętym modelem realizacji usługi. Czy know-how Dostawcy Usług (licencje, technologie, narzędzia) jest adekwatne do świadczonych usług.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• dokumentacja potwierdzająca kompetencje,• dokumentacja projektowa, koncepcje, scenariusze,• specyfikacje techniczne,• licencje i certyfikaty,• biblioteka materiałów,• wykaz narzędzi.

Kod	Standard
SUZ-8	<p>Dostawca Usług przygotowuje funkcjonalności, narzędzia i materiały zgodnie z określonymi standardami technicznymi zapewniającymi ich dostępność i kompatybilność, również w kontekście urządzeń mobilnych.</p> <p>Rezultat: Klient korzysta bez ograniczeń z usługi zdalnego uczenia się za pomocą dostępnych urządzeń stacjonarnych i mobilnych zgodnych z aktualnymi standardami technicznymi (np. SCORM, xAPI) działających w aktualnych wersjach systemów operacyjnych, przeglądarek internetowych.</p> <p>Z perspektywy Klienta usługa spełnia kryterium odpowiedniości, tzn. prostoty, przyjaznej funkcjonalności, intuicyjności i skuteczności, przez co zapewnia osiągnięcie celów uczenia się.</p> <p>Zakres walidacji: Czy w dokumentacji projektowania usługi znajdują się informacje dotyczące metod zapewnienia dostępności i kompatybilności usługi. Czy dostępność i kompatybilność została potwierdzona.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• dokumentacja projektowa,• informacje dotyczące parametrów i standardów plików, informacje dotyczące parametrów i standardów urządzeń używanych do realizacji usługi,• raporty z testowania produktu, informacje dotyczące systemów operacyjnych, przeglądarek internetowych i parametrów łączący,• dokumentacja z przebiegu usługi• raport z publikacji kursu/szkolenia w narzędziu „authoringowym” ze wskazaniem wersji standardu SCORM lub innego.
SUZ-9	<p>Dostawca Usług dostosowuje materiały, multimedia i treści wspomagające proces uczenia się do celów uczenia się oraz do przyjętego modelu usługi zdalnego uczenia się.</p> <p>Rezultat: Materiały i treści wspomagające proces uczenia się Klienta mają swoje uzasadnienie w stosunku do przyjętych celów i modelu usługi.</p> <p>Zakres walidacji: Czy Dostawca Usług uzasadnia i weryfikuje stosowanie określonych materiałów w stosunku do przyjętych celów usługi.</p> <p>Źródła dowodów</p> <ul style="list-style-type: none">• dokumenty projektowe: koncepcje, scenariusze, konspekty, założenia, wytyczne,• założenia projektowe,• materiały przygotowane dla klientów,• dokumentacja dotycząca tworzenia materiałów, multimediiów i treści wspierających proces uczenia się,• dane z ewaluacji usługi odnoszące się do skuteczności

Kod	Standard
	i efektywności materiałów.
SUZ-10	<p>Dostawca Usług uzgadnia zakres i poziom oraz adekwatnie zapewnia wsparcie techniczne klientom usługi zdalnego uczenia się.</p> <p>Rezultat: Klient otrzymuje adekwatne wsparcie techniczne potrzebne do skorzystania z usługi.</p> <p>Zakres walidacji: Czy Dostawca Usług zdefiniował rekomendowany, w tym wymagany zakres pomocy technicznej. Czy Dostawca Usług zapewnił uzgodniony, w tym wymagany zakres pomocy technicznej.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• oferty,• dokumentacja dotyczące rekomendacji pomocy technicznej• uzgodnienia w zakresie wsparcia technicznego• instruktaże i opisy,• dokumenty projektowe,• opisy ról i zakresów wsparcia,• rejestry działań,• raporty, protokoły• informacje z przebiegu usługi.

4. Realizacja usługi

Kod	Standard
SUZ-11	<p>Dostawca Usług określa szczegółowe wymagania techniczne i zapewnia możliwość przygotowania się klientom do uczestnictwa w usłudze zdalnego uczenia się, w tym przekazuje niezbędne informacje techniczne i merytoryczne pozwalające na świadome i pełne uczestnictwo w celu osiągnięcia celów uczenia się.</p> <p>Rezultat: Klient jest przygotowany do pełnego udziału w procesie uczenia się. Klient jest przygotowany pod względem technicznym i dostępowym do skorzystania z usług.</p> <p>Zakres walidacji: Czy Dostawca Usług określił niezbędne wymagania techniczne i informacje potrzebne klientowi do skorzystania z usługi. Czy Klient otrzymał niezbędne informacje potrzebne do pełnego uczestnictwa w procesie zdalnego uczenia się.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• instrukcje,• specyfikacje techniczne, listy i zakresy uprawnień,



Kod	Standard
	<ul style="list-style-type: none">• dokumenty ofertowe, umowy,• raporty,• dane dotyczące komunikacji z klientami,• zapisy w instrukcjach ze wskazaniem typów urządzeń na jakich będą uruchamiane,• wyniki ewaluacji.• dokumentacja uzgodnień z klientem,• listy uczestników,• raporty z listą logowań,• opis założeń dotyczących dostępu klientów.
SUZ-12	<p>Dostawca Usług stosuje praktyki umożliwiające samodzielne angażowanie się klientów w uczenie się w ramach usługi zdalnego uczenia się</p> <p>Rezultat: Klient ma stworzone możliwości do samodzielnego angażowania się w proces uczenia się i osiągnięcia celów.</p> <p>Zakres walidacji: Czy Dostawca Usług zaplanował w usłudze działania wspierające samodzielne angażowanie się klientów. Czy Dostawca Usług realizuje usługę wykorzystuje zaplanowane działania wspierające zaangażowanie podczas realizacji usługi. Czy Dostawca Usług weryfikuje skuteczność zaplanowanych metod wspierających samodzielne angażowanie się.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• scenariusze i koncepcje usług,• opisy metod wspierających samodzielne angażowanie się,• dane z ewaluacji,• informacje dotyczące aktywności uczących się,• informacje dotyczące przeglądu zastosowanych metod wspierających samodzielne angażowanie się.
SUZ-13	<p>Dostawca Usług uzgadnia i stosuje praktyki weryfikujące osiągnięcie celów usługi zdalnego uczenia się.</p> <p>Rezultat: Klient jest poinformowany o stopniu osiągnięcia przez niego celów uczenia się, zgodnie z przyjętymi celami usługi zdalnego uczenia się</p> <p>Zakres walidacji: Czy Dostawca Usług zaprojektował metody i narzędzia pozwalające na okresową i docelową weryfikację osiągnięcia celów uczenia się. Czy klient był okresowo i końcowo poinformowany o stopniu osiągniętych przez siebie celów uczenia się zgodnie z uzgodnieniami/deklaracją.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• pomiary postępów uczenia się• rozwiązania i przyjęte metody, narzędzia weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się w środowisku cyfrowym,



Kod	Standard
	<ul style="list-style-type: none">• informacje zwrotne dla klientów• dane z ewaluacji• dane z komunikacji z klientami.
SUZ-14	<p>Dostawca Usług uzgadnia z klientem i zapewnia adekwatne przetwarzanie i udostępnianie danych z realizacji usługi, w tym możliwości monitorowania aktywności, postępu oraz wyników.</p> <p>Rezultat: Klient ma możliwość uzgodnionego dostępu do materiałów powstających w trakcie realizacji usługi, w tym plików źródłowych i plików docelowych produkowanych materiałów, nagrań, materiałów wypracowanych przez uczących się, aktywności i postępów uczestników, działań realizatorów, materiałów dot. walidacji. Klient ma możliwość monitorowania w czasie rzeczywistym usług synchronicznych, a w przypadku usług asynchronicznych ma możliwość generowania raportów przez zlecającego usługę.</p> <p>Zakres walidacji: Czy Dostawca Usług zadeklarował/uzgodnił zakres udostępnianych mu danych. Czy Dostawca Usług udostępnił zadeklarowane/uzgodnione dane klientowi.</p> <p>Źródła dowodów:</p> <ul style="list-style-type: none">• pomiary postępów i efektów uczenia się,• specyfikacja techniczna dotycząca przetwarzania danych,• narzędzia do przechowywania danych,• oferty i uzgodnienia zawierające zakres/czas udostępniania i archiwizacji danych.• statystyki,• raporty.

5. Słownik niektórych pojęć stosowanych w standardzie SUZ

Usługa zdalnego uczenia się. Usługa wsparcia uczenia się i rozwoju realizowana na odległość za pomocą połączenia internetowego, z wykorzystaniem urządzeń takich jak komputer, tablet, inne urządzenia mobilne np.: smartfon. Może być świadczona synchronicznie i/lub asynchronicznie. Asynchroniczność oznacza proces uczenia się opartego na interakcji uczestnika usługi z materiałem wspierającym rozwój i uczenie się bez równoczesnego (zsynchronizowanego) udziału eksperta czy trenera (edukatora). Synchroniczność oznacza proces uczenia się, który odbywa się z równoczesnym (zsynchronizowanym) udziałem zarówno uczestników, jak i eksperta czy trenera (edukatora). Usługa prowadzi do uzyskania zdefiniowanych efektów uczenia się. Stąd publikowanie w sieci treści wspomagających uczenie się może nie mieścić się w ww. definicji.

Usługa mieszania. Usługa, która łączy różne formy realizacji usługi rozwojowej. Może oznaczać minimum dwie i więcej form zastosowanych jednocześnie w celu realizacji usługi. Te formy to: forma zdalna synchroniczna, asynchroniczna oraz forma stacjonarna.

Środowisko realizacji usługi. Cyfrowe środowisko uczenia się, to komputerowe systemy oparte na sieci internetowej, w których uczący się i realizatorzy usługi współdziałają w celu osiągnięcia efektów uczenia się. Środowisko realizacji usługi jest dostępne za pośrednictwem przeglądarek internetowych lub linków do platform (serwisów www) edukacyjnych.

Model realizacji usługi zdalnego uczenia się. Jest to zbiór podstaw teoretycznych, metodologicznych i uwarunkowań technologicznych, na których opiera się dany Dostawca Usług projektując, dostarczając, realizując i walidując usługę rozwojową. Przykładem modeli są: model Addie, Kempa, Hannafina, Pecka. Możliwe jest, że Dostawca Usług ma wypracowany własny model, który pozwala koordynować proces projektowania, realizacji, wdrażania, ewaluacji usługi. Stosowany przez Dostawca Usług model zapewnia profesjonalizm wykonania usługi i uprawdopodobnia osiągnięcie efektów uczenia się przez klienta.

Standard SCORM. (ang. *Sharable Content Object Reference Model*) to standard (specyfikacja) zapisu danych do e-learningu. Przedstawia sposób komunikacji pomiędzy klientem oraz serwerem. SCORM definiuje również w jaki sposób powinny być skompresowane dane do prezentacji (format ZIP). Wykorzystuje technologię XML (uniwersalny język znaczników przeznaczony do reprezentowania różnych danych w strukturalizowany sposób). Jest niezależny od platformy, co umożliwia łatwą wymianę dokumentów pomiędzy heterogenicznymi (różnymi) systemami). Źródło: Wikipedia

Standard xAPI. To specyfikacja oprogramowania do e-learningu, która umożliwia treściom edukacyjnym i systemom wspomagającym uczenie się komunikowanie się ze sobą w sposób, który rejestruje i śledzi wszystkie rodzaje aktywności edukacyjnych uczących się. Doświadczenia edukacyjne uczestników są rejestrowane w tzw. „Learning Record Store” (LRS). LRS mogą istnieć w ramach tradycyjnych systemów zarządzania nauczaniem (Learning Management System) lub samodzielnie. xAPI ma zastąpić SCORM, bo umożliwia

edukatorom wdrażanie kilku nowych funkcji, które nie były obsługiwane przez SCORM, takich jak: przenoszenie e-learningu poza przeglądarkę internetową, e-learning w natywnych aplikacjach mobilnych, większa kontrola nad treściami edukacyjnymi, bezpieczne przejście pomiędzy platformami (np. rozpocznij e-learning na urządzeniu mobilnym, zakończ go na komputerze), możliwość śledzenia gier i symulacji, możliwość śledzenia wydajności w świecie rzeczywistym, e-learning zespołowy, śledzenie planów i celów uczenia się. Na podstawie Wikipedii

Działania wspierające samodzielne angażowanie się klientów (uczących się).

Są to rozwiązania scenariuszowe zawarte w programie, konspekcie, które opisują to w jaki sposób osoba projektująca usługę rozwojową zaplanowała sposoby angażowania uczestników. Są to techniki i narzędzia, elementy zastosowane w procesie uczenia się, które służyły angażowaniu uczących się np. praca w podgrupach, samodzielne wykonanie zadań, ćwiczeń, testów i quizów. Odpowiednie uzgodnienia w ramach kontraktu uzgodnionego przez grupę uczącą się. Wszelkie techniki i zadania organizujące samodzielną aktywność uczących się i techniki bazujące na mechanizmach gier i rywalizacji. Wszelkie aktywności uczestników przed i po zajęciach on-line np. zadanie przed wzięciem udziału w zajęciach.

Praktyki weryfikujące osiągnięcie celów usługi zdalnego uczenia się. Jest to zestaw praktycznych narzędzi i rozwiązań, zaprojektowanych elementów procesu uczenia się, dzięki którym uczący się/ klient/ osoba realizująca usługę może zweryfikować postępy w uczeniu się, określić stopień i zakres osiągniętych efektów uczenia się w stosunku do tych zaplanowanych. Weryfikacja postępów oraz ocena osiągnięcia efektów uczenia może być albo uzgadniana z klientem albo być elementem deklarowanego zakresu usługi. Wśród ww. praktyk znajdują się np. informacje zwrotne dla klientów, pomiary postępów uczenia się o charakterze, ankiet, testów i quizów, praktyczne zadania/ aktywności wymagające użycia efektów uczenia się, stop-klatki i okresowe podsumowania dokonywane grupowo lub indywidualnie, projekty wymagające zastosowania efektów uczenia się, narzędzia pomiaru zaawansowania udziału w procesie uczenia się, skuteczne wykonanie zadań przed i po szkoleniowych (w trybie asynchronicznym), wywiady, ankiety i inne narzędzia ewaluacyjne analogiczne do tych stosowanych w usługach stacjonarnych np. wywiad z przełożonymi uczestników, ankiety ewaluacyjne w trakcie i po usłudze.

Narzędzie authoringowe. To oprogramowanie, które służy do tworzenia i edycji treści dostarczanych uczestnikom zdalnych usług rozwojowych.

Źródła dowodów. Wszelkie materialne aspekty oferowania, realizacji i rozliczania usług zdalnego uczenia się. Materiały tradycyjne np. dokumenty oraz materiały zapisane cyfrowo (pliki, zasoby internetowe) lub materiały zarejestrowane w postaci audio lub wideo. Źródła dowodów pozwalają na obiektywne i jednoznaczne potwierdzenie stosowania przez Dostawcę Usług praktyk zgodnych z danym elementem standardu.