

Standard Usług Zdalnego Uczenia się

Nowy standard, Nowa jakość

19.03.2021



Plan prezentacji:

- Dlaczego?
Koncepcja i założenia
- Jak?
Budowa standardu
- Co?
Zawartość merytoryczna



Odpowiedzi

- po co powstał i jak wpłynie na jakość usług rozwojowych?
- co oznacza nowy standard i jakie są jego elementy?
- jak dopasować swoje usługi szkoleniowe do nowego standardu?
- na czym polega istota standardu i jakie będą pozytywne konsekwencje jego wdrożenia?
- jak wdrożyć konkretne zapisy standardu w swojej działalności.



Dlaczego? Cel i założenia

Cel

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.

Realizacja celu

Dostawcy

Ma być narzędziem wspomagającym dostawców w zarządzaniu jakością świadczonych zdalnych usług rozwojowych

Odbiorcy

Ma zwiększyć poziom świadomości i oczekiwań odbiorców usług

Rozwój

Ma zwiększyć poziom współpracy dostawców i odbiorców, doskonalić model zdalnego uczenia się

Rynek

Narzędzie zapewniania jakości zdalnych usług rozwojowych BUR

Założenia

- Standard Usług Zdalnego Uczenia się SUZ jest zgodny z celami istniejących standardów zapewniania jakości odnoszących się do usług rozwojowych (m.in SUS 2.0 czy MSUES),
- Standard celowo nie obejmuje większości elementów uniwersalnych,
- Standard skupia się wyłącznie na wymaganiach specyficznych i dotyczących tylko usług rozwojowych realizowanych zdalnie.



Jak? Budowa standardu

Struktura standardu:

- 3 obszary usługi zdalnej:
 - Relacja z Klientem,
 - Projektowanie usługi,
 - Realizacja usługi.
- 14 standardów
- 4 elementy każdego standardu:
 - Definicja,
 - Założony rezultat,
 - Zakres walidacji,
 - Potencjalne źródła dowodów osiągnięcia rezultatu.



Definicja

- Odnosi się do Dostawcy usług,
- Opisuje działania realizowane przez Dostawcę.

Założony rezultat

- Odnosi się do Klienta usługi,
- Opisuje rezultat, który ma osiągnąć Klient poprzez działania Dostawcy.

Zakres walidacji

- Odnosi się do Dostawcy usług,
- To pytania, na które odpowiedź „tak”
oznacza spełnienie standardu i
dostarczenie rezultatu Klientowi,

Potencjalne źródła dowodów

- Odnoszą się do Klienta i Dostawcy,
- Listy źródeł dowodów wskazują fakultatywne miejsca, w których można wykazać spełnianie warunków standardu,
- Różne dowody mogą potwierdzać dany rezultat.

Co?
Zawartość

Obszar – Relacje z Klientem

SUZ - 1

	Definicja standardu	Rezultat standardu
Relacje z Klientem	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.	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.

SUZ - 1

Relacje z Klientem	Zakres walidacji	Źródła dowodów
	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.	umowy na realizację usług, zapisy RODO w umowach, zapisy dot. licencji dostarczonych produktów (kursów/szkoleń 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.

SUZ - 2

	Definicja standardu	Rezultat standardu
Relacje z Klientem	Dostawca Usług publikuje rzetelne informacje dotyczące swojej działalności w obszarze usług zdalnego uczenia się.	Klient może dokonać właściwej identyfikacji profilu działalności podmiotu i jego usług i na tej podstawie dokonać wyboru co do zakresu współpracy.

SUZ - 2

	Zakres walidacji	Źródła dowodów
Relacje z Klientem	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.	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

	Definicja standardu	Rezultat standardu
Relacje z Klientem	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.	Klient posiada informacje o czasie, możliwości i zasadach korzystania z usługi zdalnego uczenia się. Klient korzysta z usługi zgodnie z umową/kontraktem.

SUZ - 3

	Zakres walidacji	Źródła dowodów
Relacje z Klientem	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.	umowy/kontrakty, oferty, konspekty i dokumenty projektowe, opisy projektów, notatki z wzajemnych uzgodnień, oficjalne komunikaty kierowane do Klientów, materiały dotyczące przebiegu usługi, materiały ewaluacyjne, raporty.

SUZ - 4

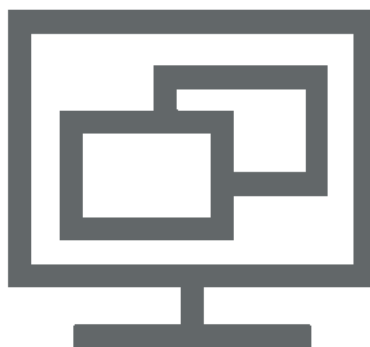
	Definicja standardu	Rezultat standardu
Relacje z Klientem	Dostawca Usług zapewnia aktualność zakresu i treści usługi zdalnego uczenia się.	Klient korzysta z treści merytorycznych oferowanych usług odwołujących się do aktualnej wiedzy, zasad i regulacji.

SUZ - 4

	Zakres walidacji	Źródła dowodów
Relacje z Klientem	Czy Dostawca Usług stosuje praktyki zapewniające aktualność treści usługi z aktualną wiedzą w danej dziedzinie.	

SUZ - 5

Wyobraźmy sobie, że...



SUZ - 5

Relacje z Klientem	Definicja standardu	Rezultat standardu
	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.	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.



Obszar – Projektowanie usługi

SUZ - 6

Definicja standardu

Projektowanie usługi

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.

Modele:

ADDIE

Kempa

...

Własny model Dostawcy

SUZ - 6

Zakres walidacji

Projektowanie usługi

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.

SUZ - 7

	Definicja standardu	Rezultat standardu
Projektowanie usługi	Dostawca Usług zapewnia know-how niezbędne do prawidłowego zaprojektowania, wdrożenia, realizacji, ewaluacji usługi zdalnego uczenia się.	Dbając o osiągnięcie celów uczenia się Klienta, Dostawca Usług realizujący usługę dysponuje adekwatnymi informacjami, wiedzą, licencjami, technologiami, narzędziami potrzebnymi do zrealizowania usługi.

SUZ - 8

Projektowanie usługi	Definicja standardu	Rezultat standardu
	Dostawca Usług przygotowuje funkcjonalności, narzędzia i materiały zgodnie z określonymi standardami technicznymi zapewniającymi ich dostępność i kompatybilność, również w kontekście urządzeń mobilnych.	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. Z perspektywy Klienta usługa spełnia kryterium odpowiedniości, tzn. prostoty, przyjaznej funkcjonalności, intuicyjności i skuteczności, przez co zapewnia osiągnięcie celów uczenia się.

SUZ - 8

Projektowanie usługi	Zakres walidacji	Źródła dowodów
	Czy w dokumentacji projektowania usługi znajdują się informacje dotyczące metod zapewnienia dostępności i kompatybilności usługi. Czy dostępność i kompatybilność została potwierdzona.	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 łączy, dokumentacja z przebiegu usługi raport z publikacji kursu/szkolenia w narzędziu „authoringowym” ze wskazaniem wersji standardu SCORM lub innego.

SUZ - 9

Projektowanie usługi	Definicja standardu	Rezultat standardu
	Dostawca Usług dostosowuje materiały, multimedia i treści wspomagające proces uczenia się do celów uczenia się oraz do przyjętego modelu usługi zdalnego uczenia się.	Materiały i treści wspomagające proces uczenia się Klienta mają swoje uzasadnienie w stosunku do przyjętych celów i modelu usługi.

SUZ - 9

Projektowanie usług	Zakres walidacji	Źródła dowodów
	Czy Dostawca Usług uzasadnia i weryfikuje stosowanie określonych materiałów w stosunku do przyjętych celów usługi.	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 i efektywności materiałów.

SUZ - 10

Projektowanie usługi	Definicja standardu	Rezultat standardu
	Dostawca Usług uzgadnia zakres i poziom oraz adekwatnie zapewnia wsparcie techniczne Klientom usługi zdalnego uczenia się.	Klient otrzymuje adekwatne wsparcie techniczne potrzebne do skorzystania z usługi.

Obszar – Realizacja usługi

SUZ - 11

	Definicja standardu	Rezultat standardu
Realizacja usługi	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.	Klient jest przygotowany do pełnego udziału w procesie uczenia się. Klient jest przygotowany pod względem technicznym i dostępowym do skorzystania z usług.

SUZ - 11

Zakres walidacji

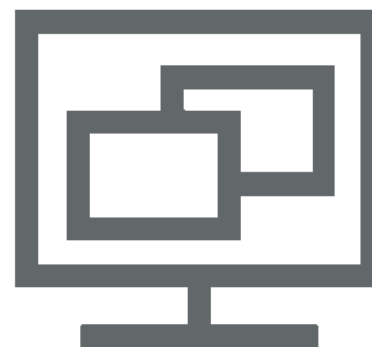
Realizowanie usługi

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.

SUZ - 12

Wyobraźmy sobie, że...



SUZ - 12

	Definicja standardu	Rezultat standardu
Realizacja usługi	Dostawca Usług stosuje praktyki umożliwiające samodzielne angażowanie się Klientów w uczenie się w ramach usługi zdalnego uczenia się.	Klient ma stworzone możliwości do samodzielnego angażowania się w proces uczenia się i osiągnięcia celów.

SUZ - 12

Zakres walidacji

Realizowanie usługi

Czy Dostawca Usług zaplanował w usłudze działania wspierające samodzielne angażowanie się Klientów.

Czy Dostawca Usług realizuje usługę wykorzystując zaplanowane działania wspierające zaangażowanie podczas realizacji usługi.

Czy Dostawca Usług weryfikuje skuteczność zaplanowanych metod wspierających samodzielne angażowanie się.

SUZ - 13

	Definicja standardu	Rezultat standardu
Realizacja usługi	Dostawca Usług uzgadnia i stosuje praktyki weryfikujące osiągnięcie celów usługi zdalnego uczenia się.	Klient jest poinformowany o stopniu osiągnięcia przez niego celów uczenia się, zgodnie z przyjętymi celami usługi zdalnego uczenia się.

SUZ - 13

Zakres walidacji

Realizowanie usługi

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.

SUZ - 14

Realizacja usługi	Definicja standardu	Rezultat standardu
	Dostawca Usług uzgadnia z Klientem i zapewnia adekwatne przetwarzanie i udostępnianie danych z realizacji usługi, w tym możliwości monitorowania aktywności, postępu oraz wyników.	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.

SUZ - 14

	Zakres walidacji	Źródła dowodów
Realizowanie usługi	Czy Dostawca Usług zadeklarował/uzgodnił zakres udostępnianych mu danych. Czy Dostawca Usług udostępnił zadeklarowane/uzgodnione dane Klientowi.	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.

Odpowiedzi

- po co powstał i jak wpłynie na jakość usług rozwojowych?
- co oznacza nowy standard i jakie są jego elementy?
- jak dopasować swoje usługi szkoleniowe do nowego standardu?
- na czym polega istota standardu i jakie będą pozytywne konsekwencje jego wdrożenia?
- jak wdrożyć konkretne zapisy standardu w swojej działalności.

Kontakt

Tomasz Radkiewicz

Współautor standardu/ Przewodniczący Komisji Jakości PIFS/ Trener/ Mentor

mob.: 512 612 304

e-mail:

ekspertmerytoryczny@pifs.org.pl

<https://www.rada.pifs.org.pl/>