

# Consigli pratici per la progettazione ed erogazione di un corso di formazione a distanza

## Indice di sezione

<b>Obiettivi</b>	<b>Pag. 90</b>
<b>1. Fase 1: Progettazione</b>	<b>Pag. 90</b>
1.1 Organizzare i contenuti del corso in lezioni e assegnare ad ogni lezione una durata temporale	Pag. 90
1.2 Prevedere per ogni lezione del corso delle attività didattiche integrate	Pag. 92
1.3 Inserire momenti di autovalutazione all'interno del percorso formativo: 1 test per ogni lezione del corso	Pag. 93
1.4 Ripartire efficacemente le ore di formazione in aula e le ore di formazione a distanza	Pag. 94
1.5 Realizzare dei materiali didattici autoconsistenti e utilizzare nomi di file autoesplicativi	Pag. 95
<b>2. Fase 2: Erogazione</b>	<b>Pag. 97</b>
2.1 Prevedere un incontro iniziale durante il quale illustrare il funzionamento della piattaforma utilizzata per la formazione a distanza	Pag. 97
2.2 Utilizzare i questionari di feedback e i sondaggi online per un costante monitoraggio delle attività didattiche	Pag. 97
2.3 Attivare un servizio efficiente di help desk: supportare gli allievi con un servizio informativo e di assistenza didattico-organizzativa sul corso	Pag. 98
2.4 La valutazione della partecipazione	Pag. 100
2.5 Attivare almeno un forum di assistenza tecnica e un forum per l'approfondimento dei contenuti per ogni corso	Pag. 100

## Obiettivi

Lo scopo di questo documento è di fornire dei consigli **pratici per la progettazione ed erogazione di corsi in formazione a distanza**. Il processo della FAD presenta una complessità superiore a quello della formazione tradizionale: i fattori di qualità di cui tenere conto sono molti e legati ad ambiti differenziati quali per esempio le tecnologie coinvolte, le metodologie, l'isolamento dei partecipanti, le tempistiche, la logistica, la complementarità fra attività a distanza e in presenza.

Per questi motivi è utile fornire una **lista di punti di attenzione e di consigli** che offrano un orientamento di massima e permettano di mettere a frutto alcuni "punti fermi" ormai acquisiti nel settore della FAD, nonché di evitare gli errori più macroscopici.

I consigli sono stati suddivisi in due sezioni: quelli riguardanti la **progettazione** dell'intervento formativo e quelli riguardanti **l'erogazione**. La suddivisione può risultare, in alcuni casi, artificiosa, in quanto la maggior parte dei punti di attenzione devono essere attentamente considerati nella fase di progettazione per poi essere realizzati e messi in pratica in quella di erogazione. Tuttavia la suddivisione ha un proprio valore se si considera che i consigli relativi all'erogazione hanno una valenza maggiormente pratica e sono legati ad attività che non richiedono una progettazione di dettaglio ma che possono essere facilmente attuate durante la fase di erogazione.

I consigli legati all'utilizzo delle piattaforme FAD sono completati dalla presenza di approfondimenti sull'utilizzo di Moodle.

## 1. Fase 1: Progettazione

### 1.1 Organizzare i contenuti del corso in lezioni e assegnare a ogni lezione una durata temporale

#### Cosa fare

Nella formazione a distanza è particolarmente importante suddividere e organizzare i contenuti in **unità concettuali di piccole dimensioni**, facilmente gestibili dai partecipanti e caratterizzate dall'approfondimento di un contenuto specifico.

Il corso dovrebbe quindi essere strutturato in lezioni, per i quali occorre prevedere una durata media di studio (una stima del numero di ore che l'allievo potrebbe impiegare per studiarne i contenuti) ed una articolazione temporale (la lezione n.1 deve essere svolta nella prima e seconda settimana di corso, la lezione n.2 nella terza settimana di corso, ecc.).

### Perchè

L'unità di organizzazione dei contenuti cui si fa più spesso riferimento è **la lezione**.

La lezione è composta da una serie di attività finalizzate all'apprendimento di un segmento di contenuti delimitato in una unità di tempo determinata – nei corsi fad le lezioni hanno infatti **spesso una cadenza settimanale**.

La progettazione didattica dovrebbe quindi partire dall'insieme dei contenuti che si vogliono erogare per tentarne una suddivisione in unità concettuali – le lezioni appunto. Se la progettazione è stata condotta correttamente, dovrebbe essere facile identificare **un titolo per ogni lezione**. La fase successiva consisterà nella progettazione delle attività da cui la lezione sarà composta.

I vantaggi di questo approccio sono i seguenti:

- i partecipanti hanno a disposizione una **mappa dei contenuti (le lezioni)** facilmente comprensibile e memorizzabile. Questa mappa coincide anche con le attività previste e con la scansione temporale di tali attività;
- le lezioni così create sono **unità autoconsistenti**, in altre parole è possibile riutilizzare queste lezioni anche in corsi diversi da quello originale oppure creare nuovi corsi basandosi su lezioni già esistenti e appartenenti a corsi diversi.

### Come farlo con MOODLE

L'attuale versione di Moodle permette di gestire **tre formati di corsi: il formato settimanale, il formato per argomenti e il formato relazionale**. Se quest'ultimo è adatto più come strumento di comunicazione e di supporto per corsi in presenza o per corsi con un approccio collaborativo molto forte (prevede infatti solo la presenza di forum), gli altri due formati sono facilmente riconducibili a quanto detto sulla modularizzazione dei contenuti. Entrambi i formati sono infatti basati su lezioni o moduli (i cosiddetti "riquadri"), che in un caso sono forzatamente lunghi una settimana, nell'altro caso possono avere durata variabile.

## 1.2 Prevedere per ogni lezione del corso delle attività didattiche integrate

### Cosa fare

Ogni lezione deve prevedere una serie di attività che nel loro complesso possano assicurare una piena comprensione dei contenuti proposti. È anche importante tentare di stimare efficacemente la durata delle attività didattiche per supportare gli allievi nel processo di apprendimento.

Le attività consigliate sono:

1. **incontro in presenza di introduzione alla lezione;**
2. **studio individuale** di materiali didattici;
3. **esercitazione** a distanza;
4. partecipazione al **forum di discussione** per socializzare i contenuti e i risultati dell'esercitazione;
5. svolgimento del **test di autovalutazione**.

### Perché

Rispetto al modello di lezione proposto si possono ovviamente inserire delle differenze (per es. non tutte le lezioni avranno un incontro in aula, altri prevederanno un test di autovalutazione intermedio oltre a quello finale ecc.). L'idea di fondo è però che le diverse tipologie di attività portino a un rafforzamento delle conoscenze acquisite e a una loro socializzazione nel gruppo dei partecipanti.

Affinché gli allievi abbiano la possibilità di seguire in tempo reale il percorso di apprendimento progettato occorre cercare di **stimare correttamente il tempo necessario per completare le attività** o per lo studio dei singoli materiali didattici.

La stima dei tempi previsti dovrà essere effettuata considerando una **persona con preparazione media** e che abbia seguito e svolto tutte le attività precedenti nel corso. Si darà ovviamente il caso di partecipanti che impiegheranno meno tempo di quello previsto (per es. perché conoscono già l'argomento, perché hanno una particolare facilità su un certo tipo di contenuti ecc.) o che impiegheranno più tempo di quello previsto (per es. perché hanno bisogno di riprendere alcuni contenuti per poter capire perfettamente quelli nuovi), tuttavia l'indicazione dei tempi permetterà ai partecipanti:

- di gestire al meglio il tempo dedicato allo studio cercando di portare a termine le attività – per esempio scegliendo quale attività affrontare in base al tempo che si ha a disposizione;
- di capire il tipo di approfondimento richiesto nell'affrontare i materiali didattici (per es. se per una dispensa di 20 pagine è indicata una stima di un'ora, è chiaro che si richiede una lettura veloce e per sommi capi).

### 1.3 Inserire momenti di autovalutazione all'interno del percorso formativo: 1 test per ogni lezione del corso

#### Cosa fare

Lo strumento di autovalutazione più utilizzato è **il test**, che può prevedere varie tipologie di domande (a risposta multipla, a scelta multipla, abbinamento di liste, vero/falso...).

Una buona prassi può essere quella di prevedere un test di 10 domande, con un livello di sufficienza posizionato a 6 risposte corrette, per ogni lezione di cui si compone il corso.

#### Perchè

Mentre nella formazione tradizionale i momenti di confronto fra docente e discente offrono la possibilità di verificare costantemente i livelli di apprendimento dei contenuti, nella formazione a distanza occorre predisporre degli **strumenti di autovalutazione** che permettano ai partecipanti di **monitorare i propri livelli di apprendimento** e di rilevare i casi in cui la comprensione non sia sufficiente e sia quindi necessario prevedere un recupero, un ripasso o una attività di approfondimento.

#### Come farlo con MOODLE

In Moodle i test vengono chiamati quiz e sono uno strumento particolarmente curato e completo. Le tipologie di domande previste sono molte, il consiglio è quindi di provarle direttamente. Tra quelle normalmente più usate segnaliamo le seguenti.

##### *Risposta multipla*

In relazione a una domanda di questo tipo (che può comprendere anche un'immagine) lo studente può scegliere tra più risposte. Ci sono due tipi di domande a risposta multipla - a singola risposta e a più risposte. Nel primo caso la risposta corretta è una sola e all'utente è data la possibilità di dare una sola risposta; nel secondo caso le risposte giuste possono essere da nessuna a tutte quelle previste e l'utente è libero di selezionare qualsiasi numero di risposte.

##### *Risposta breve*

In risposta a una domanda (che può comprendere anche un'immagine) lo studente scrive una parola o una breve frase. Ci possono essere anche più risposte corrette, ciascuna con un voto differente. Le risposte possono o meno essere sensibili alla presenza di caratteri maiuscoli.

### *Vero/Falso*

In risposta a una domanda di questo tipo (che può anche contenere un'immagine) lo studente può solo scegliere tra Vero e Falso.

### *"Riempi i vuoti" (Cloze)*

Queste domande, molto flessibili, consistono in un passaggio di testo (in formato Moodle) che ha uno o più box con varie possibili risposte, del tipo 'risposta multipla' o 'risposta breve'.

## 1.4 Ripartire efficacemente le ore di formazione in aula e le ore di formazione a distanza

### **Cosa fare**

È importante porre attenzione a come vengono ripartite, in fase di progettazione, le ore di formazione tra aula e FAD e a come vengono distribuite nel calendario del corso.

Già in fase di progettazione si deve cercare di creare un **legame significativo tra l'aula e la FAD** al fine di valorizzare le potenzialità di entrambe (es.: il contatto umano immediato dell'aula e la flessibilità della FAD). Un **primo incontro in aula** viene quindi generalmente utilizzato per "rompere il ghiaccio" e per un minimo di socializzazione necessario per proseguire poi con l'interazione a distanza. Le attività in presenza sono, in questo caso, preparatorie a quelle a distanza.

Durante il corso **ulteriori incontri in presenza** servono generalmente a consolidare il valore delle azioni formative svolte a distanza, per fare un'analisi di quanto fatto fino a quel momento e per programmare le successive sessioni FAD.

### **Perché**

Con riguardo all'esistenza o meno di attività in presenza, la formazione a distanza viene generalmente distinta in **due tipologie**:

- formazione a distanza **pura**, che non prevede quindi alcun tipo di attività in presenza;
- formazione a distanza **mista** (in inglese "*blended education*"), che prevede un mix, variabile a seconda dei casi, di attività a distanza e attività in presenza.

In generale la formazione a distanza pura, prevalente in un primo momento, è ora spesso sostituita da un approccio di tipo blended, che permette una maggiore flessibilità e anche di unire i vantaggi delle due metodologie. In un contesto universitario, in cui la FAD è spesso utilizzata come supporto per gli studenti fuori sede, la parte in presenza può essere costituita, più che da lezioni, dagli **incontri fra studenti e professori nell'orario di ricevimento**.

### 1.5 Realizzare dei materiali didattici autoconsistenti e utilizzare nomi di file autoesplicativi

#### Cosa fare

Per quanto riguarda i materiali didattici, il principio di autoconsistenza comporta una serie di implicazioni pratiche, quali:

- presenza di **strumenti e risorse** quali per esempio indici, glossario, schemi, figure, approfondimenti, abstract, riassunti, casi di studio, esempi, bibliografia e linkografia, tempo di fruizione;
- **impaginazione grafica chiara** che supporti i contenuti senza appesantirli (presenza di box, sottolineature, grassetto, formattazione del testo);
- la scelta di un **linguaggio semplice** ma allo stesso tempo **appropriato**;
- presenza di esercitazioni e test comprensivi di **soluzioni**.

Per l'organizzazione generale di un corso FAD e dei suoi contenuti il principio di autoconsistenza comporta invece le seguenti implicazioni pratiche:

- **impostazione modulare dei contenuti** (per questo vedi lo specifico consiglio);
- presenza a inizio corso di **documentazione introduttiva e di supporto al corso**, alle metodologie e tecnologie utilizzate, agli aspetti logistici (per es. Guida dello studente);
- presenza di **strumenti di comunicazione per la risoluzione di eventuali problemi e dubbi** (forum di supporto tecnico, indirizzo o mail o possibilità di contattare i tutor);
- **manualistica** riguardante la piattaforma e gli strumenti informatici previsti nel corso.

Un piccolo accorgimento pratico per la realizzazione dei contenuti riguarda **i nomi da dare a file scaricabili dalla piattaforma**. I nomi dovranno seguire delle regole precise ed essere coerenti, per essere facilmente rintracciabili e non confondibili una volta scaricati sul pc dei partecipanti o reinviati dai partecipanti ai docenti e tutor (si pensi alle esercitazioni).

Esempi di **sistemi di denominazione** adatti possono essere i seguenti:

dispensa1_mod1.doc	dispensa2_mod1.doc	esercitazione1_mod1.doc
<b>oppure</b>		
disp1_1.doc	disp2_1.doc	es1_1.doc

Si consiglia, per favorire la leggibilità con tutti i sistemi informatici, di usare solo lettere minuscole. Si raccomanda l'utilizzo dell'underscore (trattino basso) per separare le parti dei nomi.

### Perchè

L'autoconsistenza è la proprietà dei materiali didattici e più in generale dei contenuti informativi e didattici di essere **coerenti, finiti, chiari, non bisognosi di spiegazioni esterne o aggiuntive o di materiali addizionali**. Il termine, non ancora registrato nei vocabolari italiani, è un calco dell'inglese self-consistent.

L'applicazione del principio dell'autoconsistenza alla produzione di materiali didattici e alla progettazione didattica per la FAD riveste una particolare importanza, proprio perché **i discenti devono contare maggiormente sulle proprie forze** e hanno, nonostante la presenza di strumenti tecnologici di comunicazione quali mail e forum, meno possibilità di chiedere aiuto alle figure di supporto (docenti, tutor, segreteria didattica). Un corso si potrà definire autoconsistente se i partecipanti saranno in grado di fruire agevolmente dei contenuti e di svolgere le attività previste senza dover chiedere aiuto a figure esterne e senza dover ricorrere a materiali inizialmente non previsti.



## 2. Fase 2: Erogazione

### 2.1 Prevedere un incontro iniziale durante il quale illustrare il funzionamento della piattaforma utilizzata per la formazione a distanza

#### Cosa fare

In fase di erogazione del corso potrebbe essere opportuno prevedere una specifica **sessione in presenza** per spiegare e far provare direttamente ai partecipanti l'utilizzo della piattaforma FAD.

Tale sessione, che potrebbe coincidere anche, almeno in parte, con un eventuale incontro in presenza di inaugurazione e lancio del corso, potrà prevedere le seguenti parti:

- **illustrazione guidata della piattaforma** e delle sue funzionalità da parte di un esperto;
- **esercitazione** che preveda l'utilizzo delle principali funzioni della piattaforma da parte dei partecipanti.

L'esercitazione dovrà essere basata su un **canovaccio** (per es. con una serie di passaggi quali: accedi alla piattaforma, invia un messaggio nel forum, scarica i materiali didattici della lezione 1...) e potrà essere svolta da due persone per ogni pc.

Si consiglia, inoltre, la distribuzione della guida al corso e del manuale utente della piattaforma (in alternativa i due documenti possono essere caricati sulla piattaforma stessa e saranno gli allievi a decidere se utilizzarli oppure no).

#### Perchè

La FAD prevede, per definizione, il ricorso massiccio a **strumenti informatici** e in particolare a una piattaforma per la partecipazione ai corsi: il Learning Management System (LMS). È importante che l'utilizzo degli strumenti informatici non diventi un ostacolo per i partecipanti e che non sottragga troppo tempo ed energie da dedicare invece allo studio dei contenuti.

### 2.2 Utilizzare i questionari di feedback e i sondaggi online per un costante monitoraggio delle attività didattiche

#### Cosa fare

È utile prevedere un questionario di feedback dopo il primo incontro in aula (nel caso di corsi blended) e con cadenza regolare lungo tutto il corso (per esempio un questionario di feedback alla fine di ogni lezione).

I **sondaggi**, rispetto ai questionari di feedback, possono essere utilizzati **per prendere decisioni in modo collettivo e democratico**. Per esempio nel caso in cui sia prevista una lezione in presenza per ripassare i contenuti più problematici prima di un esame, si potrebbe chiedere ai partecipanti di indicare, fra un set predefinito di risposte, gli argomenti maggiormente bisognosi di essere ripresi.

### Perchè

Alcuni strumenti normalmente messi a disposizione dalle piattaforme FAD permettono di **monitorare l'andamento del corso** e di **"captare" gli umori dei partecipanti** indipendentemente da eventuali incontri in presenza. Tra questi strumenti due rivestono una particolare importanza: **i feedback e i sondaggi**.

Per quanto riguarda i **feedback**, si tratta di questionari che permettono di valutare il **livello di gradimento** dei partecipanti per il corso in generale o per alcuni aspetti in particolare. Sono dunque utili per percepire l'insorgere di problemi, criticità, elementi di insoddisfazione e porvi rimedio con correzione e adattamenti in itinere.

### Come farlo con MOODLE

In Moodle l'attività chiamata sondaggio permette l'inserimento di alcuni sondaggi pre-compilati che permettono agli insegnanti di raccogliere dagli studenti alcune informazioni che li aiuteranno a conoscere meglio la classe e a riflettere sul proprio modo di insegnare e sulle strategie di apprendimento messe in pratica dagli studenti. Al momento non è possibile creare nuovi sondaggi; in Moodle inoltre non esiste uno strumento studiato appositamente per i feedback. Lo strumento che potrà essere facilmente utilizzato per creare sia sondaggi che questionari di feedback è lo strumento "scelta".

## 2.3 Attivare almeno un forum di assistenza tecnica e un forum per l'approfondimento dei contenuti per ogni corso

### Cosa fare

Alcune buone prassi di utilizzo dei forum sono le seguenti:

- prevedere per ciascun corso attivato **un forum di assistenza tecnica**, per problemi logistici e/o di utilizzo del software. In questo modo gli allievi hanno un luogo deputato al chiarimento di aspetti tecnici in cui i problemi e i relativi chiarimenti di un singolo studente vengono socializzati e possono essere di aiuto per tutti. Tutto ciò ricordando che i quesiti posti rispetto all'utilizzo degli strumenti informatici e

telematici sono ricorrenti e sono spesso molto simili per cui la risposta data ad un allievo può chiarire anche i dubbi degli altri;

- prevedere almeno **un forum per l'approfondimento dei contenuti per ogni corso attivato**. La condizione ideale prevederebbe l'attivazione di un forum per ogni lezione del corso e per insiemi di lezioni con contenuti simili/integrati.

La figura responsabile di controllare l'eventuale presenza di messaggi nei forum e di rispondere (dopo aver eventualmente discusso le questioni con le figure docenti o competenti in materia) è **il tutor**. È importante che il tutor risponda ai messaggi secondo **tempistiche prestabilite** e dichiarate nel materiale informativo del corso (per es. entro 24 ore, 48 ore, ecc.).

### Perchè

I forum di discussione online sono un **potente strumento di comunicazione e approfondimento dei contenuti**. I forum sono particolarmente utili quando si utilizza la metodologia dell'**apprendimento collaborativo**, basata sulla teoria dell'apprendimento come processo sociale.

Anche nei corsi che prevedono un approccio metodologico più semplice (per es. i corsi in autoistruzione, che si basano sullo studio individuale) i forum possono rivestire un importante ruolo per la **condivisione di informazioni, problematiche, dubbi, domande e risposte**.

### Come farlo con MOODLE

In Moodle è possibile inserire un numero illimitato di forum. I forum possono essere di sola lettura (i partecipanti possono solo leggere i messaggi inseriti da docente e tutor) oppure prevedere vere discussioni. È inoltre possibile impedire l'invio di allegati oppure deciderne il peso massimo consentito (varie opzioni fra 10 Kb e 8 Mb).

## 2.4 Attivare un servizio efficiente di help desk: supportare gli allievi con un servizio informativo e di assistenza didattico-organizzativa sul corso

### Cosa fare

Un servizio di Help Desk completo sarà formato dai seguenti elementi:

- **materiale informativo sul corso** (sui contenuti, sulle tempistiche, sulla logistica...): da distribuire stampato al primo incontro in aula o da rendere scaricabile dalla piattaforma per la formazione a distanza;
- **materiale informativo sull'utilizzo della strumentazione tecnologica** (manualistica, help in linea, strumenti di supporto);
- **FAQs** (Frequently Asked Questions), ovvero domande poste più sovente. Si tratta di una raccolta dei principali e più comuni dubbi e problemi e relative risposte e soluzioni. Le FAQs potranno essere perfezionate e aumentate durante il corso sulla base dei problemi emersi, in modo da formare uno strumento di reference veloce e efficace;
- **Forum online di assistenza tecnica**, così come specificato al precedente punto di attenzione;
- eventuale possibilità di **contattare** una persona di riferimento/il tutor, **via posta elettronica, via fax, via telefono**. Per il telefono occorre segnalare gli orari di disponibilità del servizio e si può valutare l'apertura di un numero verde.

### Perchè

L'insieme dei servizi informativi e di supporto ai partecipanti può essere definito nel suo complesso Help Desk. È importante che il servizio di Help Desk sia **progettato con accuratezza** in modo da **minimizzare gli interventi delle figure coinvolte**; per esempio fornendo una buona parte delle informazioni utili a seguire il corso nel primo incontro e/o in una sezione iniziale del corso sulla piattaforma FAD si può evitare un intervento diretto per chiarire le questioni di base.

## 2.5 La valutazione della partecipazione

Nei corsi FAD gli obiettivi di apprendimento non riguardano solo il trasferimento di competenze contenutistiche ma anche la capacità di apprendere attraverso l'interazione di gruppo e online. È dunque fondamentale **monitorare la partecipazione e l'interazione utilizzando sia metodi quantitativi sia qualitativi**.

**L'analisi quantitativa** può essere facilitata dalla stessa piattaforma per l'apprendimento online di cui ci si serve, che registra in modo automatico i dati relativi agli accessi di tutti gli utenti di un corso e li rende disponibili all'analisi del valutatore. Gli aspetti principali oggetto di valutazione sono:

- numero di accessi alla piattaforma;
- numero di accessi a ciascun corso;
- numero di accessi a ciascun forum di discussione;
- numero di messaggi inviati nei forum;
- numero di messaggi inviati per posta elettronica.

Per quanto riguarda **l'analisi qualitativa** della partecipazione, sia di ciascun corsista sia dell'intero gruppo, occorre invece rifarsi alle **tecniche di analisi della messaggistica** al fine di rilevare le caratteristiche dell'interazione, come ad esempio: la natura dei flussi di comunicazione (allievo/docente, allievo/tutor, allievo/allievo); la presenza di affermazioni relative alla coesione nel gruppo; il modo in cui ogni singolo messaggio è legato ad altri o ne genera altri.

### **Come farlo con MOODLE**

Moodle offre lo strumento "logs", che presenta tutti i dati relativi ai collegamenti e alle attività svolte dagli utenti (i cosiddetti dati di tracciamento o, in inglese, tracking). Grazie a Logs è possibile visualizzare i dati per ogni singolo utente o per tutti gli utenti, per ogni singolo giorno dall'attivazione alla data corrente o per tutto il periodo, per ogni specifica attività o per l'insieme delle attività previste, e secondo ogni combinazione possibile di questi tre criteri. Lo strumento non è particolarmente evoluto perché non permette di visualizzare i dati aggregati, necessari per un monitoraggio preciso (per esempio: numero totale di messaggi inviati nei forum da un dato utente; numero di accessi a un corso...); tuttavia può essere utilizzato per avere un'idea immediata e abbastanza precisa del livello di partecipazione generale e per ogni partecipante.