



Funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## SUPPORTO TECNICO NEI CORSI ONLINE

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Solvay Brussels School  
Economics & Management



TAL  
TECH



# INTRODUZIONE

Questo documento fornisce agli educatori un elenco da seguire per preparare un corso online ed evitare le difficoltà tecniche che spesso si incontrano durante le lezioni. Alla fine si trovano ulteriori riferimenti per ulteriori ricerche sull'argomento.

Queste informazioni si applicano a tutti i tipi di insegnamento online: sincronico, asincronico e ibrido.

## 1. Raccomandazioni del Quadro di garanzia della qualità IDEA:

### Progettazione e preparazione del corso

- o Il corso è stato progettato tenendo conto del fatto che potrebbe essere frequentato da studenti con larghezza di banda limitata. I materiali sono di dimensioni ragionevoli per garantire un facile accesso e/o download. La piattaforma del corso deve essere facilmente accessibile anche con una larghezza di banda limitata.
- o Quando possibile, i materiali vengono condivisi in anticipo per evitare problemi tecnici di download e/o per offrire agli studenti la possibilità di prepararsi in anticipo.

### Erogazione del corso

- o Quando è possibile, il supporto tecnico è disponibile durante tutto il corso e gli studenti sanno come richiederlo.



## 2. Esempi e raccomandazioni

### 2.a. Progettazione del corso

Mentre un docente sta preparando il suo corso, ci sono alcuni aspetti che può rivedere o testare in anticipo e assicurarsi che il corso si svolga senza grandi interruzioni dovute a problemi tecnici.

- o Informare con largo anticipo gli studenti sulle attrezzature, le piattaforme, i software e le competenze digitali di cui avranno bisogno durante il corso.
- o Introdurre gli studenti alle lezioni di introduzione e di avviamento, alle risorse e ai portali di supporto sull'uso delle piattaforme e degli strumenti didattici online.
- o Eseguire test di "esperienza utente" con persone diverse per assicurarsi che vengano presi in considerazione diversi punti di vista quando si valuta una piattaforma o altri strumenti online.
- o Se possibile, comunicare in anticipo eventuali password o altri requisiti di accessibilità di cui gli studenti potrebbero avere bisogno.
- o Assicurarsi che il contenuto online possa essere presentato e funzionare almeno con i sistemi operativi più comuni.
- o Assicurarsi che il contenuto online possa essere presentato su diversi dispositivi (computer portatili, PC, telefoni cellulari, ecc.).
- o Assicurarsi che le funzioni aggiuntive (video, audio, immagini ad alta risoluzione) possano essere visualizzate o scaricate anche da chi ha una larghezza di banda limitata.
- o Garantire un mix equilibrato tra lezioni sincrone e asincrone, per offrire agli studenti una certa flessibilità ed efficienza economica nell'accesso ai materiali didattici.
- o Verificare che le icone, le immagini, i video e le altre istruzioni utilizzate per guidare il processo di apprendimento siano familiari agli studenti, che possono interpretarle e seguirle facilmente.
- o Se possibile, partecipare regolarmente a corsi di formazione per tenersi al passo con gli aggiornamenti delle tecnologie didattiche.

### 2.b. Erogazione del corso

La maggior parte della preparazione viene fatta per assicurarsi che non si verifichino problemi tecnici durante lo svolgimento del corso. Nel caso in cui si verifichino tali problemi, è importante:

- o facilitare agli studenti la ricerca di assistenza tecnica durante lo svolgimento del corso e mettere a disposizione i rispettivi servizi (numeri di telefono o email) durante il corso
- o rendere tempestivamente disponibili le registrazioni del corso agli studenti che hanno avuto problemi tecnici per poterlo seguire nel proprio tempo libero

### 3. Materiale aggiuntivo

*I link riportati di seguito sono forniti per comodità e a scopo puramente informativo; non costituiscono un avallo o un'approvazione da parte dei partner IDEA.*

- o Un articolo che esamina e discute i requisiti, le sfide e le possibili misure per fornire adeguatezza tecnica e supporto durante l'apprendimento online: Nawaz, A., & Khan, M. Z. (2012). Problemi di supporto tecnico per i sistemi di e-learning negli istituti di istruzione superiore. *International Journal of Modern Education and Computer Science*, 4(2), 38.
- o Un articolo professionale che discute le possibili strategie e misure per fornire il supporto tecnico necessario prima, durante e dopo le lezioni online: Shamsy, J. (2014, luglio). Un atto di equilibrio Parte II: fornire supporto tecnico prima, durante e dopo il corso online. *Rivista Elearn*. <https://elearnmag.acm.org/featured.cfm?aid=2653381>



Per informazioni su questo argomento durante la fase di valutazione/esame di un corso online, consultare la scheda del progetto IDEA “Le regole d’oro dell’esame online per evitare difficoltà tecniche”.



