



Block.Ed

MODULE 6

QA E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Part 6.2 QA metodi per le microcredenziali

Block.Ed: Corso e-learning

Autore: DIE



Co-Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili. Progetto No: 2024-1-SK01-KA220-ADU-000253202

Disclaimer

Co- Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell' Agenzia esecutiva europea per l' istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Progetto No: 2024-1-SK01-KA220-ADU-000253202

Descrizione

La seconda parte del Modulo 2 fornisce un' introduzione pratica ai metodi di assicurazione della qualità lungo l' intero ciclo di vita di una microcredenziale – dalla progettazione e l' erogazione fino alla valutazione e revisione. I partecipanti impareranno come applicare i principi di QA nella pratica, al fine di garantire che le microcredenziali rimangano trasparenti, affidabili e di valore.

Indice

1. Bentornato/a!.....	4
2. Per prima cosa ...il Piano	4
3. Cosa rende diversa la QA per le microcredenziali?	5
4. QA lungo il ciclo di vita della microcredenziale	6
Fase di progettazione	7
1. Coinvolgimento degli stakeholder	8
2. Analisi dei bisogni.....	9
3. Allineamento ai framework	10
4. Pianificazione della valutazione	11
5. Documentazione	12
Fase di implementazione.....	14
6. Qualifiche dei docenti	14
7. Coerenza nell'erogazione	15
8. Supporto agli studenti	16
9 Strumenti di monitoraggio.....	16
Fase di revisione	18
10. Collezione di feedback	18
11. Revisione esterna.....	19
12. Indici di prestazione.....	21
13. Migliorare la pianificazione	23
5. Sfide e come affrontarle	24
6. Conclusione e punti chiave.....	26
7. Riflessione finale	27

1. Bentornato/a!

Ora che nella prima parte del modulo hai esplorato perché l'assicurazione della qualità (QA) e il miglioramento continuo (CI) sono cruciali per le microcredenziali, è il momento di concentrarsi su come la qualità venga garantita nella pratica. Questo modulo approfondisce metodi e strumenti di QA, coprendo l'intero ciclo di vita di una microcredenziale – dalla progettazione e dall'erogazione fino alla valutazione e alla revisione.

In questa parte del corso imparerai ad applicare concretamente i principi di QA ed esplorerai come i quadri di riferimento esistenti aiutano a garantire che le microcredenziali rimangano preziose, trasparenti e affidabili.

2. Per prima cosa ...il Piano

“Avanti, fai un piano e mostra a tutti quanto sei brillante!

Poi fanne un altro – e guarda entrambi andare in pezzi.

(Bertolt Brecht, Threepenny Opera)

Brecht prende in giro l'illusione di una pianificazione perfetta, e certamente ha un punto valido – ma quando si parla di assicurazione della qualità, un piano ben strutturato continua a essere importante. Aiuta ad allineare i team, a documentare le aspettative e a costruire le basi per il miglioramento continuo.

Un Piano di Assicurazione della Qualità di base per le microcredenziali dovrebbe includere almeno i seguenti elementi:

- Obiettivi chiari e ambito del processo di QA
- Ruoli e responsabilità tra gli stakeholder
- Misure di QA lungo il ciclo di vita (progettazione, implementazione, revisione)
- Indicatori di performance e metriche di successo
- Metodi di raccolta dati e cicli di feedback
- Tempistiche e cicli di revisione

Per evitare di considerare la QA come un evento unico, è utile inserirla all'interno di un ciclo di miglioramento continuo – il noto modello PDCA:

- **Plan** - Definire obiettivi e progettare i processi per l'assicurazione della qualità
- **Do** - Implementare i processi, erogare la credenziale
- **Check** - Valutare dati, risultati e feedback
- **Act** - Utilizzare le evidenze per migliorare e regolare l'iterazione successiva

Questo modello mantiene la QA dinamica e allineata ai bisogni in evoluzione, che provengano da discenti, datori di lavoro o quadri di riferimento esterni.

Strumenti e risorse

Ecco due guide utili per iniziare a costruire un piano qualità o un processo di miglioramento:

- The Neuron: *How to Write a Quality Assurance Plan: A Step-by-step-Guide*
- indeed: *Quality Continuous Improvement Procedures* (include esempi e template)

Strumenti e Risorse

Strumenti e risorse

Ecco due guide utili per iniziare a creare un piano di qualità o un processo di miglioramento:

The Neuron: come scrivere un piano di garanzia della qualità: una guida passo passo: <https://www.theneuron.ai/write/plans/quality-assurance-plan>

infatti: Procedure di miglioramento continuo della qualità: include esempi e modelli: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/continuous-improvement-examples>

3. Cosa rende diversa la QA per le microcredenziali?

Sebbene i modelli di pianificazione QA siano ampiamente applicabili, le microcredenziali possiedono caratteristiche specifiche che dovrebbero orientare il tuo approccio. Operano su una scala più piccola, più rapida e spesso più flessibile rispetto alle qualifiche tradizionali. Ciò significa che:

I processi di QA devono essere snelli, adattabili ed efficienti

Il focus è sui risultati di apprendimento e sulla loro applicabilità nel mondo reale

La varietà di provider (dalle università alle startup EdTech) richiede strumenti scalabili e personalizzabili

A differenza dei programmi di laurea completi, non c'è sempre tempo per cicli di QA molto estesi. Tuttavia, questo non significa che la qualità debba essere compromessa. Al contrario, la QA deve essere integrata in ogni fase dello sviluppo, guidata da metodi adeguati allo scopo. Per questo, nei prossimi capitoli esamineremo misure di QA concrete, pensate specificamente per il formato microcredenziale.

4. QA lungo il ciclo di vita della microcredenziale

L'assicurazione della qualità delle microcredenziali è più efficace quando viene compresa come un processo continuo che copre l'intero ciclo di vita della credenziale. Questo ciclo può essere suddiviso in tre fasi chiave: **Progettazione, Implementazione e Revisione**. Ogni fase include misure specifiche di QA che supportano lo sviluppo di microcredenziali di alta qualità, trasparenti e affidabili.

La tabella seguente offre una panoramica delle principali aree di attenzione e delle misure più rilevanti per ciascuna fase:

Fase del ciclo di vita	QA Focus / Misure	Scopo/ Focus
Design	Coinvolgimento Stakeholders	Co-progettare i risultati con datori di lavoro, discenti e docenti
	Analisi dei bisogni	Utilizzare dati del mercato del lavoro e dei discenti per garantire rilevanza
	Allineamento ai framework	Allineare i risultati di apprendimento a livelli NQF/EQF o standard istituzionali
	Pianificazione valutazione	Progettare metodi di valutazione trasparenti basati sui risultati
	Documentazione	Preparare outline del corso, checklist QA e metadati

Implementazione	Qualifiche docenti	Garantire facilitatori formati e competenti
	Coerenza nell' erogazione	Utilizzare protocolli di delivery e guide per l' insegnamento
	Supporto agli studenti	Fornire assistenza tecnica, tutoring e risorse accessibili
	Strumenti di monitoraggio	Tracciare in tempo reale progressi e coinvolgimento
Revisione	Raccolta feedback	Raccogliere feedback da discenti, docenti e peer
	Revisione esterna	Usare review indipendente per garantire qualità e credibilità
	Metriche di performance	Analizzare tassi di successo, skill achievement e risultati post-corso
	Pianificazione miglioramenti	Chiudere il ciclo con follow-up strutturati e aggiornamenti al corso

Per riflettere

Prima di analizzare nel dettaglio ciascuna misura, prenditi un momento per riflettere: quali di queste misure sono già implementate nella tua istituzione? Come vengono applicate nella pratica – quali approcci, strumenti o routine vengono utilizzati?

Ora passiamo a esaminare più da vicino ciascuna misura di QA.

Analizziamo ora più nel dettaglio ciascuna misura QA

Fase di progettazione

La fase di progettazione pone le basi per microcredenziali di alta qualità. Si concentra sull' allineamento dell' esperienza di apprendimento con i bisogni del mondo reale, i quadri normativi e risultati di apprendimento chiari. In questa fase, la collaborazione con stakeholder chiave come datori di lavoro, discenti e docenti è essenziale. Un' analisi dei bisogni solida, una pianificazione trasparente della valutazione e una documentazione strutturata aiutano a garantire che la microcredenziale sia rilevante e credibile fin dall' inizio.

1. Coinvolgimento degli stakeholder



Perchè è importante

Coinvolgere diversi stakeholder nella progettazione aiuterà a rendere la microcredenziale più rilevante e in grado di rispondere a bisogni reali.



Come può essere implementato

- ☐ **Identifica presto i principali gruppi di stakeholder:** includi datori di lavoro, discenti, docenti, enti di settore e, dove rilevante, associazioni professionali e policy maker.
- ☐ **Coinvolgili attraverso formati strutturati:** utilizza interviste, focus group, workshop di co-progettazione o sondaggi per raccogliere input significativi su bisogni di competenze, risultati di apprendimento e formati di valutazione.
- ☐ **Definisci ruoli e aspettative in modo chiaro:** chiarisci chi contribuisce a quale parte della progettazione (es. datori di lavoro definiscono competenze, docenti progettano la pedagogia) e imposta tempistiche e protocolli di comunicazione.
- ☐ **Assicura rappresentanza e diversità:** coinvolgi stakeholder di settori diversi, aziende di dimensioni diverse, discenti con background differenti e diversi livelli di esperienza per riflettere la varietà dei bisogni reali.
- ☐ **Documenta il processo di coinvolgimento:** conserva registrazioni trasparenti di come l' input abbia influenzato la progettazione. Questo supporta credibilità e miglioramento futuro.
- ☐ **Usa cicli di feedback iterativi:** riprendi l' input degli stakeholder in momenti chiave (revisione del prototipo, pianificazione valutazioni, test pilota) per validare l' evoluzione del design.

- **Integra il feedback nelle decisioni:** non limitarti a raccogliere input-mostra come il feedback influenza contenuti, delivery e risultati. Comunicalo agli stakeholder coinvolti.
- **Promuovi collaborazioni a lungo termine:** costruisci relazioni durature attraverso advisory board, panel di alumni o partnership con aziende per garantire rilevanza e impatto continui.
- **Allinea l' input con i framework:** confronta i suggerimenti di datori di lavoro e discenti con i framework ufficiali per mantenere sia rilevanza sia riconoscibilità.

Strumenti e risorse

- **Il ruolo del coinvolgimento degli stakeholder e della garanzia della qualità per realizzare il potenziale dei microcredenziali:** Synthesis report from a Peer Learning Activity 21-22 May 2025. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/11c37d23-a32f-11f0-97c8-01aa75ed71a1/language-en>

2. Analisi dei bisogni



Perché è importante

Un' analisi dei bisogni ben condotta assicura che una microcredenziale risponda a reali gap di competenze nel mercato del lavoro e sia allineata alla domanda di discenti e datori di lavoro. Costituisce la base per definire risultati, formati e modalità di erogazione rilevanti.

Come può essere implementata



- **Utilizza metodi misti:** combina desk research (report di mercato del lavoro, ESCO, database OECD, Cedefop) con ricerca primaria (sondaggi, interviste a datori di lavoro locali, alumni e discenti).
- **Usa dati locali e settoriali:** vai oltre i dati nazionali, usando trend occupazionali regionali e previsioni di competenze specifiche del settore per personalizzare l' offerta.
- **Consulta più tipologie di stakeholder:** includi datori di lavoro, lavoratori, discenti e staff accademico per raccogliere prospettive diverse su bisogni attuali ed emergenti.

- ❑ **Applica strumenti e template strutturati:** usa template standardizzati per raccogliere e confrontare i dati in modo sistematico.
- ❑ **Segmenta in base al profilo dello studente:** identifica bisogni differenti tra gruppi target (upskilling vs reskilling; entry-level vs avanzato).
- ❑ **Mappa i risultati in competenze:** traduci i dati in competenze chiare e misurabili che riflettano sia il linguaggio dei datori di lavoro sia i framework delle qualifiche.
- ❑ **Rivedi e aggiorna regolarmente:** ripeti l'analisi annualmente o ogni due anni per restare al passo con l'evoluzione del mercato.
- ❑ **Triangola le fonti:** valida i risultati confrontando più fonti (interviste vs analisi annunci di lavoro vs feedback alunni).
- ❑ **Documenta la motivazione:** conserva evidenze di come i risultati abbiano influenzato il design: utile per trasparenza, finanziamenti e accreditamento.

Strumenti e risorse

- **Caso di studio/Esempio pratico:** - Leggi come NTUTORR (Irlanda) ha condotto un'analisi completa dei bisogni nel settore degli istituti di tecnologia irlandesi utilizzando la revisione della letteratura e i sondaggi MS Forms; il risultato ha guidato la selezione di sette temi di microcredenziali rilevanti: <https://www.transforminglearning.ie/resources-publications/unlocking-pathways-2/>
- **Strumenti/Templates:** Utilizza la guida pratica dell'AIHR per condurre un'analisi dei bisogni formativi. Include un modello Excel scaricabile gratuitamente. <https://www.aihr.com/blog/training-needs-analysis/>

3. Allineamento ai framework



Perchè è importante

- ❑ **Mappa i risultati di apprendimento ai livelli:** identifica il framework pertinente e collega i risultati ai descrittori del livello appropriato.

- ☐ **Usa i descrittori come guida:** impiega il linguaggio e i criteri del framework per scrivere o affinare i risultati.
- ☐ **Consulta strumenti ufficiali:** usa linee guida pubblicate e tassonomie di settore per supportare un allineamento corretto.
- ☐ **Garantire portabilità dei crediti:** se applicabile, esprimi il workload in ECTS o crediti equivalenti.
- ☐ **Valida con revisori esterni:** coinvolgi esperti QA o autorità di framework per verificare l' allineamento.
- ☐ **Documenta le decisioni:** conserva registrazioni interne su come risultati e valutazioni corrispondano ai livelli.
- ☐ **Allinea tutti i componenti:** attività, risultati, valutazioni e workload devono essere coerenti con lo stesso livello.
- ☐ **Considera rilevanza internazionale:** mappa su più framework (EQF + NQF nazionale) per mobilità e riconoscimento.

Strumenti e risorse

- **Esempio di caso di studio/pratica:** scopri come un' iniziativa polacca in materia di istruzione e formazione professionale ha mappato l'acquisizione di competenze informali ai livelli EQF, integrandoli nei processi nazionali di accreditamento dell'istruzione e formazione professionale: <https://www.paradigmpress.org/rae/article/view/1624> (Vuković & Álvarez 2025)



Perchè i framework sono importanti

I framework non servono solo alla compliance: creano un linguaggio comune. Allineando la microcredenziale a queste strutture, sostieni riconoscimento, stackability e mobilità del discente.

4. Pianificazione della valutazione



Perché è importante

Una pianificazione efficace garantisce che i discenti siano valutati in modo equo, coerente e allineato alle competenze. Costruisce fiducia e fornisce evidenze credibili per datori di lavoro e stakeholder.



Come può essere implementata

- ☐ **Parti dai risultati:** identifica 2-4 competenze core e costruisci valutazioni direttamente collegate.
- ☐ **Progetta compiti autentici:** portfolio, simulazioni, case study, performance task legati al contesto lavorativo.
- ☐ **Pianifica a ritroso:** definisci artefatti richiesti, rubriche e attività formative che preparino alla valutazione finale.
- ☐ **Usa rubriche trasparenti:** definisci livelli di performance e criteri chiari.
- ☐ **Pubblica criteri in anticipo:** condividi rubriche e istruzioni prima dell' inizio del corso.
- ☐ **Integra valutazione formativa e sommativa:** feedback a basso rischio durante il percorso prima della valutazione finale.
- ☐ **Assicura affidabilità e validità:** forma e calibra i valutatori con procedure standard.
- ☐ **Considera equità e accessibilità:** accomodamenti, integrità accademica e modalità flessibili (video/scritto/orale).

Strumenti e Risorse

- Guida VDC per lo sviluppo di strumenti efficaci di valutazione basati sulle competenze: guida sviluppata dal VET Development Centre, Victoria, Australia. Include definizioni di attività, requisiti di prova, regole decisionali e protocolli di amministrazione:
<https://online.fliphtml5.com/wwpik/zfya/#p=1>

5. Documentazione



Perchè è importante

Una documentazione completa e standardizzata garantisce trasparenza, QA e portabilità delle microcredenziali. Permette a stakeholder interni ed esterni di comprendere struttura e rigore dell' offerta.



Come può essere implementata

- ☐ **Crea outline chiari:** risultati, workload, modalità, valutazioni, prerequisiti.
- ☐ **Usa checklist QA:** per allineamento, accessibilità, integrità contenuti.
- ☐ **Definisci metadata:** livello EQF/NQF, ECTS (se applicabile), valutazione, ente emittente, modalità delivery.
- ☐ **Garantire interoperabilità:** metadata in linea con EDCI o CTDL.
- ☐ **Gestisci controllo versione:** etichetta bozze, aggiornamenti e versioni finali.
- ☐ **Pubblica documenti chiave:** rendi disponibili outline e risultati a discenti e stakeholder.
- ☐ **Usa template e repository condivisi:** per agilizzare sviluppo e review.
- ☐ **Documenta le scelte:** note interne su decisioni pedagogiche/valutative (utile per audit).
- ☐ **Prepara stackability e riconoscimento:** indica come la microcredenziale si inserisce in percorsi più ampi.

Strumenti e risorse

- Guida per le organizzazioni sulla creazione di Open Badge per l'educazione degli adulti: https://www.open-badges.eu/sites/default/files/attachements/open_badges_-_guide_for_organisations_en.pdf

Checklist qualità microcredenziali:

- **European Training Foundation (ETF):**
<https://openspace.etf.europa.eu/content/micro-credential-design-checklist>
- **Teachonline.Ca: The 10-Question Micro-Credential Checklist:**
<https://teachonline.ca/tools-trends/10-question-micro-credential-checklist>

- **eCampusOntario: Microcredential Quality Checklist:** L'elenco dettagliato comprende gli standard di documentazione, la completezza dei metadati, i processi di controllo qualità e le revisioni delle consegne:
<https://ecampusontario.pressbooks.pub/microcredentialtoolkit/chapter/micro-credential-quality-checklist/>

Fase di implementazione

Durante la fase di implementazione, l'attenzione si sposta sull'erogazione efficace della microcredenziale: docenti qualificati, delivery coerente e coinvolgente, supporto agli studenti. Gli strumenti di monitoraggio sono cruciali per tracciare progressi e identificare problemi in tempo reale.

6. Qualifiche dei docenti



Perché è importante

La qualità del docente influisce su successo, coinvolgimento e credibilità della microcredenziale. Servono competenze disciplinari, pedagogiche e digitali



Come può essere implementata

- ☐ **Definisci standard minimi:** titoli, certificazioni, esperienza nel settore.
- ☐ **Valorizza competenza e capacità di insegnamento:** comunicazione, feedback, valutazione.
- ☐ **Offri formazione pedagogica:** instructional design, facilitazione online, assessment literacy.
- ☐ **Certifica competenze:** DigiCompEdu o percorsi equivalenti.
- ☐ **Orientamento specifico microcredenziali:** struttura breve, outcome-driven.
- ☐ **Promuovi peer learning:** community of practice e forum docenti.
- ☐ **Monitora e valuta performance:** feedback docenti e osservazioni.

- ☐ **Supporta alfabetizzazione digitale:** LMS, piattaforme valutazione, analytics.
- ☐ **Promuovi co-facilitazione:** esperti di contenuto + educator

Strumenti e Risorse

- **Leader accademico:** 12 consigli per migliorare il tuo piano di sviluppo del corpo docente: https://www.downstate.edu/education-training/fellowship-residency-programs/otolaryngology/_documents/faculty-development/12-tips-for-improving-your-faculty-development-plan.pdf
- **FacultyFocus:** lista di controllo per programmi efficaci di sviluppo del corpo docente: <https://www.facultyfocus.com/articles/faculty-development/a-checklist-for-effective-faculty-development-programs/>

7. Coerenza nell' erogazione



Perchè è importante

Garantisce un' esperienza equa e di qualità per tutti i discenti, indipendentemente da docente, coorte o modalità.



Come può essere implementata

- ☐ **Standardizza materiali chiave:** guide, slide, note facilitatore.
- ☐ **Usa protocolli di delivery:** tempi, struttura, feedback, strumenti digitali.
- ☐ **Allinea delivery a risultati:** contenuti/attività devono supportare outcomes e valutazione.
- ☐ **Forma docenti:** onboarding e refresh per standard di erogazione.
- ☐ **Infrastruttura digitale condivisa:** materiali e valutazioni su LMS centrale.
- ☐ **Checkpoint di controllo qualità:** designer o peer review periodico.
- ☐ **Feedback dei discenti:** survey a metà corso per correzioni tempestive.

- **Manuale delivery:** riferimento pratico con timeline, troubleshooting, escalation

8. Supporto agli studenti



Perchè è importante

Supporto robusto promuove equità, retention e soddisfazione, specialmente in contesti digitali



Come può essere implementato

- **Orientamento iniziale:** onboarding e guide.
- **Supporto accademico:** tutoring, mentoring, writing support.
- **Supporto tecnico rapido:** helpdesk.
- **Hub centrale:** FAQ, contatti, risorse.
- **Check-in regolari:** mail, messaggi, office hours.
- **Accessibilità e inclusione:** standard WCAG 2.1 e accomodamenti.
- **Contatto dedicato:** tutor o advisor.
- **Career advice:** collegamento a servizi e opportunità.
- **Feedback su supporto:** survey e miglioramenti continui.

Strumenti e Risorse

- **Promessa digitale:** come aiutare gli studenti ad avere successo nell'acquisizione di microcredenziali. Blog con suggerimenti e consigli.

<https://digitalpromise.org/2023/10/25/how-to-support-learners-to-be-successful-in-earning-micro-credentials/>

9 Strumenti di monitoraggio



Perchè sono importanti

Consentono insight in tempo reale su engagement e performance, supportando interventi precoci e QA



Come possono essere implementati

- ☐ **Traccia progressi:** dashboard LMS, schede tracking.
- ☐ **Visualizza pattern engagement:** heatmap, login, time-on-task.
- ☐ **Early-warning system:** alert su inattività o punteggi bassi.
- ☐ **Checkpoint formativi:** quiz brevi, reflection prompt, poll.
- ☐ **Integra dati multipli:** uso piattaforma + risultati + feedback.
- ☐ **Dashboard per docenti:** analytics in tempo reale.
- ☐ **Privacy e etica:** compliance GDPR e trasparenza verso discenti.
- ☐ **Analisi trend di gruppo:** migliorare struttura e pacing futuri.
- ☐ **Self-monitoring dei discenti:** progress bar e milestone.
- ☐ **Loop qualitativo:** check-in umani e forum..

Strumenti e Risorse

- **OpenLAIR - Open Learning Analysis Indicator Repository.** Uno strumento di learning analytics che aiuta progettisti di corsi, insegnanti, studenti e ricercatori in ambito educativo a prendere decisioni informate sulla selezione delle attività di apprendimento e degli indicatori di LA per la progettazione dei loro corsi o per la loro dashboard di LA.: <https://www.dipf.de/en/infrastructures/online-services/openlair-open-learning-analysis-indicator-repository>
- **Caso di studio:** Johnston, L. et al. (2024). “Scoprire i modelli di coinvolgimento degli studenti in Moodle con l’apprendimento automatico interpretabile” . (All’University College di Londra, i ricercatori hanno analizzato i clic settimanali sul registro Moodle per prevedere gli studenti a rischio nelle prime fasi dei moduli informatici. Le intuizioni hanno aiutato gli istruttori a fornire supporto proattivo). <https://arxiv.org/abs/2412.11826>

Fase di revisione

La fase di revisione garantisce un miglioramento continuo valutando le prestazioni e l'impatto della microcredenziale. Ciò include la raccolta di feedback strutturati dagli studenti, il coinvolgimento di revisori esterni e l'analisi di parametri di prestazione come il completamento e i risultati occupazionali. Sulla base di queste intuizioni, è possibile sviluppare piani di miglioramento mirati, rendendo la microcredenziale più efficace e sostenibile nel tempo.

10. Collezione di feedback



Perché sono importanti

La raccolta sistematica di feedback aiuta i fornitori a capire come gli studenti sperimentano una microcredenziale -cosa funziona, cosa non funziona e perché. È essenziale per il miglioramento continuo, la soddisfazione degli studenti e la responsabilità nei confronti delle parti interessate come finanziatori, datori di lavoro e organismi di accreditamento.



Come implementarli

- ☐ **Raccogli feedback in più punti:** utilizza una combinazione di sondaggi a metà e a fine corso per raccogliere feedback sia formativi che sommativi.
- ☐ **Diversificare i metodi:** combinare sondaggi quantitativi con metodi qualitativi come focus group, domande aperte, diari degli studenti o check-in informali per ottenere informazioni più approfondite.
- ☐ **Allinea le domande alle aree chiave della qualità:** chiedi informazioni sulla chiarezza dei contenuti, sul carico di lavoro, sul ritmo, sulla qualità del supporto, sulla pertinenza delle attività e sull'esperienza digitale -non solo sulla soddisfazione.
- ☐ **Utilizzare strumenti standardizzati e convalidati:** adottare o adattare gli strumenti di feedback esistenti (ad esempio SEEQ, modelli basati su Kirkpatrick o moduli di qualità istituzionale) per verificarne la comparabilità e l'affidabilità.

- **Garantire l'anonimato e il minimo sforzo:** rendere il feedback facile da compilare (adatto ai dispositivi mobili, breve, chiaro) e consentire agli studenti di rispondere in modo anonimo per incoraggiare l'onestà.
- **Comunicare il valore del feedback:** far sapere agli studenti come verrà utilizzato il loro input e, ove possibile, mostrare loro cosa è cambiato di conseguenza ("hai detto-noi l'abbiamo fatto").
- **Includere il feedback dell'istruttore e dei colleghi:** creare spazio per le riflessioni dell'istruttore e le osservazioni dei colleghi come parte del ciclo di feedback -non solo per le voci degli studenti.
- **Integrare il feedback nei cicli di QA:** rendere l'analisi del feedback una parte formale delle revisioni interne e della pianificazione dei miglioramenti. Condividi approfondimenti con i team curriculari e le parti interessate.
- **Chiudere il cerchio in modo visibile:** pubblicare brevi riassunti dei risultati chiave e delle azioni pianificate in modo che studenti e parti interessate vedano che il loro feedback ha un impatto.
- **Valutare la qualità del feedback:** monitorare i tassi di risposta e la qualità dei dati per migliorare la progettazione degli strumenti futuri e identificare i punti ciechi.

Strumenti e Risorse

- **Esplorazione: Esempi di valutazione del corso: modelli e domande:**
<https://www.explorance.com/blog/course-evaluation-examples-templates-questions>
- **Caso di studio: descrive come l'Open University UK ha condotto interviste narrative con gli studenti nei corsi di microcredenziale**
<https://jime.open.ac.uk/articles/10.5334/jime.804>

11. Revisione esterna



Perchè è importante

La revisione esterna introduce obiettività, credibilità e benchmarking nel processo di garanzia della qualità. Esperti indipendenti o organismi di qualità possono identificare le lacune, convalidare i punti di forza e garantire che

le microcredenziali soddisfino standard riconosciuti –particolarmente importanti per l’impilabilità, il riconoscimento e la fiducia tra datori di lavoro o istituzioni.



Come può essere implementata

- **Selezionare revisori esterni qualificati:** coinvolgere colleghi di altre istituzioni, professionisti della qualità, esperti del settore o organismi di accreditamento con competenze rilevanti in pedagogia, apprendimento digitale o materia.
- **Chiarire l’ambito e lo scopo:** definire se la revisione si concentra sul contenuto del corso, sulla progettazione della valutazione, sulla qualità dell’erogazione, sui risultati degli studenti o sui processi di QA complessivi.
- **Utilizzare criteri di revisione strutturati:** sviluppare o adottare una rubrica di revisione esterna allineata ai quadri di controllo qualità interni o agli standard nazionali/internazionali (ad esempio ESG, SCQF, MicroHE).
- **Preparare un pacchetto di revisione completo:** condividere tutti i materiali pertinenti (schemi dei corsi, rubriche, dati di feedback, metadati, artefatti degli studenti, credenziali degli istruttori) per supportare un giudizio informato.
- **Combina componenti desktop e live:** integra le revisioni dei documenti con osservazioni sulla consegna, revisione degli ambienti LMS o interviste con istruttori e studenti.
- **Pianificare revisioni periodiche:** condurre revisioni esterne a rotazione –ad esempio, ogni due anni o dopo importanti revisioni dei corsi– per garantire un allineamento continuo con le aspettative attuali.
- **Coinvolgere più prospettive:** ove possibile, invitare revisori sia accademici che del settore per garantire che la microcredenziale sia pedagogicamente valida e rilevante per il mercato.

- **Fornire canali di feedback chiari:** assicurarsi che i revisori possano inviare sia punteggi strutturati sia commenti aperti- e che i team del corso ricevano riepiloghi fruibili.
- **Agire in modo trasparente sui risultati:** integrare le raccomandazioni dei revisori nella pianificazione dei miglioramenti e documentare cosa è cambiato in base alla revisione.
- **Benchmark rispetto ai colleghi:** utilizzare i risultati per confrontare le pratiche con altre istituzioni o parametri di riferimento nazionali, contribuendo a perfezionare sia i contenuti che i processi.

12. Indici di prestazione



Perchè sono importanti

Le metriche delle prestazioni forniscono prove quantificabili dell'efficacia di una microcredenziale. Sostengono il miglioramento della qualità, la responsabilità e la trasparenza-aiutando i fornitori a prendere decisioni informate, a dimostrare l'impatto sulle parti interessate e a garantire la fiducia di studenti, datori di lavoro e finanziatori.



Come possono essere implementati

- **Definisci in anticipo le metriche chiave:** identifica ciò che conta di più -ad esempio, il numero di iscrizioni, i tassi di completamento, i risultati delle valutazioni, la soddisfazione degli studenti o i risultati occupazionali- e monitorali in modo coerente.
- **Disaggregare i dati per gruppi di studenti:** analizzare i risultati in base ai dati demografici (età, sesso, istruzione precedente, stato occupazionale) per identificare i divari di equità e personalizzare le strategie di supporto.
- **Includere risultati a breve e lungo termine:** tenere traccia delle metriche immediate (ad esempio completamento del corso, tassi di superamento della valutazione) e degli indicatori a lungo termine (ad esempio inserimento lavorativo, studi successivi, accumulo di credenziali).

- **Triangolare dati quantitativi e qualitativi:** combinare dati numerici con approfondimenti narrativi provenienti da feedback, casi di studio o interviste per comprendere meglio perché si verificano i risultati.
- **Confronto con standard interni ed esterni:** confronta le prestazioni tra coorti, programmi o istituzioni per identificare tendenze e convalidare l'impatto.
- **Automatizzare la raccolta dei dati ove possibile:** utilizzare esportazioni LMS, piattaforme di credenziali digitali e sondaggi con analisi integrate per semplificare la rendicontazione e ridurre gli errori manuali.
- **Visualizza i dati per maggiore chiarezza:** crea dashboard o infografiche riassuntive che semplifichino l'interpretazione e la condivisione delle metriche con le parti interessate.
- **Allineare le metriche con i risultati di apprendimento e gli obiettivi di QA:** garantire che gli indicatori non siano solo amministrativi ma riflettano obiettivi educativi fondamentali -come la padronanza delle competenze o l'applicazione nel mondo reale.
- **Utilizzare metriche per promuovere il miglioramento:** integrare i risultati nei processi di revisione e pianificazione; stabilire obiettivi e misurare i progressi nel tempo.
- **Segnalare in modo trasparente:** condividere gli indicatori chiave di prestazione (KPI) con studenti, partner e finanziatori per creare fiducia e dimostrare valore

Strumenti e risorse

- **Guida alla pianificazione dei KPI QLIK:** fornisce esempi, modelli e consigli pratici per aiutare a definire i giusti indicatori chiave di prestazione. <https://www.qlik.com/us/kpi>
- **Blog Microcredenziali nell'istruzione superiore:** l'impatto sui risultati e sul successo degli studenti. fornisce suggerimenti per misurare l'impatto delle microcredenziali. <https://darlohighereducation.com/micro-credentials-and-student-success-in-higher-education/>
- **Blog di LX Studio:** funziona? Come misurare l'impatto delle microcredenziali nella tua organizzazione. <https://blog.lxstudio.com/measuring-effectiveness-of-micro-credentials>

13. Migliorare la pianificazione



Perché è importante

La pianificazione dei miglioramenti garantisce che le informazioni provenienti da feedback, dati sulle prestazioni e revisioni esterne portino a miglioramenti concreti. Chiude il ciclo della qualità, promuove la responsabilità e costruisce una cultura del miglioramento continuo che rafforza i risultati degli studenti e la credibilità istituzionale nel tempo.



Come può essere implementato

- ☐ **Rendi la pianificazione del miglioramento un passaggio formale:** integra la pianificazione del miglioramento nel tuo normale ciclo di controllo qualità –non come reazione ad hoc, ma come follow-up standard dopo ogni consegna o revisione.
- ☐ **Utilizzare un piano d'azione strutturato:** documentare i risultati, le modifiche proposte, le persone responsabili, le tempistiche e gli indicatori di successo in un formato chiaro (ad esempio registro dei miglioramenti o tracker QA).
- ☐ **Dare priorità ai cambiamenti in base all'impatto e alla fattibilità:** classificare le azioni in elementi a breve, medio e lungo termine in base alle risorse disponibili e ai benefici attesi per gli studenti.
- ☐ **Coinvolgere tutte le parti interessate:** coinvolgere istruttori, progettisti di programmi di studio, personale di supporto agli studenti e, ove possibile, studenti e partner esterni nello sviluppo di soluzioni.
- ☐ **Collegamento alle prove:** assicurarsi che le modifiche pianificate siano direttamente basate sui dati –come il feedback degli studenti, i risultati delle valutazioni o i commenti dei revisori– e non su ipotesi.
- ☐ **Monitorare i progressi delle azioni:** monitorare l'implementazione dei miglioramenti nel tempo, utilizzando controlli regolari del team o strumenti di gestione dei progetti per garantire la responsabilità.

- **Documentare e archiviare i cicli precedenti:** tenere traccia di cosa è stato modificato, perché e quali sono stati gli effetti- per costruire una memoria istituzionale ed evitare problemi ripetuti.
- **Comunicare i cambiamenti agli studenti e alle parti interessate:** mostrare in che modo il feedback o i dati hanno portato a miglioramenti-. Ciò crea fiducia e incoraggia il coinvolgimento futuro.
- **Valutare l'impatto dei cambiamenti:** dopo aver implementato i miglioramenti, valutare se sono stati raggiunti i risultati desiderati (ad esempio, tassi di completamento più elevati, meno problemi tecnici).
- **Promuovere una cultura della sperimentazione:** incoraggiare i team a testare nuovi approcci, pilotare innovazioni e imparare da entrambi i successi e le sconfitte

Strumenti e risorse

- **Digital Learning Edge:** miglioramento continuo del curriculum: miglioramento dell'efficacia dell'apprendimento online. Blog che fornisce indicazioni e casi di studio.
<https://digitalllearningedge.com/continuous-improvement-in-curriculum/>



Per riflettere

Ora che hai esaminato tutte queste misure, ripensa alla pratica nella tua istituzione: ci sono aree in cui la pratica è informale, incoerente o mancante? Cosa vorresti migliorare o esplorare ulteriormente?

5.Sfide e come affrontarle

Come hai visto nel capitolo precedente, ci sono molte misure di QA da considerare durante tutto il ciclo di vita di una microcredenziale. Ma non lasciatevi sopraffare dalla varietà: non tutte le misure saranno ugualmente rilevanti in ogni contesto. L'obiettivo non è spuntare tutte le caselle, ma concentrarsi su ciò che crea il massimo valore per i tuoi studenti, la tua istituzione e i tuoi partner.

L'implementazione della garanzia della qualità nelle microcredenziali apporta chiari vantaggi – ma comporta anche sfide pratiche. Questi spesso derivano da risorse limitate, dalla velocità di sviluppo e dalla natura in evoluzione dell'ecosistema delle microcredenziali.

Ecco alcune sfide comuni e strategie comprovate per affrontarle:

Sfida	Come affrontarlo
Risorse limitate	Dare priorità alle attività di QA ad alto impatto. Inizia in piccolo e su larga scala. Utilizza modelli e strumenti condivisi.
Sviluppo veloce	Applicare metodi di QA agili come sprint di progettazione, prodotti minimi praticabili (MVP) e cicli di feedback rapidi.
Mancanza di standard nel tuo campo	Allinearsi con i framework esistenti (ad esempio EQF, ESG, NQF). Documentare le decisioni in modo chiaro per garantire la trasparenza.
Incertezza nel valutare il valore di specifici strumenti di QA	Contatta i colleghi, unisciti alle reti di professionisti ed esplora casi di studio o progetti pilota di istituzioni simili
Mancanza di cultura istituzionale di QA	Crea consapevolezza passo dopo passo attraverso workshop, progetti pilota e celebrando piccole vittorie.
Basso coinvolgimento degli studenti nel controllo qualità	Coinvolgere gli studenti in modo tempestivo e significativo – ad esempio attraverso sessioni di co-progettazione, canali di feedback aperti o revisione tra pari.
Team di sviluppo isolati	Promuovere la collaborazione interfunzionale – riunire regolarmente esperti di QA, educatori e personale tecnico/di supporto.
Sovraccarico o frammentazione degli strumenti digitali	Scegli strumenti interoperabili allineati con il tuo framework LMS e QA. Se possibile, iniziare con una piattaforma integrata.
Disallineamento tra piloting veloci e cicli QA lenti	Incorporare checkpoint QA leggeri (ad esempio brevi retrospettive, micro-feedback) in flussi di lavoro di sviluppo rapidi.

Non tutte le sfide possono essere risolte contemporaneamente – ma nominarle chiaramente è il primo passo per risolverle strategicamente.



SUGGERIMENTO: Per iniziare: piccoli passi, impatto intelligente

Se stai appena iniziando a implementare il controllo qualità per le microcredenziali, considera questi punti di ingresso:

Inizia con una fase – ad esempio concentrati prima sul miglioramento della fase di progettazione (risultati dell'apprendimento, contributo delle parti interessate).

Scegli una misura – come la qualità della valutazione o il feedback degli studenti – e costruisci attorno ad essa una routine semplice e ripetibile.

Utilizza strumenti esistenti – non reinventare la ruota. Modelli, liste di controllo e framework QA condivisi possono far risparmiare tempo e fatica.

Coinvolgere un partner – co-sviluppare una microcredenziale con una parte interessata esterna per incorporare la qualità da zero.

Non devi fare tutto in una volta – ma fare qualcosa bene può già gettare solide basi.

6. Conclusione e punti chiave

Il controllo qualità delle microcredenziali non riguarda solo il rispetto degli standard. Si tratta di offrire esperienze di apprendimento significative, verificabili e riconosciute. Utilizzando metodi e framework mirati, educatori e istituzioni possono creare microcredenziali agili e affidabili.

Punti chiave:

- Il ciclo di vita delle microcredenziali fornisce una struttura: il controllo qualità dovrebbe essere integrato in tutte e tre le fasi chiave: progettazione, implementazione e revisione. Ogni fase ha priorità distinte, ma si basano l'una sull'altra.
- Framework e metadati aumentano la visibilità. Allinearsi il più possibile ai quadri nazionali o europei delle qualifiche (ad esempio EQF) e utilizzare metadati chiari per migliorare la trasparenza e il riconoscimento.
- Il feedback continuo e il coinvolgimento delle parti interessate sono fondamentali. La co-creazione con datori di lavoro, studenti ed educatori rafforza la qualità e aumenta l'accettazione delle credenziali.
- Il controllo qualità non deve essere pesante o burocratico. La chiave è integrare fin da subito il pensiero di qualità, applicarlo in modo

coerente e adattarlo al contesto, alla scala e alla velocità specifiche delle tue microcredenziali.

- Agilità e riflessione contano tanto quanto la struttura. Il controllo qualità non riguarda solo le liste di controllo – si tratta di costruire una mentalità di riflessione, apprendimento e adattamento in ogni fase della progettazione e della fornitura di microcredenziali
- Strumenti e collaborazione ti aiutano ad andare avanti. Non reinventare la ruota. Utilizza modelli, reti di pari e pratiche condivise per sviluppare passo dopo passo il tuo approccio QA.

7. Riflessione finale



Prenditi un momento per riflettere:

Quali strumenti di QA di questo modulo sarebbero più utili per il tuo contesto?

Come puoi integrare il miglioramento continuo nella fornitura delle tue microcredenziali?

Quali sfide prevedi nell'applicazione di questi metodi e come potresti superarle



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of European Union

Co- Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell' Agenzia esecutiva europea per l' istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili. Progetto No: 2024-1-SK01-KA220-ADU-000253202