



produit pour :

**l'Association canadienne pour l'éducation
en milieu communautaire [ACEC]**

et le Bureau des technologies d'apprentissage [BTA]

de Développement des ressources humaines Canada [DRHC]

ÉTABLIR DES LIGNES DIRECTRICES DE QUALITÉ POUR L'ENSEIGNEMENT ET LA FORMATION EN LIGNE

CAHIER DE CONSULTATION

produit par:

DR. KATHRYN BARKER, President

FuturEd™

FuturEd Consulting Education Futurists

101 - 1001 West Broadway, module 190

Vancouver, C.-B. CANADA V6H 4E4

Téléphone 604-873-4700

Cour. élec. : kbarker@istar.ca

Site Web : www.FuturEd.com



INTRODUCTION

L'Association canadienne pour l'éducation en milieu communautaire [ACEC] et ses partenaires sont fiers de parrainer ce projet qui vise à établir des lignes directrices de qualité pour l'enseignement et la formation en ligne au Canada. Les partenaires du projet sont:

- ❑ l'Association canadienne pour l'enseignement à distance [ACDE]
- ❑ l'Association des médias et de la technologie en éducation au Canada [AMTEC]
- ❑ Cibléétudes – le portail Web de DRHC pour l'enseignement et la formation supérieurs
- ❑ le Réseau des centres d'excellence en téléapprentissage –
qui coordonne la recherche dans ce domaine
- ❑ le Commonwealth of Learning
- ❑ Les nouveaux partenaires sont les bienvenus.
- ❑ LICEF TéléUniversité ??? (Université du Québec)
- ❑ le Rescol d'Industrie Canada

Avec l'aide financière du Bureau des technologies d'apprentissage [BTA] de Développement des ressources humaines Canada [DRHC], l'Association canadienne pour l'éducation en milieu communautaire [ACEC] a confié la réalisation du projet à FuturEd. FuturEd a produit cette ébauche de lignes directrices de qualité à la suite d'une vaste étude documentaire des technologies d'enseignement et d'apprentissage à distance de qualité.

 | 1.

Jusqu'en août 2001, FuturEd consultera les fournisseurs et les consommateurs d'enseignement en ligne, dans le but d'établir des lignes directrices de qualité issues d'un consensus, axées sur les consommateurs, polyvalentes, futuristes et fournies seulement à titre de recommandation.

Les étudiants ont besoin de lignes directrices afin de pouvoir faire des choix éclairés parmi les possibilités d'enseignement et de formation en ligne. Les concepteurs et les fournisseurs ont besoin de lignes directrices afin de pouvoir répondre aux besoins et aux attentes des consommateurs.

Le projet aboutira à la publication d'un 'guide du consommateur de l'enseignement en ligne' – une série de questions que pourront poser les apprenants pour les aider à choisir entre les différents produits et services d'apprentissage en ligne, afin de maximiser le rendement de leur investissement.

Nous vous sommes très reconnaissants de votre contribution à ce projet.

DIRECTIVES

Ce cahier, offert en français et en anglais, contient l'ébauche des lignes directrices de qualité en matière de choix d'apprentissage en ligne, ainsi que des questions pour orienter vos commentaires.

Nous vous demandons de répondre aux questions et d'indiquer sur le document les éléments que vous recommanderiez de modifier, de supprimer ou d'ajouter.

1. Si vous avez obtenu ce cahier par voie électronique, veuillez:

- le remplir et le retourner par voie électronique, sous forme de pièce jointe, à consult@futured.com
- l'imprimer, y écrire tous les commentaires que vous voulez, et l'envoyer par la poste ou par télécopieur à FuturEd [voir la page de couverture]

2. Si vous faites partie d'un atelier ou d'un groupe de discussion, veuillez écrire autant ou aussi peu de commentaires que vous voulez et vous assurer d'envoyer le tout à FuturEd.

3. Nous aimerions obtenir quelques renseignements à votre sujet, mais cela est optionnel.

Je m'intéresse à l'apprentissage électronique principalement en tant que : (cocher la case appropriée)

- enseignant/professeur
- concepteur de matériel pédagogique
- étudiant actuel ou futur étudiant
- parent ou conseiller pédagogique
- administrateur de l'enseignement
- producteur ou service commercial
- autre

Je fais partie du groupe d'âge suivant : (cocher la case appropriée)

- 15 à 19 ans
- 20 à 29 ans
- 30 à 49 ans
- 50 ans et plus



2.

Je suis dans la province suivante :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> British Columbia | <input type="checkbox"/> Nova Scotia |
| <input type="checkbox"/> Alberta | <input type="checkbox"/> Newfoundland |
| <input type="checkbox"/> Saskatchewan | <input type="checkbox"/> Prince Edward Island |
| <input type="checkbox"/> Manitoba | <input type="checkbox"/> Northwest Territories |
| <input type="checkbox"/> Ontario | <input type="checkbox"/> Yukon |
| <input type="checkbox"/> Québec | <input type="checkbox"/> Nunavut |
| <input type="checkbox"/> New Brunswick | <input type="checkbox"/> Extérieur du Canada |

Je réside : (cocher la case appropriée)

- dans une ville
- dans un lieu rural ou éloigné

En ce qui concerne expressément l'apprentissage électronique, je m'intéresse particulièrement :
(cocher les cases qui s'appliquent, s'il en est)

- aux questions concernant l'apprentissage chez les femmes
- aux services pour les personnes ayant une déficience
- au soutien pour les apprenants des Premières Nations
- autre _____

En tant qu'étudiant, mon objectif d'apprentissage est le suivant : (cocher les cases qui s'appliquent)

- obtenir un diplôme collégial ou universitaire de premier cycle
- obtenir un diplôme universitaire de cycle supérieur
- perfectionner mes compétences professionnelles
- explorer un nouvel intérêt à des fins de croissance personnelle
- autre _____

Vous pouvez communiquer avec moi à propos de l'étude. (Cocher la case appropriée)

- Oui, à l'adresse de courrier électronique suivante : _____
- Non.

Il faut plus d'une heure pour remplir ce cahier de consultation. Il servira à créer un guide du consommateur de l'apprentissage électronique. Merci de prendre le temps de contribuer à l'élaboration de lignes directrices de qualité en matière d'apprentissage électronique.

Ajouts proposés au cahier de consultation.

PRÉAMBULE ET PRÉMISSSES

1. L'enseignement/apprentissage à distance est un marché libre et en pleine croissance qui présente une grande diversité en matière de contenu et de qualité. Les étudiants éventuels ont des choix. Les activités d'enseignement à distance ne sont pas toutes offertes par des établissements/agences agréés ni toutes reconnues par des organismes d'agrément.

2. Bien que l'apprentissage à distance comprenne tous les modes de diffusion, dont le courrier ordinaire et le téléphone, les présentes lignes directrices portent principalement sur ceux qui font appel aux technologies d'apprentissage telles que les ordinateurs et l'Internet. L'expression ' apprentissage à distance assisté par la technologie ' vise à refléter cette notion.

3. L'apprentissage à distance assisté par la technologie revêt diverses formes: l'enseignement à distance, l'apprentissage distribué, l'enseignement et la formation virtuels ou sur le Web, l'apprentissage synchrone ou asynchrone. Leur trait commun réside dans le fait que l'apprenant se trouve à un endroit et le 'fournisseur' de l'apprentissage à un autre et que la technologie sert à établir le lien.

4. Aussi bien les fournisseurs que les consommateurs d'apprentissage à distance veulent des produits et des services d'éducation et de formation efficaces et efficients. Le terme 'qualité' est employé pour désigner ce concept.

5. Tous les produits et services d'apprentissage sont un ensemble ou un système d'entrées et de ressources, de processus et de pratiques, de sorties et de résultats. Tous ces éléments sont importants; cependant, du point de vue du consommateur, les résultats ont le plus d'importance, ensuite les processus et les pratiques, et, enfin, les entrées et les ressources qui ont servi à créer, à produire et à fournir le produit/service d'apprentissage..

6. Les produits et services d'apprentissage revêtent diverses formes: cours individuels, programmes complets. Les mêmes principes ou lignes directrices de qualité devraient s'appliquer aux deux.

VEUILLEZ GARDER LES QUESTIONS SUIVANTES EN TÊTE DURANT VOTRE LECTURE

1. Les lignes directrices sont-elles claires?
2. À votre avis, que devrait-on ajouter? Que devrait-on supprimer?
3. Que devrait-on modifier et de quelle façon?
4. Comment envisagez-vous l'utilisation des lignes directrices?
5. Par quelles preuves pourrait-on voir que les lignes directrices ont été utiles?



4.

1. RÉSULTATS DE QUALITÉ EN MATIÈRE D'APPRENTISSAGE ASSISTÉ PAR LA TECHNOLOGIE

1.1. Les compétences et les connaissances acquises sur le plan du contenu:

- 1.1.1. sont pertinentes par rapport au travail et/ou aux meilleures idées du domaine
- 1.1.2. sont suffisamment générales pour pouvoir être transférées d'une situation de travail / d'apprentissage à une autre, p. ex. des compétences en matière d'employabilité et de communication
- 1.1.3. sont suffisamment spécifiques pour pouvoir mener à du travail ou à un apprentissage supérieur, p. ex. une expertise en technologie ou en contenu
- 1.1.4. allient l'éducation traditionnelle aux compétences technologies appliquées

1.2. Les compétences d'apprentissage nécessaires sont acquises en vue de:

1.2.1. l'achèvement et la réussite d'un cours / programme, expressément:

- les processus de recherche et d'extraction d'information
- la réflexion analytique et critique
- les capacités de lecture et d'écriture en contexte
- les examens

1.2.2. l'apprentissage à vie:

- en servant d'introduction systématique au domaine
- en offrant un cadre comparatif ou contextuel pour représenter le champ d'études
- en visant à élargir les connaissances de l'apprenant et à lui donner des compétences générales
- en donnant une certaine souplesse et liberté de choix quant à la structure
- en offrant une approche incrémentale au développement de l'apprentissage autonome

1.2.3. la gestion de l'apprentissage autonome, par exemple:

- la création d'un portfolio de connaissances et de compétences acquises
- la reconnaissance des lacunes personnelles en matière de connaissances et de compétences ainsi que des possibilités d'apprentissage correspondantes
- la responsabilité personnelle de son propre apprentissage

1.3. L'achèvement revêt la forme d'unités ou de titres de compétence qui:

- 1.3.1. sont reconnus par les organismes d'agrément professionnel et les employeurs
- 1.3.2. sont reconnus par d'autres établissements d'enseignement – localement et internationalement
- 1.3.3. sont de même valeur, qu'elles aient été acquises par un apprentissage sur place ou un apprentissage à distance
- 1.3.4. sont transférables d'un programme et d'un établissement à un autre, et d'une province ou d'un territoire à un autre

1.4. Le rendement du temps, des dépenses et des efforts investis par l'apprenant répond aux attentes concernant:

- 1.4.1. l'accessibilité selon le besoin et au moment voulu
- 1.4.2. les avantages et l'utilité objectifs
- 1.4.3. l'efficacité: la réalisation subjective des buts personnels
- 1.4.4. l'efficience: le meilleur usage des ressources
- 1.4.5. la satisfaction du client à l'égard de tous les éléments du cours/programme

Vous trouverez sur Internet des centaines de possibilités d'enseignement postsecondaire en ligne. Vous pouvez choisir de suivre un cours offert par un collège ou une université du Canada ou d'un autre pays. Vous pouvez suivre un programme complet offert par certaines universités 'virtuelles'. Est-ce que ces lignes directrices vous aident à faire un choix?

1. Cette partie des lignes directrices est-elle claire?
2. À votre avis, que devrait-on ajouter? Que devrait-on supprimer?
3. Que devrait-on modifier et de quelle façon?

2. PROCESSUS ET PRATIQUES DE QUALITÉ EN MATIÈRE D'APPRENTISSAGE À DISTANCE ASSISTÉ PAR LA TECHNOLOGIE

2.1. Les processus et pratiques de gestion des apprenants comprennent:

2.1.1. des procédures d'inscription qui offrent:

- l'assurance que les apprenants admis possèdent les antécédents, les connaissances et les compétences techniques nécessaires pour entreprendre le cours/programme
- une énonciation précise de ce qui est attendu des apprenants
- un programme/service d'orientation pour ceux qui le désirent

2.1.2. des procédures d'admission et de placement qui offrent:

- une orientation scolaire et professionnelle individualisée
- l'évaluation et la reconnaissance des acquis
- un placement approprié

2.1.3. une gestion des dossiers des apprenants qui prévoit:

- la documentation des réalisations des apprenants dans chaque cours et à l'achèvement d'un programme
- le traitement confidentiel des dossiers

2.1.4. la participation des apprenants à la prise de décisions

2.1.5. une aide vis-à-vis des technologies employées, c.-à-d.

- le but de la [des] technologie[s]
- les règles de conduite à suivre
- les connaissances et les compétences nécessaires pour utiliser la technologie et interagir avec celle-ci

2.2. Les processus et pratiques de gestion de l'apprentissage comprennent:

2.2.1. des processus d'enseignement qui:

- expriment des attentes élevées
- fournissent rapidement des commentaires aux apprenants
- respectent les talents divers et les différentes façons d'apprendre
- reconnaissent la diversité des apprenants, des besoins d'apprentissage, des contextes d'apprentissage et des modes d'apprentissage
- répondent aux besoins individuels des apprenants
- ont un rapport apprenant-enseignant convenable

2.2.2. des approches à l'apprentissage qui:

- favorisent l'apprentissage actif
- mettent en valeur le taux de vigilance
- misent sur les points forts et les connaissances et compétences acquises de l'apprenant
- tiennent compte des différents styles d'apprentissage individuels
- contribuent à l'interaction et au développement de communautés d'apprentissage
- donnent à l'apprenant une plus grande liberté de choisir le moment, le lieu et le rythme de l'apprentissage

2.2.3. des calendriers et des horaires qui:

- ❑ sont délibérément synchrones et/ou asynchrones
- ❑ sont flexibles et adaptés aux besoins des apprenants
- ❑ sont adéquats et réalistes

2.2.4. une évaluation de l'apprentissage qui:

- ❑ est faite fréquemment et en temps opportun
- ❑ est adaptée et réceptive aux besoins des apprenants
- ❑ revêt diverses formes telles que des travaux écrits et oraux, une auto-évaluation, des démonstrations et des examens
- ❑ est axée sur les compétences

2.2.5. une évaluation authentique de l'apprentissage par:

- ❑ une représentation fidèle des contextes rencontrés dans le champ d'études ou dans les situations de la vie réelle auxquelles font face les adultes
- ❑ des questions et des problèmes intéressants et importants
- ❑ des tâches non routinières et multiniveau et des problèmes réels
- ❑ une auto-évaluation
- ❑ le jugement d'un évaluateur qualifié
- ❑ l'évaluation des habitudes mentales et des modèles de performance

2.2.6. une évaluation de l'apprentissage selon des critères

- ❑ transparents, pertinents, réalistes, fiables et valides

2.3. Les technologies sont utilisées de façon appropriée pour:

2.3.1. mettre les apprenants à l'aise

2.3.2. promouvoir l'individualisation et tenir compte des besoins individuels

2.3.3. offrir aux apprenants des possibilités de faire du travail valable

2.3.5. improve students' abilities to solve complex problems

2.3.4. donner aux apprenants une plus grande habileté à obtenir, à évaluer et à communiquer de l'information

2.3.5. donner aux apprenants une meilleure capacité de résoudre des problèmes complexes

2.3.6. favoriser l'expression artistique

2.3.7. faciliter une contribution active à l'édification des connaissances

2.3.8. faire faire aux apprenants des exercices sur les concepts fondamentaux pour atteindre la maîtrise

2.4. Les installations, les processus et les pratiques de communication servent à:

2.4.1. encourager les contacts entre les apprenants et le personnel enseignant

2.4.2. offrir des possibilités flexibles d'interaction et de résolution de problèmes

2.4.3. établir une réciprocité et une collaboration entre les apprenants

2.4.4. offrir la possibilité d'entendre les questions des autres apprenants

2.4.5. permettre aux apprenants d'entendre et d'interroger les experts du domaine



2.5. Les pratiques de gestion des ressources humaines comprennent:

- 2.5.1. le recrutement et la sélection d'un personnel approprié
- 2.5.2. la nécessité d'obtenir un perfectionnement professionnel continu dans les domaines de contenu
- 2.5.3. la possibilité d'obtenir un perfectionnement et un soutien en matière de capacités techniques
- 2.5.4. une évaluation régulière de la compétence

2.6. Les gestionnaires de programme sont responsables de:

- 2.6.1. la gestion des apprenants et les droits des apprenants
- 2.6.2. la gestion de l'apprentissage
- 2.6.3. la planification et l'utilisation de la technologie
- 2.6.4. la planification et l'évaluation de tous les aspects du produit/service
- 2.6.5. la réceptivité et la flexibilité à l'égard des apprenants et des besoins d'apprentissage changeants
- 2.6.6. le maintien de liens avec le secteur de l'éducation et le monde des affaires
- 2.6.7. la recherche et l'amélioration continue
- 2.6.8. la viabilité et la continuité des finances

De nombreux cours de niveau secondaire sont maintenant offerts de diverses façons, par exemple: par voie électronique, sur place, par correspondance ordinaire. Dans les cas où plusieurs possibilités s'offrent à l'apprenant, est-ce que ces lignes directrices aident à faire un bon choix?

Certains concepts s'enseignent mieux dans un laboratoire, tandis que cela importe peu dans d'autres cas. Est-ce que ces lignes directrices aident à comparer les choix et les possibilités?

1. Cette partie des lignes directrices est-elle claire?
2. À votre avis, que devrait-on ajouter? Que devrait-on supprimer?
3. Que devrait-on modifier et de quelle façon?

3. ENTRÉES ET RESSOURCES DE QUALITÉ EN MATIÈRE D'APPRENTISSAGE À DISTANCE ASSISTÉ PAR LA TECHNOLOGIE

3.1. Les résultats d'apprentissage voulus sont:

- 3.1.1. clairement énoncés
- 3.1.2. observables / démontrables
- 3.1.3. mesurables
- 3.1.4. réalisables
- 3.1.5. utiles et adaptés aux apprenants visés
- 3.1.6. établis, si possible, avec la participation des apprenants
- 3.1.7. proportionnés à la rigueur et à l'ampleur du diplôme ou du certificat décerné
- 3.1.8. compatibles avec le rôle et la mission de l'organisme fournisseur

3.2. Le contenu du programme d'études est:

- 3.2.1. fiable et respectable sur le plan pédagogique [indication de la source]
- 3.2.2. exact
- 3.2.3. pertinent
- 3.2.4. équilibré et impartial
- 3.2.5. mis à jour de façon continue
- 3.2.6. documenté
- 3.2.7. conforme aux objectifs d'apprentissage
- 3.2.8. adapté à la culture

3.3. Le matériel d'enseignement / d'apprentissage est:

- 3.3.1. élaboré par des experts en contenu qualifiés [indication de l'auteur]
travaillant en collaboration avec des experts en conception qualifiés [indication du concepteur]
- 3.3.2. facilement accessible et convivial pour l'apprenant – pouvant être utilisé
par l'apprenant moyen
- 3.3.3. intéressant sur le plan du contenu et de la présentation
- 3.3.4. abordable
- 3.3.5. bien structuré et libre d'erreurs
- 3.3.6. libre de préjugés de culture, de race, de classe et de sexe
- 3.3.7. accessible aux apprenants ayant une déficience
- 3.3.8. relativement facile à utiliser et libre de défauts techniques

3.4. Une trousse d'apprentissage complète comprend:

- 3.4.1. la description du cours
- 3.4.2. les objectifs du cours/projet
- 3.4.3. des renseignements sur l'instructeur
- 3.4.4. des notes de cours/d'apprentissage et des ressources d'apprentissage additionnelles
- 3.4.5. les activités et les travaux du cours





- 3.4.6. des interrogations et des examens
- 3.4.7. les réponses aux questions/interrogations
- 3.4.8. un portfolio de l'apprentissage acquis
- 3.5. Les technologies d'apprentissage:

3.5.1. conviennent au contenu et aux connaissances du champ d'études ou de la matière

- 3.5.2. conviennent aux résultats d'apprentissage voulus
- 3.5.3. conviennent aux caractéristiques et aux circonstances pertinentes de l'apprenant
- 3.5.4. conviennent aux coûts et aux avantages pour l'apprenant
- 3.5.5. offrent accès à des cours de niveau supérieur et à intérêt élevé
- 3.5.6. permettent une représentation en modes multiples
- 3.5.7. offrent la possibilité de relier des concepts par la voie de l'hypertexte
- 3.5.8. contribuent à accroître la sensibilisation générale
- 3.5.9. présentent des situations du monde réel et simulent des travaux pratiques
- 3.5.10. permettent d'obtenir l'aide d'un instructeur en cas de difficultés,
de recevoir un encadrement et de fournir un rappel des travaux à faire et des dates d'examen

3.6. Une solide conception technique qui fait en sorte que le matériel d'enseignement et les méthodes de diffusion:

- 3.6.1. sont navigables
- 3.6.2. sont actualisables et actuels
- 3.6.3. comportent des éléments graphiques qui apportent un complément au lieu
de détourner l'attention
- 3.6.4. sont offerts en mode texte seulement pour les navigateurs non graphiques
- 3.6.5. comprennent des liens 'directs' avec des documents pertinents et prévisionnés
- 3.6.6. sont fiables
- 3.6.7. sont complets

3.7. Le personnel approprié et nécessaire comprend:

- 3.7.1. des instructeurs / enseignants / professeurs qui possèdent:
 - des qualifications reconnues dans la matière à enseigner
 - une expérience de l'enseignement au niveau pertinent [p. ex. secondaire, adultes]
 - une expérience pertinente et/ou des connaissances actuelles du domaine
- 3.7.2. des gestionnaires orientés vers la clientèle qui apportent un soutien:
 - à l'information et aux conseils sur les cours/programmes
 - aux procédures de demande et d'inscription
- 3.7.3. un personnel de soutien du contenu, c.-à-d.
 - l'orientation scolaire / pédagogique
 - le personnel de bibliothèque
 - des tuteurs et des mentors

- 3.7.4. un personnel de soutien du processus, c.-à-d.
 - le soutien technique
 - le soutien en matière d'aptitudes à l'apprentissage
 - la planification de carrière et l'orientation professionnelle
 - la résolution de problèmes

3.8. Les ressources d'apprentissage, en plus du matériel d'enseignement, sont:

- 3.8.1. variées
- 3.8.2. facilement et entièrement accessibles à distance
- 3.8.3. respectueuses des droits d'auteur
- 3.8.4. flexibles pour tenir compte des différents styles d'apprentissage

3.9. Les plans et le budget du programme comprennent:

- 3.9.1. des politiques écrites sur tous les aspects du cours/programme
- 3.9.2. un budget suffisant pour réaliser les objectifs du programme
- 3.9.3. des mesures législatives habilitantes [enseignement public / entreprise privée]
- 3.9.4. un engagement financier et administratif envers le maintien du programme pendant une période suffisante pour permettre aux apprenants d'obtenir un diplôme/certificat
- 3.9.5. l'intégration de l'enseignement à distance au cadre stratégique global de l'établissement
- 3.9.6. un plan de technologie qui définit les exigences techniques et la compatibilité nécessaires pour soutenir les activités d'apprentissage
- 3.9.7. la sécurité des systèmes pour assurer l'intégrité et la validité de l'information partagée dans le cadre des activités d'apprentissage

3.10. La démonstration de la réussite du programme par une revue et une évaluation régulières:

- 3.10.1. du contenu et des objectifs du cours
- 3.10.2. du matériel d'apprentissage
- 3.10.3. de la conception pédagogique
- 3.10.4. de l'enseignement et des enseignants
- 3.10.5. de l'apprentissage et des réalisations des apprenants
- 3.10.6. des politiques et des pratiques de gestion
- 3.10.7. des procédures opérationnelles
- 3.10.8. de la satisfaction des clients

3.11. L'information sur les produits/services pour les apprenants éventuels est:

- 3.11.1. fournie par écrit
- 3.11.2. claire
- 3.11.3. actuelle
- 3.11.4. exacte
- 3.11.5. détaillée et complète



3.12. La publicité et l'information sur le recrutement et l'admission comprennent:

- 3.12.1. les préalables et les conditions d'entrée
- 3.12.2. un aperçu du programme d'études
- 3.12.3. un format précis de diffusion
- 3.12.4. le niveau du cours et le nombre d'unités
- 3.12.5. la durée du cours et les conditions d'obtention du diplôme
- 3.12.6. tous les frais: inscription, scolarité, manuels et matériel, équipement, autres
- 3.12.7. les règlements de l'établissement
 - les exigences en matière de résidence
 - les exigences en matière de charge de travail
 - la prolongation des délais
 - la contestation des notes
 - les abandons et les remboursements
 - les politiques sur les coûts et les paiements
- 3.12.8. la nature de l'interaction entre le personnel enseignant et les apprenants
- 3.12.9. les prémisses à l'égard de la compétence et des capacités techniques
- 3.12.10. les exigences en matière d'équipement technique et les possibilités de location
- 3.12.11. les services de soutien pédagogique et les ressources d'apprentissage
- 3.12.12. les services de soutien technique
- 3.12.13. les ressources en matière d'aide financière
- 3.12.14. les types de travaux et les méthodes de notation
- 3.12.15. les procédures d'évaluation de l'apprentissage et les critères d'évaluation
- 3.12.16. une attestation de la réussite du programme d'après les rapports d'évaluation et de suivi auprès des apprenants

3.13. La trousse complète du cours [tout le matériel et les technologies]:

- 3.13.1. a une présentation attrayante
- 3.13.2. est conviviale
- 3.13.3. peut être adaptée à l'utilisateur
- 3.13.4. est extensible
- 3.13.5. comprend tous les services et toutes les activités de l'établissement
[inscription, paiement, orientation, assistance tutorielle, services de bibliothèque]
- 3.13.6. est personnalisée
- 3.13.7. est cohérente et complète
- 3.13.8. est revue et évaluée de façon régulière



Les possibilités d'apprentissage en ligne sont illimitées. Vous pouvez vous inscrire à un cours de lecture rapide, de formation générale, de naturopathie, d'apprentissage d'une langue étrangère, de langage de programmation informatique, d'administration des affaires, ou n'importe quel autre sujet qui vous intéresse. Ceux qui offrent des cours en ligne ne sont régis par aucun règlement. Vous trouverez donc de grandes différences en ce qui a trait aux frais et aux procédés d'inscription, au matériel et aux logiciels nécessaires, à la réputation des fournisseurs et à tous les autres détails d'un programme d'éducation ou de formation. Est-ce que ces lignes directrices aident à comparer les services offerts en ligne?

 | 14.

1. Cette partie des lignes directrices est-elle claire?

2. À votre avis, que devrait-on ajouter? Que devrait-on supprimer?

3. Que devrait-on modifier et de quelle façon?

Si l'on considère les lignes directrices dans leur ensemble:

4. Comment envisagez-vous l'utilisation des lignes directrices?

5. Par quelles preuves pourrait-on voir que les lignes directrices ont été utiles?

6. Commentaires additionnels...