

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Analisi dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> - Fatturato in un anno - Numero di iscritti in un anno 	Crescita annuale pari o superiore al 10%	Audit, verifiche da parte della direzione mensili, semestrali e annuali
Progettazione di nuovi corsi	Inserimento periodico di due nuovi corsi ogni anno	Due nuovi corsi all'anno attivi	Verifiche della direzione e audit
Attività di marketing digitale	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di visitatori sul sito web - Numero di richieste di informazioni compilate - Acquisti effettuati 	Crescita annuale pari o superiore al 10%	Verifiche da parte della direzione mensili, semestrali e annuali
Attività formativa - Costruzione corsi in e-learning	Corretta fruizione del corso da parte dei discenti	Fruizione del corso senza l'intervento dell'assistenza tecnica o non più di due errori per corso	Questionari di gradimento, verifiche periodiche
Attività formativa - Erogazione dei corsi	Corretta fruizione del corso da parte dei discenti e gestione degli imprevisti	<ul style="list-style-type: none"> - Spostamento delle lezioni solo quando necessario e non più di 2 lezioni per corso - Sostituzione dei docenti ove impossibilitati a svolgere la lezione prevista 	Verifiche e audit semestrali
Soddisfazione partecipanti	Il questionario riporta la possibilità di scegliere tra le seguenti opzioni: per niente, poco, sufficientemente, molto, del tutto.	Il 70% dei partecipanti seleziona "molto" o "del tutto".	Questionario di gradimento da compilare prima dell'esame finale.
Problematiche tecniche relative alla fruizione dei corsi sulla piattaforma e-learning	I partecipanti segnalano un problema tecnico sulla piattaforma e-learning attraverso un canale apposito	Risoluzione della problematica entro 48 ore massimo.	Verifiche periodiche dei tempi di risposta
Problematiche tecniche relative alla fruizione dei corsi in videoconferenza	I partecipanti segnalano un problema tecnico di fruizione del corso con il software di videoconferenza	Risoluzione dei problemi risolvibili entro la prima ora di lezione	Verifiche periodiche delle problematiche più comuni e tempi di risposta
Assistenza tecnica docenti	I docenti non riescono a fare lezione a causa di problematiche tecniche	<p>Corretta attuazione del processo di</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onboarding iniziale - Manuale del docente con le soluzioni ai problemi più comuni - Manuale per il tutor con le principali soluzioni ai problemi più comuni - Intervento dell'assistenza tecnica 	Verifiche periodiche e miglioramento continuo del processo