

Teknik Karışıklık

WTE'nin temel zararlarından birisi teknik karışıklıdır. İki farklı boyutlar WTE dersini tehdit eder. Teknik karışıklıklar ilk olarak öğrencileri yıldırır, dikkatini dağıtır ve cesaretlerini kırar bu yüzden dersi kolaylıkla bırakabilirler. Teknik sorunlarla başa çıkmak, hem asistanların hemde teknik ekibin iş yükünü fazlalaştırır. Diğer bir deyişle, herhangi bir teknik destek planı olmadan, WTE dersi orada bulunan herkes için bir kabus haline gelebilir.

Teknik Destek İçin Plan

Teknik desteğinizi çok dikkatli planlamalısınız. Tüm alternatifler, her detay içerisinde değerlendirilmelidir. Planınıza başlamak için, herşeyi gözönüne almalısınız. Örneğin, öğrenciler dersiniz için gerekli olan araç ve teknolojileri nasıl elde edecekler ? Onlar hakkındaki soruları kim cevaplayacak ? Öğrencilere sorunları olduğu zaman kim yardımcı olacak ? Asistan ve yöneticiler araçlar ve teknolojiler üzerine nasıl eğitim alacak ? Teknik destek kullanmanın politikası nedir ? Bu sorular bitmez. Bir çığ gibidir. Sorularınızı, WTE dersinde her bir uygulama için arttırabilirsiniz.

Teknik destek planı bir bakıma felaket çözümlemesidir. WTE dersinizi etkileyecek ya da durduracak her türlü felaket hakkında düşünmelisiniz. Teknik destek için iyi bir yönetim sisteminiz olmalıdır. Herbir adım ve her kişinin teknik desteği iyi bir şekilde açıklanmalıdır. Tüm çalışan ve asistanların bağlantı adresleri olmalıdır.

Her ders için bir iskelet hazırlamalısınız. Bunu WTE derslerinde karşılaşılan genel sorunlardan yapabilirsiniz. Örneğin, onları Sıklıkla sorulan sorular (SSS), test sayıları, kurulum etkinlikleri ya da yardım masası olarak sunabilirsiniz.

Engelleri Azaltmak

Ne yapabilirseniz yapın, teknik engelleri yok etmek vazgeçilmezdir. Bu yüzden, planınız bu engellerde mümkün olan en çok sayıda işinize yarar. Planınıza ek olarak, dersinizin etkili olması için bilgi toplamalısınız. Bu yüzden öğrencinin geri bildirimini sizin teknik desteğinizi geliştirmeniz için çok önemlidir. Ancak, bazı geribildirimler, bazı kişilere özel olabilir. Bu sorunu birebir destek ya da öğrenciye yönelik derslerle kapatabilirsiniz. Öğrenciler dersin uygulama bölümünde oldukları sırada, ortak teknik sorunları otomatik takip ve insan takip sisteminiz ile belirlemelisiniz.

Dahası, dersinizi orta seviyede teknolojiler üzerine tasarlamalısınız. Öğrenciler sizin sisteminize bağlanmak için ilave donanım ya da yazılım almak zorunda değillerdir. Eğer özel bir program için ihtiyaç varsa, onu siz öğrencilere dağıtmalısınız. Diğer bir gözönüne alınması gereken konu web tarayıcısıdır. Tüm tarayıcı yapımcılarını hesaba katmalısınız. Beta ya da bilinmeyen sürüm kullanılması tavsiye edilmez.

Ayrıca teknolojik gereklilikleri çözümleniz gerekir. Bu yüzden, bazı WTE dersleri o kadar mükemmeldir ancak yüksek bağlantı ihtiyacı nedeniyle kullanılamaz. Hangi teknolojinin gerekli olduğuna ve hangisinin olmadığına karar vermelisiniz. En sıklıkla destek verilen teknolojiyi kullanmalısınız. Örneğin, program tek bir tuşla kendini yükleyebilir ve kaldırabilir. Kullanışlı kılavuzlar vardır. Dahası, programın kullanıcıları 7 gün 24 saat boyunca yardım masasını arayabilirler.

Dersinizin ayarlarını azaltmamalısınız. Bazı ortak ayarlar ilave yazılım gerektirmezler. Öğrenciler eğer bilgisayarlarını yükseltmek zorunda değillerse, ayarlarını düzenleyebilirler. Öğrencilerin derslere katılabilmesi için birbirinden ayrı araç toplamalarına gerek kalmaması için paket teknolojiler kullanabilirsiniz. Bu entegre araçları çokkullanışlı araçlar, bir sayfaya entegre olmuş araçlar ve entegre kurulum programları olarak sunabilirsiniz.

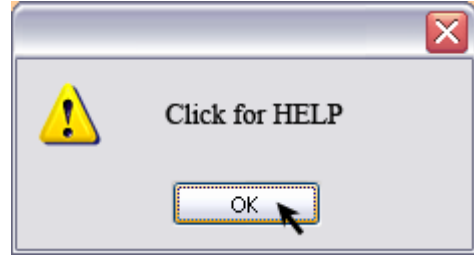
WTE dersinizin diğer bir sorunu güvenlidir. WTE'nizi kuvvetli güvenlik duvarı (firewall) teknolojisi ile desteklemelisiniz. Dersin herhangi bir kısmını engelleyebilirsiniz. Ancak, çoğu zaman güvenlik konusu kullanıcıları zor durumda bırakır bu yüzden firewall kullanımı için bir firewall yöneticilerine başvurmalı ve mümkün olduğunca özgürlük istemelisiniz. Firewall genellikle medya programları için sorun olmaktadır. Derse girmek için özel bir program ya da izin kullanılmalı ve karışık CDROM'larda öğrencilere medya programlarını dağıtmalısınız.

WTE dersindeki öğrencinin bazı gerekli bilgisayar özelliklerini bilmesi gerektiğini unutmayınız. Daha önceden bilgisi olmayan bir öğrenci, teknik destek takımının daimi üyesi olacaktır. Bilgisayar bilgisinin eksik olması, ödevlerin tamamlanmaması için bir bahane sayılamaz. Dersinizi ayrıca çok basit bilgisayar bilgisine sahip insanlar üzerine de kurmalısınız.

Sorunları Çözmek

Bir tasarımcı ders başlamadan sorunları çözmelidir.

Sorunları çözmek için bazı etkinlikler yapmalısınız. Bunlar aşağıdaki şekilde listelenebilir :



- Öğrencileri yalnız bırakmamalısınız. Onlar teknik zorluklarla başa çıkmaya çalışırken yönlendirilmelidirler. Kılavuzlar, yardım masası sayfaları, talimatlar ve dahasını kullanabilirsiniz. Derse başlamak için gerekli tüm ilave materyalleri desteklemelisiniz.
- Dersin gerekliliklerinin hepsi tamamen desteklenmelidir. Örneğin, donanım, yazılım, basit kurulum (tarayıcı versiyonu, tarayıcı ayarları, görüntü ayarları ya da işletim sistemi özellikleri), medya oynatıcısı ve kaynaklar (kodlayıcı, ilave programlar) en önemli ve en bilinenlerdir.
- Öğrencilerin bilgisayarlarında gerekli herşeyi araştırmalısınız. Çünkü, şu an ki teknolojisini değerlendirmek için yeterli olmayabilirler. Konfigürasyon hakkında bir rapor sunmalısınız.
- İşbirliği etkinlikleri ayarlamalı ve duyurmalısınız. Eğer bazı özel şeylere ihtiyaç duyuyorsa, onlara yardımcı olmalısınız.
- Bazı etkinlikler ya da sınav yapmak istiyorsanız, öncelikle interaktif parçaları test etmelisiniz. Eğer bazı öğrenciler o parçaları bilmiyorsa,

keşfetmeye çalışırken puan kaybedebilirler.

- Canlı olaylar için ilk önce pilot test yapmalısınız.
- Öğrenciler komple kurulum yönergeleriyle desteklenmelidir. Dahası, herbir kurulum sürecinin ekran görüntüsünü verebilirsiniz.

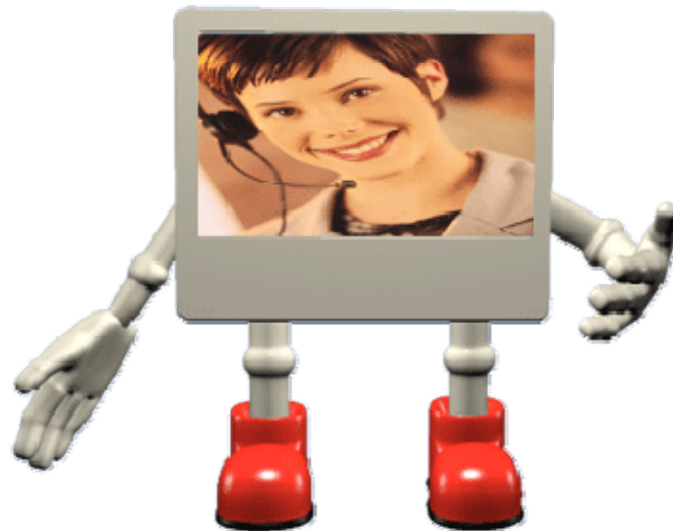
Destek

Öğrencileri ders sırasında desteklemek

Başlangıç noktası öğrenciler için etkili bir yöntemdir. Başlangıç noktası varolan tüm kaynakların olduğu bir listenin bulunduğu basit bir sayfa ya da başlığın asıl kaynaklarını destekleyen bir yer olmalıdır. Belkide, uygun ortamı yaratmak için bir test olabilir. Dahası, öğrencilere bazı seçenekler sunabilirsiniz ve onlar öğrenimleri seçenekleri üzerinde kontrol edebilirler.

Gerekli destek kaynaklarını yaratmalısınız. Kaynaklar her zaman öğrencilere uygun olmalıdır. Bu kaynaklar öğrenciler destekleyebilir :

- Yardım dosyaları
- Sıklıkla Sorulan Sorular
- Talimatlar
- Teknik destek için tartışma grupları
- Interaktif sorun giderme kılavuzları
- İndirilebilir kılavuzlar
- Yardım masası için telefon numaraları ve saatler
- Yardım istemek veya hata bildirmek için web formu



Dersinizi Test Edin

Dersinizi tüm öğrencilere dağıtmadan önce test etmelisiniz. Yabancı bir bilgisayara yüklemeli ve nasıl kullanılabileceğini izlemelisiniz. Dersinizi gerekli asgari sistemlerde test edebilirsiniz. Eğer asgari sistemde problem yoksa, yüksek performanslı sistemlerde

endişelenmenize gerek yoktur. Asgari sistemler eski versiyonlu iletişim sistemleri, en az boyutta hafıza, tarayıcının eski bir versiyonu, en yavaş bağlantı hızı, merkezi işlemci unitesinin daha eski bir versiyonu ve dersinizi etkileyebilecek diğer parçaların eski versiyonlarını içermelidir.

Tarayıcılar ve onları çeşitliliği WTE dersi için diğer bir sorundur. WTE'nizdeki tüm sayfaları herbir tarayıcı ile kontrol etmelisiniz. Çünkü, bazı teknolojiler bir tarayıcıya uygulanabilir ancak başka birine geçirdiğiniz zaman, dersiniz gerçek görüntüsünde olmayabilir.

Destek Kaynaklarını Tanımlayın

Eğitim kadronuzu belirlemelisiniz. Ayrıca onların iş açıklamalarını sağlamalısınız. Bu kişiler yardımsever, sempatik ve teknik açıdan bilgili olmalıdır. Ayrıca iletişim özellikleri ve sabırlarıda oldukça önemlidir.

Bilgi Teknolojisi Merkezi, WTE dersinizi destekleyebilir. Onlarla karşılık olarak çalışmalısınız. Büyük üniversitelerin çoğu böyle merkezlere sahiptir. Teknik destek için çok fazla deneyime sahiptirler. Onların bu deneyimi WTE dersiniz için değerli olur.

Dahası, öğrencilerinize destek olmak için araç satıcılarını kullanabilirsiniz. Herbir araç genellikle özel firmalardan alınır. Ürünleri için garanti vermek zorundadırlar. Satılan ürün için ayrıca teknik destek mevcuttur. Bu fırsatı kullanabilirsiniz.

