



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



WSPARCIE TECHNICZNE W KURSACH 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



PRZEDSTAWIENIE SIĘ

Dokument ten dostarcza edukatorom listę kontrolną, którą należy stosować podczas przygotowywania kursu online i unikać typowych trudności technicznych, które często pojawiają się podczas tych zajęć. Na końcu znajdują się dodatkowe odniesienia do dalszych badań na ten temat.

Informacje te dotyczą wszystkich rodzajów nauczania online: synchronicznego, asynchronicznego lub hybrydowego.

1. Zalecenia wynikające z ram zapewniania jakości IDEA:

Opracowanie i przygotowanie kursu

- o Kurs został zaprojektowany z uwzględnieniem faktu, że mogą w nim uczestniczyć studenci dysponujący ograniczoną przepustowością łącza. Materiały są utrzymywane w rozsądnym rozmiarze, aby zapewnić łatwy dostęp i/lub pobieranie. Platforma kursu powinna być łatwo dostępna nawet przy ograniczonej przepustowości.
- o Jeśli to możliwe, materiały są udostępniane z wyprzedzeniem, aby uniknąć problemów technicznych związanych z pobieraniem i/lub oferowaniem możliwości wcześniejszego przygotowania się przez studentów.

Realizacja kursu

- o W miarę możliwości pomoc techniczna jest dostępna przez cały czas trwania kursu, a studenci wiedzą, jak się po nią zgłosić.

2. Przykłady i zalecenia

2.a. Projektowanie kursu

Podczas gdy edukator przygotowuje swój kurs, są pewne kwestie, które może przejrzeć lub przetestować z wyprzedzeniem i upewnić się, że kurs będzie przebiegał bez większych przerw spowodowanych problemami technicznymi

- o Informowanie z dużym wyprzedzeniem studentów o sprzęcie, platformach, oprogramowaniu i umiejętnościach cyfrowych, które będą musieli wykorzystać podczas kursu
- o Zapoznanie studentów z zajęciami wprowadzającymi i onboardingowymi, zasobami i portalami wsparcia w zakresie korzystania z internetowych platform i narzędzi edukacyjnych
- o Przeprowadzaj testy “user experience” z różnymi osobami, aby upewnić się, że różne perspektywy są brane pod uwagę, jeśli chodzi o użyteczność platformy lub innego narzędzia online
- o Jeśli to możliwe, podaj z wyprzedzeniem wszelkie hasła lub inne wymagania dotyczące dostępności, które mogą być potrzebne studentom.
- o Zapewnienie możliwości prezentacji i pracy treści online w co najmniej najbardziej popularnych systemach operacyjnych
- o Upewnij się, że treść online może być prezentowana na różnych urządzeniach (laptopy, komputery PC, telefony komórkowe itp.)
- o Upewnij się, że dodatkowe funkcje (wideo, audio, zdjęcia w wysokiej rozdzielczości) mogą być nadal oglądane lub pobierane przez osoby o ograniczonej przepustowości.
- o Sprawdź, czy ikony, obrazy, filmy i inne instrukcje używane do kierowania procesem uczenia się są znane studentom i mogą oni łatwo je interpretować i wykorzystywać
- o Zapewnienie zrównoważonego połączenia zajęć synchronicznych i asynchronicznych, aby zapewnić studentom pewną elastyczność i efektywność kosztową w dostępie do materiałów dydaktycznych
- o Jeśli to możliwe, regularnie uczestniczyć w szkoleniach, aby być na bieżąco z aktualizacjami w technologiach edukacyjnych

2.b. Realizacja kursu

Większość przygotowań ma na celu upewnienie się, że nie będzie żadnych problemów technicznych w trakcie trwania kursu. W przypadku pojawienia się takich problemów ważne jest, aby:

- o ułatwić studentom uzyskanie wsparcia technicznego podczas trwania kursu i udostępnić im odpowiednie usługi (numery telefonów lub e-maile) podczas trwania kursu
- o niezwłoczne udostępnienie nagrań z kursu studentom, którzy mieli problemy techniczne, aby mogli śledzić go w swoim czasie

3. Materiał dodatkowy

Poniższe linki są udostępniane wyłącznie dla wygody i w celach informacyjnych; nie stanowią one zalecenia ani zatwierdzenia przez partnerów IDEA

- Artykuł, który przegląda i omawia wymagania, wyzwania i możliwe środki w celu zapewnienia technicznej adekwatności i wsparcia podczas nauki online: Nawaz, A., & Khan, M. Z. (2012). Issues of technical support for e-learning systems in higher education institutions. *International Journal of Modern Education and Computer Science*, 4(2), 38.
- Profesjonalny artykuł omawiający możliwe strategie i środki zapewniające wymagane wsparcie techniczne przed, w trakcie i po zajęciach online: Shamsy, J. (2014, July). A Balancing Act Part II: Providing technical support before, during and after the online course. *Elearn Magazine*. <https://elearnmag.acm.org/featured.cfm?aid=2653381>



Informacje na ten temat można znaleźć w karcie projektu IDEA “Złote zasady egzaminowania online w celu uniknięcia trudności technicznych” w fazie oceny/egzaminowania kursu online.



