

***Praktijkinstructie Ondersteuning aanschaf en
gebruik educatieve software 2 (CIN17.2/CREBO:53095)***

pi.cin17.2.v1

© ECABO, 1 juni 2000

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, overgenomen, opgeslagen of gepubliceerd in enige vorm of wijze, hetzij elektronisch, kopieertechnisch, druktechnisch of fotografisch, zonder voorafgaande toestemming van ECABO.

Correspondentie met betrekking tot overneming of reproductie:

ECABO
Postbus 1230
3800 BE AMERSFOORT

Inhoud

Inleiding	3
Taak 1 Aanschaf educatieve software (eindterm 4)	5
Taak 2 Installeren educatieve software (eindterm 5)	8
Taak 3 Gebruikers ondersteunen (eindterm 6)	10
Taak 4 Helpdesk (eindterm 7 en 8)	13
Taak 5 Informatie onderhouden (eindterm 9)	17

Inleiding

Ook in het onderwijs speelt de computer een belangrijke rol. Vanaf de basisschool wordt de computer al ingezet bij het leerproces. Hierdoor krijgt de docent er een extra taak bij. Denk bijvoorbeeld aan het installeren en beheren van computers of het vinden van geschikte educatieve software. Zowel docent als leerling (de gebruikers) gaan vervolgens deze software gebruiken en zullen hierbij ondersteund moeten worden. Ook dit behoort tot de taak van de ICT-medewerker.

Hoe en waar u op zoek kunt gaan naar geschikte educatieve software wordt in taak 1 aan de orde gesteld. Het installeren van de software en het ondersteunen van de docent bij het gebruik hiervan wordt in taak 2 (installeren educatieve software) en taak 3 (gebruikers ondersteunen) behandeld. Eventuele problemen signaleren en oplossen, maar ook maatregelen nemen om deze problemen in de toekomst te voorkomen, leert u in taak 4. In taak 5 tenslotte leert u hoe u er voor kunt zorgen dat de gebruikte informatie ook de juiste en meest actuele is. Regelmatig de software vernieuwen en de gebruiker informeren over nieuwe software zijn hiervan voorbeelden.

Taak 1 *Aanschaf educatieve software*

Stel een docent stelt u de vraag: “Wil je educatieve software voor mij zoeken die ik kan gebruiken bij de lessen geschiedenis?”. In overleg met de docent zult u dan vast moeten stellen aan welke eisen de software moet voldoen. Moet er bijvoorbeeld een mogelijkheid zijn om de kennis van de leerling te toetsen? Wie gaan er met de software werken, zijn dit leerlingen van 6 jaar of 16 jaar?

Als het u voldoende duidelijk is wat u moet zoeken, moet u vervolgens weten waar u informatie over deze software kunt vinden. Het is daarom van belang dat u niet alleen op zoek gaat naar materiaal als men u hierom vraagt, maar dat u zorgt dat u voortdurend op de hoogte blijft van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van educatieve software.

Doel

Aan het eind van deze taak kunt u:

- een bijdrage leveren aan het opstellen van een advies m.b.t. de aanschaf van educatieve software (eindterm 4)

Werkplan

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Informeer binnen uw school of onderwijsinstelling of er op dit moment een vraag ligt voor de aanschaf van educatieve software. Als dit niet het geval is vraagt u aan uw praktijkopleider over welke educatieve software u informatie moet inwinnen. Dit kan bijvoorbeeld software ter ondersteuning van het reken- of aardrijkskundeonderwijs zijn.
- Stap 2 Overleg met de betreffende docent (of met uw praktijkopleider) aan welke eisen de software moet voldoen.
- Stap 3 Zoek educatieve software die voldoet aan de eisen zoals u die hebt vastgesteld bij stap 2.
- Stap 4 Vraag, indien nodig, aanvullende informatie aan over deze software, bijvoorbeeld een brochure. Neem hiervoor contact op met de leverancier.
- Stap 5 Maak van de informatie die u nu tot uw beschikking hebt een kort overzicht en bepaal in overleg met de betreffende docent (of praktijkopleider) welke software het meest geschikt is.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met uw praktijkopleider.

1. Wordt op dit moment binnen uw school of onderwijsinstelling de computer gebruikt tijdens de lessen? Zo ja, op welke manier?
2. Waar kunt u informatie vinden over beschikbare educatieve software?
3. Wordt er op dit moment binnen uw school of onderwijsinstelling gebruik gemaakt van het “Kennisset”? Zo ja, door wie en voor welk doel?
4. Wat is courseware? Wordt daar binnen uw school of onderwijsinstelling op dit moment gebruik van gemaakt?
5. Welke synoniemen zijn er voor het woord courseware?
6. Wat is het verschil tussen single- en multi-user gebruik van software?
7. Met welke hardware-eisen moet u rekening gehouden als u educatieve software aanschaf? Denk bijvoorbeeld aan de grootte van het interne geheugen of het besturingssysteem dat gebruikt wordt.
8. Wat betekent feedback geven in een oefensituatie?

9. Wat verstaat men onder multimedia software?
10. Wat betekent interactief in interactieve software?

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van het werkplan. Voordat u de opdrachten gaat uitvoeren dient u na te gaan of het werk in uw school/onderwijsinstelling op de hiervoor beschreven wijze gebeurt of dat het werkplan moet worden aangepast. Pas het werkplan, in overleg met uw praktijkopleider, zo nodig aan. Voer daarna de opdrachten uit.

1. Bepaal samen met uw praktijkopleider het onderwerp of vakgebied waarvoor u op zoek gaat naar educatieve software. Spreek af met wie u moet overleggen aan welke eisen de software moet voldoen (docent of praktijkopleider). Bespreek met de betreffende docent of met uw praktijkopleider aan welke eisen de software moet voldoen. Gebruik hiervoor bijvoorbeeld onderstaande vragen en maak een kort verslag van de eisen.
 - wie gaat de software gebruiken (docenten en/of leerlingen, leeftijd leerlingen)?
 - voor welk vakgebied gaat de software gebruikt worden?
 - welke onderwerpen moeten in ieder geval behandeld worden?
 - moet de software (ook) toetsen bevatten of een mogelijkheid bieden om deze zelf te ontwikkelen?
 - moet de software de scores/resultaten van leerlingen bijhouden?
 - welke feedbackmogelijkheden zijn vereist?
 - onder welk besturingssysteem moet de software draaien?
 - moet de software geschikt zijn voor single- of multi-user gebruik?
 - wat mag de software kosten?
 - moet de software aansluiten bij de leermiddelen die op dit moment in gebruik zijn? Zo ja, welke zijn dat? En welke consequenties heeft dat voor de software?
2. Bepaal samen met uw praktijkopleider waar u op zoek kunt gaan naar beschikbare educatieve software. Bijvoorbeeld op het internet of het "Kennisset". Zoek hier naar software die mogelijk voldoet aan de eisen die u bij opdracht 1 hebt vastgesteld. Schrijf de titels op en bewaar deze samen met de achtergrondinformatie.
3. Bespreek de verkregen informatie met uw praktijkopleider en selecteer samen uit de gevonden softwarepakketten minimaal twee softwarepakketten, waarvan u denkt dat deze het beste voldoen aan de vastgestelde eisen. Ga na wie de leverancier van deze software is. Neem contact op met de leverancier en vraag om aanvullende informatie over dit product. Eventueel kunt u ook om een demonstratie van het product vragen.
4. Maak een overzicht van de verkregen informatie. Gebruik hiervoor het volgende formulier.

Gegevens	Softwarepakket 1	Softwarepakket 2
naam product		
naam leverancier		
voor welk besturings-systeem is de software geschikt?		
worden er eisen aan de hardware gesteld? Zo ja, welke?		
multi-/single-user?		
omschrijf kort de inhoud (vakgebied + onderwerpen)		
voor welke leeftijd geschikt?		
toetsmogelijkheden ja/nee		
feedbackmogelijkheden ja/nee		
prijs		
handleiding aanwezig ja/nee		
aansluitend op speciale eisen docent, zoals		

- Bespreek dit overzicht met uw praktijkopleider, de betreffende docent of de vakcoördinator en bepaal samen welke software geschikt is. Zoek zo nodig verder naar geschikt materiaal. Maak zodra er een keuze is gemaakt afspraken over wie de software (en eventueel benodigde randapparatuur) bestelt.

Taak 2 ***Installeren educatieve software***

Als er educatieve software is aangeschaft, betekent dit werk voor u. De software moet namelijk geïnstalleerd worden. Daarnaast zal de software aangepast moeten worden aan de eisen van de gebruiker(s).

De gebruiker (docent en/of leerling) moet er zo snel mogelijk mee kunnen werken. U legt hem/haar daarom kort uit hoe het programma werkt en wat de mogelijkheden zijn.

Doel

Aan het eind van deze taak kunt u:

- ondersteunen bij de implementatie van educatieve software (eindterm 5)

Werkplan 1

Installeren software

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Controleer of er bij de software die u moet installeren een handleiding of documentatie geleverd is. Zo ja, neem deze door. Zo nee, vraag deze dan op.

Stap 2 Informeer (bij uw praktijkopleider) of er een procedure bestaat voor het installeren van de software. Zo ja, neem deze door.

Als er geen procedure bestaat vraag dan aan uw praktijkopleider een werk-instructie.

Stap 3 Installeer de software.

Stap 4 Test of de software goed werkt.

Werkplan 2

Aanpassen van de hardware en software aan gebruikerswensen

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Onderzoek of voor de software speciale randapparatuur vereist is. Bijvoorbeeld een andere muis of een ander toetsenbord. Kijk hiervoor in de handleiding of vraag dit na bij uw praktijkopleider. Bespreek dit met uw praktijkopleider zodat deze actie kan ondernemen om, indien nodig, de benodigde apparatuur aan te schaffen.

Stap 2 Sluit de randapparatuur aan en installeer deze indien nodig. Raadpleeg zonodig de werkinstructies.

Stap 3 Test de werking van de nieuw aangesloten randapparatuur.

Stap 4 Bespreek met uw praktijkopleider welke instellingen aangepast moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan de eis dat de zojuist geïnstalleerde software in een menustructuur moet worden opgenomen. Noteer de betreffende instellingen.

Stap 5 Pas de betreffende instellingen aan. Raadpleeg zonodig de werkinstructies.

Stap 6 Test de werking van de aangebrachte instellingen.

Werkplan 3

Uitleg van de werking van de software aan gebruiker (docent en/of leerling)

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Verdiep u in de werking en mogelijkheden van het softwarepakket. Stel vast welke onderdelen hiervan van belang zijn voor de gebruiker. Maak hiervan aantekeningen.

Stap 2 Probeer de mogelijkheden zelf uit.

Stap 3 Leg de gebruiker de werking van het programma uit. Gebruik hierbij uw aantekeningen uit stap 1.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met uw praktijkopleider.

1. Wat is het verschil tussen een standaard- en een maatwerkapplicatie?
2. Wat verstaat men onder randapparatuur? Noem een aantal voorbeelden.

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van de werkplannen. Voordat u de opdrachten gaat uitvoeren dient u na te gaan of het werk in uw school/onderwijsinstelling op de hiervoor beschreven wijze gebeurt of dat de werkplannen moeten worden aangepast. Pas de werkplannen, in overleg met uw praktijkopleider, zo nodig aan. Voer daarna de opdrachten uit.

1. Inventariseer welke software u moet installeren en welke documentatie of handleiding hierbij behoort. Neem deze zorgvuldig door en maak een korte samenvatting.
2. Vraag aan uw praktijkopleider nadere instructies voor het installeren van de software. Neem deze instructies door.
3. Installeer samen met uw praktijkopleider de software op een werkstation.
4. Bespreek met uw praktijkopleider of er speciale randapparatuur aangesloten en geïnstalleerd moet worden en welke instellingen aangepast moeten worden. Vraag hiervoor zo nodig aan uw praktijkopleider een werkinstructie en neem deze door.
5. Voer deze werkinstructies onder toezicht van uw praktijkopleider uit en test de werking van de aangebrachte aanpassingen.
6. Verdiep u in de werking en de mogelijkheden van de software. Raadpleeg hiervoor bijvoorbeeld de handleiding. Stel een lijst op van de mogelijkheden die u aan de gebruiker gaat uitleggen.
7. Probeer de mogelijkheden die u bij opdracht 6 hebt opgeschreven uit door zelf met de software te werken.
8. Installeer de software op het werkstation van de toekomstige gebruikers en maak de apparatuur en programmatuur geheel gebruiksklaar. Laat uw werk controleren door uw praktijkopleider.
9. Leg de gebruikers de werking van het programma uit en wijs hen op de verschillende mogelijkheden van het programma.

Taak 3 *Gebruikers ondersteunen*

Als software is geïnstalleerd, getest en in gebruik genomen is het vervolgens erg belangrijk dat de gebruikers goed met de software kunnen werken. De gebruiker zal in dit geval waarschijnlijk een leerling of docent zijn. Door vragen te beantwoorden en mogelijkheden van het programma te demonstreren kunt u ze hierbij helpen. Natuurlijk hoeft u niet op alle vragen direct een antwoord te weten, u kunt hiervoor gebruik maken van bijvoorbeeld handleidingen of documentatie. Daarnaast kunt u de gebruiker ook nog op een andere manier helpen: door hem/haar zo nodig te wijzen op een verkeerde houding of een verkeerd gebruik van de muis kunnen veel lichamelijke klachten worden voorkomen.

Doel

Aan het eind van deze taak kunt u:

- onder supervisie deelnemers ondersteunen bij het gebruik van educatieve software (eindterm 6)

Werkplan 1

Vragen over de software beantwoorden

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Stel vast wat de vraag van de gebruiker is. Indien u direct het antwoord weet geeft u dit kort en duidelijk (laat de gebruiker zelf de betreffende handelingen uitvoeren achter de computer).

Stap 2 Als u het antwoord niet direct weet, neem dan de vraag mee naar de eigen werkplek om rustig naar een oplossing te zoeken en raadpleeg bijvoorbeeld de bij de software behorende handleiding. Vat de vraag samen in één trefwoord en zoek in de inhoudsopgave of index de pagina's op waar dit onderwerp wordt besproken. Neem deze informatie door. Indien er geen handleiding aanwezig is, bespreek dan met uw praktijkopleider waar u het antwoord op de vraag kunt vinden.

Stap 3 Formuleer het antwoord en bespreek dit met uw praktijkopleider. Geef het antwoord vervolgens door aan de betreffende gebruiker.

Werkplan 2

Geven van advies met betrekking tot “ergonomie op de werkplek”

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

Stap 1 Bekijk de gebruikers terwijl ze achter hun computer zitten. Let hierbij o.a. op hun houding, of ze de muis goed vasthouden en of bijvoorbeeld het beeldscherm goed geplaatst is ten opzicht van de lichtinval.

Stap 2 Bespreek uw bevindingen met uw praktijkopleider en bedenk samen een advies dat u aan de gebruikers kunt geven. Geef deze adviezen op gepaste wijze door aan de betreffende gebruiker(s).

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met uw praktijkopleider.

1. Welke informatie is er in uw school of onderwijsinstelling aanwezig over de gebruikte softwarepakketten? Denk hierbij aan handleidingen, documentatie,

lijsten met veelgestelde vragen en antwoorden (Frequently Asked Questions (FAQ)).

2. Wat betekent “ergonomie op de werkplek”? Waar moet men op letten om lichamelijke problemen door het werken met een computer te voorkomen?
3. Hoe kunt u een advies over bijvoorbeeld de zithouding het beste overbrengen aan een gebruiker?

Opgaven

De opdrachten zijn een uitwerking van de werkplannen. Voordat u de opdrachten gaat uitvoeren dient u na te gaan of het werk in uw school/onderwijsinstelling op de hiervoor beschreven wijze gebeurt of dat de werkplannen moeten worden aangepast. Pas de werkplannen, in overleg met uw praktijkopleider, zo nodig aan. Voer daarna de opdrachten uit.

1. Luister een aantal malen mee met uw praktijkopleider als deze een gebruiker helpt of vragen beantwoordt. Let hierbij goed op onderstaande punten en maak zonodig aantekeningen.
 - welke vraag wordt gesteld en wat is hierop het antwoord?
 - hoe wordt de vraag beantwoord door de praktijkopleider, geeft hij direct het hele antwoord of slechts een aanwijzing waardoor de gebruiker zelf op het antwoord komt?
 - voert uw praktijkopleider zelf handelingen uit achter de computer van de gebruiker of laat hij dit de gebruiker zelf doen?
 - welke stappen onderneemt uw praktijkopleider als hij de vraag niet direct kan beantwoorden?

Bespreek uw bevindingen met uw praktijkopleider.

2. Ga samen met de praktijkopleider naar een gebruiker die een vraag heeft. Luister goed naar de vraag en bepaal of u hierop direct het antwoord weet. Zo ja, formuleer zo duidelijk mogelijk het antwoord. Laat de gebruiker zelf de handelingen achter de computer uitvoeren. Ga na of hiermee de vraag voldoende beantwoord is.

Zo nee, vertel de gebruiker dat u niet direct de oplossing of het antwoord weet, maar dat u dit zult opzoeken en hier later op terugkomt. Spreek goed af wanneer de gebruiker uw antwoord mag verwachten.

Raadpleeg de bronnen die u bij vraag 1 hebt gevonden om een antwoord op deze vraag te vinden. Vat de vraag indien nodig samen in één trefwoord en zoek dit op in bijvoorbeeld de inhoudsopgave of index van een handleiding. Ga na op welke bladzijde u de informatie aantreft en lees deze door. Geef op basis hiervan de gebruiker een antwoord. Ga na of hiermee de vraag van de gebruiker voldoende beantwoord is. Indien dit niet het geval is herhaalt u deze opdracht.

3. Bespreek met uw praktijkopleider een onderwerp waarover meerdere gebruikers nadere uitleg willen. Bijvoorbeeld: “welke toetsmogelijkheden heeft deze software?” of “hoe print ik een overzicht uit van de resultaten van de leerlingen?”. Raadpleeg de bronnen die u bij vraag 1 hebt gevonden om een antwoord op deze vraag te vinden. Indien nodig kunt u ook de leverancier bellen. Bespreek uw antwoord met uw praktijkopleider. Probeer het antwoord of de oplossing uit door zelf met de software te werken. Ga na welke gebruikers deze vraag gesteld hebben. Maak met deze gebruikers een afspraak en leg hen het betreffende onderwerp uit. Indien de organisatie een FAQ lijst gebruikt, vermeld dan de vraag en het door u gevonden antwoord in deze lijst.

4. Ga na of de gebruikers lichamelijke klachten hebben door het gebruik van de computer. Doe dit door de gebruikers te observeren, terwijl deze achter de computer zitten. Let hierbij op hun houding, gebruik van de muis, plaats van de computer en het beeldscherm. Maak hiervan een verslag en bespreek dit met uw praktijkopleider. Bespreek met uw praktijkopleider een aantal mogelijke adviezen en geef deze op gepaste wijze door aan de gebruikers.

Taak 4 Helpdesk

Het kan tot uw taak behoren gebruikers bij het gebruik van educatieve netwerksystemen, zoals het “Kennisset” te ondersteunen. Belangrijk daarbij is het signaleren en oplossen van problemen die bij het werken met zo'n systeem ontstaan. Ook dient u maatregelen te nemen om herhaling van bepaalde problemen te voorkomen, bijvoorbeeld door bepaalde instellingen in de software aan te passen. Zo kunt u ervoor zorgen dat de gebruiker zo min mogelijk technische problemen tegenkomt bij de uitvoering van zijn werk.

Doel

Aan het eind van deze taak kunt u:

- problemen m.b.t. het gebruik van educatieve netwerksystemen signaleren (eindterm 7)
- eenvoudige problemen m.b.t. educatieve netwerksystemen oplossen (eindterm 8)

Werkplan 1

Voorkomen van problemen m.b.t. educatieve netwerksystemen

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Informeer bij uw praktijkopleider of er een overzicht bestaat van de voorgeschreven instellingen van bijvoorbeeld de e-mail-, internet- of educatieve software. Vraag om een werkinstructie hoe u deze kunt instellen en hoe u kunt controleren of deze instellingen ook aangebracht zijn.
- Stap 2 Bekijk de instellingen op de diverse werkstations en controleer in overleg met uw praktijkopleider en gebruiker of de voorgeschreven instellingen aanwezig zijn.
- Stap 3 Breng, indien noodzakelijk, in overleg met uw praktijkopleider de voorgeschreven instellingen aan.

Werkplan 2

Signaleren en oplossen van problemen m.b.t. educatieve netwerksystemen

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Neem contact op met de gebruiker die melding heeft gemaakt van een storing en stel vast wat het probleem is.
- Stap 2 Onderzoek of het een reeds bekend probleem is waarvan de oplossing bekend is. Gebruik hiervoor, indien van toepassing, het overzicht van geregistreerde problemen (FAQ) of vraag dit aan uw praktijkopleider.
- Stap 3 Indien het een bekend probleem met een bekende oplossing is, neem dan de werkinstructie door en voer deze onder begeleiding van uw praktijkopleider uit. Indien het geen bekend probleem is, vervolgt u het werkplan bij stap 5.
- Stap 4 Controleer of de storing is verholpen en of de gebruiker verder kan werken. Zo ja, vervolg het werkplan bij stap 8. Zo nee, ga verder met stap 5.
- Stap 5 Indien de oplossing voor de storing of het probleem bij u en uw praktijkopleider niet bekend is, stel dan in overleg met uw praktijkopleider vast of u het probleem zelf kunt oplossen of dat u de storing doorgeeft aan bijvoorbeeld een servicecontractant. Kunt u het zelf oplossen, ga dan verder met stap 6. Zo niet, ga verder met stap 7.

- Stap 6 Als u het probleem zelf kunt oplossen, bespreek dan met uw praktijkopleider de stappen die u moet ondernemen om het probleem op te lossen. Vraag om een werkinstructie. Neem deze door en voer deze onder begeleiding van uw praktijkopleider uit. Controleer of de storing is verholpen en of de gebruiker verder kan werken. Zo ja, ga verder met stap 8, zo nee, ga verder met stap 7.
- Stap 7 Als u of uw praktijkopleider het probleem niet zelf kan oplossen, verzamel dan de benodigde informatie en meld het probleem bij de betreffende servicecontractant. Vraag welke actie de servicecontractant gaat ondernemen. Maak aantekeningen van dit gesprek en breng uw praktijkopleider op de hoogte van de afspraken.
- Stap 8 Registreer de storing in het storingslogboek en vermeld wat u hebt gedaan om het probleem op te lossen. Vermeld ook de afspraken met de servicecontractant.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met uw praktijkopleider.

1. Beschikt uw school of onderwijsinstelling over een overzicht van de gebruikte inlognamen en e-mailadressen? Zo ja, wanneer wordt hiervan gebruik gemaakt? Zo nee, motiveer voor uw praktijkopleider waarom een dergelijk overzicht van nut kan zijn
2. Beschikt uw school of onderwijsinstelling over een logboek of lijst met FAQ waarin storingen of problemen worden geregistreerd? Zo nee, hoe worden storingen of problemen dan vastgelegd?
3. Welke standaardinstellingen van een mailvoorziening of WWW-browser kunnen problemen voorkomen?
4. Heeft uw school of onderwijsinstelling contracten afgesloten met bijvoorbeeld leveranciers van hardware of software voor hulp bij storingen of voor bijvoorbeeld onderhoud? Zo ja, maak een overzicht van de gebruikte software of hardware en de partij, bijvoorbeeld de leverancier, die u kunt benaderen als er problemen zijn.
5. Over welke informatie moet u beschikken voordat u een storing kunt doorgeven aan de leverancier of servicecontractant?

Opgaven

De opdrachten zijn een uitwerking van de werkplannen. Voordat u de opdrachten gaat uitvoeren dient u na te gaan of het werk in uw school/onderwijsinstelling op de hiervoor beschreven wijze gebeurt of dat het werkplannen moeten worden aangepast. Pas de werkplannen, in overleg met uw praktijkopleider, zo nodig aan. Voer daarna de opdrachten uit.

1. Verzamel informatie binnen uw school of onderwijsinstelling over voorgeschreven instellingen van software, zoals e-mail, WWW-browser en educatief materiaal.
Beantwoord hiermee de volgende vragen:
 - welke instellingen zijn voorgeschreven en waarom?
 - hoe kunt u controleren of deze instellingen ook daadwerkelijk ingesteld zijn?
 - hoe kunt u deze instellingen aanbrengen en/of wijzigen?Schrijf de antwoorden op.
2. Controleer of de voorgeschreven instellingen op de werkstations zijn aangebracht. Maak een verslag van uw bevindingen en bespreek dit met uw praktijkopleider.

Breng in overleg met uw praktijkopleider, indien nodig, de voorgeschreven instellingen alsnog aan.

3. Verzamel informatie binnen uw school of onderwijsinstelling over hoe de melding van storingen is geregeld. Beantwoord hiermee de volgende vragen:
- is er een centraal punt, bijvoorbeeld een contactpersoon, waar alle storingen en problemen gemeld moeten worden? Zo ja, is dit bekend bij de gebruikers?
 - worden de problemen geregistreerd in bijvoorbeeld een logboek?
- Maak hiervan een verslag en bespreek dit met uw praktijkopleider.

4. Verzamel informatie binnen uw school of onderwijsinstelling over de acties die worden ondernomen om problemen of storingen op te lossen. Beantwoord hiermee de volgende vragen:
- wie neemt er contact op met de gebruiker die de storing heeft gemeld?
 - zijn er overzichten waarop veel voorkomende problemen of storingen zijn vermeld met daarbij de mogelijke oplossing?
 - zijn er contracten met servicecontracten voor onderhoud van hardware en/of software? Zo ja, welke afspraken zijn hierin vastgelegd?
- Schrijf de antwoorden op.

5. Luister en kijk een aantal malen mee met uw praktijkopleider, of een collega, als deze actie onderneemt op een storing die is gemeld. Let hierbij goed op onderstaande punten en maak zonodig aantekeningen.
- welke vragen stelt hij aan de gebruiker om duidelijk te krijgen wat het probleem is en wat mogelijk de oorzaak is?
 - wordt het probleem direct opgelost? Zo ja, noteer de handelingen die worden verricht
 - worden handleidingen of documentatie geraadpleegd? Zo ja, geef aan welke dit zijn en waar u die kunt vinden
 - welke stappen onderneemt uw praktijkopleider of collega als hij de vraag niet direct kan beantwoorden?
 - wordt er een leverancier of servicecontractant ingeschakeld?
- Bespreek uw bevindingen met uw praktijkopleider.

Herhaal onderstaande opdrachten totdat u met een aantal bekende en onbekende problemen in aanraking bent gekomen.

6. Ga samen met uw praktijkopleider naar een gebruiker die een storing heeft gemeld. Stel de gebruiker vragen om duidelijk te krijgen wat het probleem is. Onderzoek of het een bekend probleem is en of de oplossing bekend is. Als het om een bekend probleem gaat waarvan de oplossing bekend is, vraag dan aan uw praktijkopleider een werkinstructie. Neem de instructie door en voer deze samen met uw praktijkopleider uit. Controleer of het probleem is opgelost en of de gebruiker verder kan werken. Ga verder met opdracht 8
- Als het probleem nog niet eerder is voorgekomen, stel dan vast of u het probleem zelf kunt oplossen of dat u deze storing doorgeeft aan de leverancier of servicecontractant. Breng de gebruiker op de hoogte van wat u gaat ondernemen. Als het probleem aan de servicecontractant gemeld moet worden, ga dan verder met opdracht 7.
- Als u het probleem zelf kunt oplossen, vraag dan aan uw praktijkopleider een werkinstructie. Neem de instructie door en voer deze samen met uw praktijkopleider uit. Controleer of het probleem is opgelost en of de gebruiker verder kan werken. Ga verder met opdracht 8.

7. Als u het probleem doorgeeft aan een servicecontractant, zorg dan dat u alle informatie die van belang kan zijn tot uw beschikking hebt. Bespreek met uw praktijkopleider of u inderdaad alle informatie hebt en geef de storing vervolgens door aan de servicecontractant. Noteer daarbij onderstaande gegevens:
- met wie u hebt gesproken
 - welke actie de contractant gaat ondernemen (komen ze bijvoorbeeld langs of bellen ze terug)
 - wanneer er actie wordt ondernomen
- Geef deze informatie door aan uw praktijkopleider.
8. Registreer de storing. Vermeld wat het probleem was, of het probleem is opgelost, en wat er is ondernomen om het probleem op te lossen.

Taak 5 ***Informatie onderhouden***

Informatie verouderd snel. Ook software die u geïnstalleerd hebt en die door docenten en leerlingen gebruikt wordt zal regelmatig vernieuwd moeten worden. Het kan zijn dat de leverancier een nieuwe versie uitbrengt (=upgrade) of dat er een nieuw, beter product verschijnt. Zowel het installeren van nieuwe software als het uitvoeren van de upgrade kan tot uw taken behoren. Ook de docent zal op de hoogte moeten blijven van nieuwe ontwikkelingen. Het internet, intranet of bijvoorbeeld het “Kennisnet” kan hij/zij hiervoor gebruiken. U ondersteunt de docent bij het gebruik hiervan.

Doel

Aan het eind van deze taak kunt u:

- aan de hand van instructies informatie op educatieve netwerksystemen onderhouden (eindterm 9)

Werkplan 1

Implementatie van een upgrade

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Informeer welke educatieve software er op dit moment in gebruik is. Selecteer in overleg met uw praktijkopleider één of meer softwarepakketten waarvan u een upgrade gaat installeren.
- Stap 2 Vraag een werkinstructie voor het upgraden van de software.
- Stap 3 Voer de upgrade uit en breng de belanghebbenden hiervan op de hoogte.
- Stap 4 Informeer de gebruikers, indien nodig, over eventuele wijzigingen in het gebruik van de software als gevolg van de upgrade.
- Stap 5 Registreer de upgrade.

Werkplan 2

Informeren docent

Lees het werkplan door om een beeld van de taak te krijgen.

- Stap 1 Selecteer in overleg met uw praktijkopleider één of meer bronnen die door de gebruikers in uw school of onderwijsinstelling worden geraadpleegd. Denk hierbij aan internet of het “Kennisnet”.
- Stap 2 Overleg met uw praktijkopleider welke handelingen de gebruiker hiertoe moet kunnen uitvoeren. Bijvoorbeeld het hanteren van de zoekfunctionaliteit van de WWW-browser of het kunnen downloaden van software.
- Stap 3 Vraag om een instructie voor deze handelingen en probeer deze uit. Maak zo nodig hiervan aantekeningen.
- Stap 4 Leg de gebruiker de bij stap 2 besproken handelingen uit.

Vragen

Beantwoord de vragen en bespreek de antwoorden met uw praktijkopleider.

1. Ga na wat de procedure is als er een nieuwe versie van educatieve software op de markt komt:
 - heeft uw school of onderwijsinstelling een licentie of overeenkomst met de leverancier gesloten en wordt een eventuele upgrade automatisch toegezonden?

- moet uw school of onderwijsinstelling zelf dit initiatief nemen en regelmatig nagaan of er een nieuwere versie verschijnt? Zo ja, wie is hier binnen de organisatie voor verantwoordelijk?
 - waarom is het belangrijk dat software regelmatig wordt geüpgraded?
 - er zullen ook situaties zijn waarin men juist niet kiest voor een upgrade van de bestaande software. Wat kan hiervan de reden zijn?
 - welke bronnen worden door de gebruikers binnen de uw school of onderwijsinstelling geraadpleegd om bijvoorbeeld op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van educatieve software, leermiddelen etc.?
2. Welke wijzigingen kunnen er optreden na het upgraden van software waarvan u de gebruikers op de hoogte moet stellen?

Opdrachten

De opdrachten zijn een uitwerking van de werkplannen. Voordat u de opdrachten gaat uitvoeren dient u na te gaan of het werk in uw school/onderwijsinstelling op de hiervoor beschreven wijze gebeurt of dat het werkplannen moeten worden aangepast. Pas de werkplannen, in overleg met uw praktijkopleider, zo nodig aan. Voer daarna de opdrachten uit.

1. Vraag aan uw praktijkopleider nadere instructies voor het upgraden van bepaalde software. Neem deze door en voer de upgrade uit. Zorg ervoor dat gegevens niet verloren gaan. Informeer de gebruikers, indien nodig, over eventuele wijzigingen in het gebruik van de software. Registreer de upgrade.
2. Informeer onder toezicht van uw praktijkopleider een aantal gebruikers over het gebruik van informatiebronnen, bijvoorbeeld over de zoekfunctionaliteit van de WWW-browser. Bepaal het onderwerp samen met uw praktijkopleider aan de hand van de behoefte die de gebruikers hebben. Probeer de informatie zo duidelijk mogelijk over te brengen en controleer of de gebruikers uw uitleg begrepen hebben door ze bijvoorbeeld korte opdrachten te laten uitvoeren. Bespreek de instructie na met uw praktijkopleider en noteer zo nodig wat u een volgende keer anders moet doen.