

1. Helpdesk

Begrip

In het project is een voorziening getroffen om vragen van docenten en studenten via de helpdesk te beantwoorden. Het gaat daarbij om:

- het actueel houden van vragen en antwoorden via een systeem van FAQ's
- het beschikbaar stellen van nieuwe cursussen voor docenten en studenten;
- informatie over het invullen van en portfolio;
- het gebruik van cms;
- het vinden van veelsoortige informatie in BB (cursussen, my content).

Ook voor docenten

Voor docenten is er ook nog de meer onderwijskundige hulpfunctie ontwikkeld. Via de helpdesk kunnen docenten vragen stellen over de inrichting van de mappenstructuur, het gebruik van mij content, het ontwikkelen van beroepssituaties, het bespreken van de studentportfolio's, het omgaan met tussentijdse beoordelingen, het inrichten van de cijferadministraties, enzovoorts.

Via een email kunnen de vragen gesteld worden. Er is een kleine pool van deskundigen beschikbaar die op basis van ervaringen gerichte adviezen kunnen geven. Er is geen sprake van bureau met een bord "helpdesk" op de deur. Het is veel meer een netwerkorganisatie, die kennis en informatie beschikbaar stelt of verwijst naar personen met de gevraagde deskundigheid.