

Αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων

Στις ακόλουθες ενότητες περιγράφεται το πλάνο αντιμετώπισης για συνήθη τεχνικά προβλήματα.

Προβλήματα που σχετίζονται με το σύστημα τηλεδιασκέψεων (σύγχρονη εκπαίδευση)

Γενικά βήματα ελέγχου τεχνικών προβλημάτων (ενέργειες φοιτητών και διδασκόντων)

- Έλεγχος βασικών παραμέτρων
 - Επανεκκίνηση συσκευής/δρομολογητή
 - Έλεγχος εναλλακτικής σύνδεσης (δεδομένα κινητού)
- Τεκμηρίωση προβλήματος
 - Εκτύπωση οθόνης ή σύντομη περιγραφή του προβλήματος

Πρόβλημα σύνδεσης φοιτητών στο σύστημα τηλεδιασκέψεων κατά τη διεξαγωγή μαθήματος

Για την αντιμετώπιση του ζητήματος κρίνεται σκόπιμη η καταγραφή του σε μορφή βίντεο. Η καταγραφή επιτρέπει στους φοιτητές που δεν κατάφεραν να συνδεθούν λόγω τεχνικών προβλημάτων, να παρακολουθήσουν το μάθημα μεταγενέστερα, χωρίς απώλεια εκπαιδευτικού υλικού. Η διαδικασία καταγραφής θα πρέπει να πραγματοποιείται μόνο αφού ο διδάσκων λάβει ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για περίπτωση αδυναμίας σύνδεσης, ενημερώσει εκ των προτέρων όλους τους συμμετέχοντες και λάβει τη ρητή συναίνεσή τους. Ιδιαίτερη μέριμνα οφείλει να δοθεί στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με το ισχύον νομικό και θεσμικό πλαίσιο. Το καταγεγραμμένο υλικό θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς και θα διατίθεται μόνο στους εγγεγραμμένους φοιτητές του μαθήματος.

Πρόβλημα σύνδεσης διδασκόντων στο σύστημα τηλεδιασκέψεων κατά τη διεξαγωγή μαθήματος

Στην περίπτωση αδυναμίας σύνδεσης διδασκόντων στο σύστημα τηλεδιασκέψεων κατά τη διεξαγωγή μαθημάτων προτείνεται η αναβολή του μαθήματος σε νέα ημερομηνία. Οι διδάσκοντες, αν δεν έχουν γενικό πρόβλημα σύνδεσης και είναι σε θέση να ενημερώσουν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενημερώνουν για την αδυναμία σύνδεσης και για την αναβολή του μαθήματος. Σε διαφορετική περίπτωση, οι φοιτητές αποχωρούν από την τηλεδιάσκεψη μετά την παρέλευση εύλογου διαστήματος μη σύνδεσης του διδάσκοντα και σε

μεταγενέστερο χρόνο ενημερώνονται για τη νέα ημερομηνία διεξαγωγής του εξ αναβολής μαθήματος.

Πρόβλημα στο βασικό σύστημα τηλεδιασκέψεων

Στην περίπτωση που το τεχνικό πρόβλημα αφορά το βασικό σύστημα τηλεδιασκέψεων (Zoom) μπορεί να εξεταστεί η εναλλακτική εφεδρικών συστημάτων (Microsoft Teams, BigBlueButton). Αν δεν είναι εφικτή καμία εναλλακτική, προτείνεται η αναβολή του μαθήματος σε νέα ημερομηνία. Λεπτομέρειες για τη χρήση των συστημάτων αυτών ανακοινώνονται στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους.

Προβλήματα που σχετίζονται με το σύστημα ασύγχρονης τηλεεκπαίδευσης

Η περίπτωση των προβλημάτων αυτών αντιμετωπίζεται από τους υπεύθυνους διαχείρισης των συστημάτων σε συνεργασία με τους φοιτητές / διδάσκοντες. Στην περίπτωση που το σύστημα χρησιμοποιείται για τη διενέργεια εξετάσεων και παρουσιαστούν προβλήματα τότε προτείνονται τα ακόλουθα:

- Χρήση εναλλακτικού μέσου συλλογής των απαντήσεων των φοιτητών (ενδεικτικά: e-mail)
- Αναβολή των εξετάσεων (αν ο διδάσκων κρίνει ότι τίθεται θέμα αξιοπιστίας της εξέτασης)

Λοιπά τεχνικά προβλήματα

Η περίπτωση των προβλημάτων σε άλλα συστήματα αντιμετωπίζεται από τους υπεύθυνους διαχείρισης των συστημάτων σε συνεργασία με τους φοιτητές / διδάσκοντες.