

Σχέδιο Υποστήριξης μέσω ΤΠΕ των Διδακτικών και Διοικητικών Διαδικασιών

Καθώς αναμένουμε να υπάρξει ασυνήθιστα μεγάλη ζήτηση για χρήση των παρακάτω αναφερομένων εργαλείων και υπηρεσιών, και για να πετύχουμε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση της κοινότητας, θα προχωρήσουμε στις απαραίτητες ενημερώσεις και εκπαιδεύσεις με τη συνεργασία όλων των τοπικών διαχειριστών. Η αντιμετώπιση της παρούσας κατάστασης βασίζεται σε δύο επίπεδα:

Κέντρο ΤΠΕ

- Συντονισμός διαχειριστών, σχέδιο δράσης, υποστήριξη κεντρικών υποδομών

Τοπικοί Διαχειριστές

- Εκπαίδευση, ενημέρωση, άμεση τεχνική υποστήριξη

Το Κέντρο ΤΠΕ θα συνεχίσει να εμπλουτίζει τον παρόν κείμενο με τις όποιες βελτιώσεις ή νέες μεθόδους πού θα προκύπτουν. Ταυτόχρονα, στο τέλος κάθε εβδομάδας, θα προστίθεται πληροφορία σχετικά με την εμπειρία εφαρμογής στα διάφορα Τμήματα και Σχολές, με τη μορφή καλών πρακτικών καθώς και αναφοράς των όποιων ιδιαίτερων τεχνικών δυσκολιών παρουσιάστηκαν, ώστε να είναι γνώστες όλοι οι ενδιαφερόμενοι.

Σε πρώτη φάση: καλούνται οι τοπικοί διαχειριστές να ενημερώσουν άμεσα τα μέλη της τοπικής πανεπιστημιακής κοινότητας στο χώρο ευθύνης τους (Τμήμα ή Σχολή) για το παρόν σχέδιο, καθώς και για τη διαθεσιμότητά τους για την υποστήριξη των αξόνων του σχεδίου αυτού, ανά περίπτωση.

Σε δεύτερη φάση: θα γίνει άμεσα, στις αρχές της ερχόμενης εβδομάδας, μία πρόσκληση στους τοπικούς διαχειριστές ώστε να προσδιοριστούν οι ανάγκες για περεταίρω ενημέρωση και εκπαίδευση από το προσωπικό του Κέντρου ΤΠΕ.

Άξονας (Α): Μέθοδοι Υποστήριξης Τηλεδιδασκαλίας

Η αξιοποίηση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης <https://elearn.uoc.gr>, το οποίο ήδη χρησιμοποιείται για πολλά προπτυχιακά και μεταπτυχιακά μαθήματα σε σχεδόν όλα τα Τμήματα και τις Σχολές, μπορεί να ανταπεξέλθει απόλυτα στις ανάγκες της ασύγχρονης πρόσβασης στο εκπαιδευτικό περιεχόμενο. Ειδικότερα:

A.1 Ανάρτηση ψηφιακού υλικού (διαφάνειες, σημειώσεις, video, ηχογραφήσεις)

Οι διδάσκοντες οι οποίοι επιθυμούν να εμπλουτίσουν το μάθημά τους με πολυμεσικό υλικό, μπορούν να δημιουργήσουν αρχεία βίντεο ή ήχου και να τα αναρτήσουν στο μάθημά τους. Για την δημιουργία βίντεο ή αρχείων ήχου υπάρχουν διάφορες εφαρμογές. Οδηγίες για τη διαμόρφωση των αρχείων βίντεο και ήχου θα αναρτηθούν σύντομα στο <https://www.ucnet.uoc.gr/article/cats/ilektroniki-mathisi>.

Σε κάθε μάθημα μπορεί να αναρτηθεί περιεχόμενο, υπό τη μορφή αρχείων, φακέλων ή υπερσυνδέσμων κι επίσης παρέχονται πολλαπλές δυνατότητες οργάνωσης και παρακολούθησης δραστηριοτήτων, συνεργατικών ή μη.

A.2 Ανάρτηση νέου δομημένου εκπαιδευτικού περιεχομένου

Η συγκεκριμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης βασίζεται στο ελεύθερο λογισμικό moodle και προσφέρει πληθώρα εκπαιδευτικών εργαλείων διαχείρισης περιεχομένου (authoring tools). Ειδικότερα, είναι κατάλληλο για την δημιουργία ασκήσεων, ερωτήσεων και εξετάσεων διαφόρων ειδών σε διάφορα επίπεδα κλιμάκωσης. Σε κάθε περίπτωση απαιτείται μία αρχική φάση εκπαίδευσης για τους νέους χρήστες της πλατφόρμας.

A.3 Δυνατότητες σύγχρονης αμφίδρομης επικοινωνίας (chat)

Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ διδάσκοντα και φοιτητών, υπάρχει η δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων μέσω της πλατφόρμας ή email στους συμμετέχοντες ενός μαθήματος. Επίσης για την υποστήριξη ζωντανής επικοινωνίας διατίθεται chat για κάθε ξεχωριστό μάθημα.

Όσοι διδάσκοντες (καθώς αντίστοιχα και οι βοηθοί των μαθημάτων αυτών) δεν χρησιμοποιούν ήδη το σύστημα, μπορούν να δουν τις βασικές οδηγίες για την χρήση του στο <https://www.ucnet.uoc.gr/article/cats/ilektroniki-mathisi>. Επιπλέον, υπενθυμίζεται ότι σχεδόν για κάθε ενέργεια που θα κάνει ο διδάσκων διατίθεται online βοήθεια (εικονίδιο με το σύμβολο “?” δίπλα σε κάθε πεδίο).

A.4 Δυνατότητες ζωντανής μετάδοσης μαθημάτων με εγγραφή (streaming, recording)

Ειδικότερα για τα προπτυχιακά μαθήματα θα προσφερθεί η δυνατότητα μετάδοσης εικονορροών (live streaming), όπου κρίνεται αναγκαίο, μετά από σχετικό αίτημα στο help desk του Κέντρου ΤΠΕ. Επίσης, ο σύνδεσμος με όλες τις πληροφορίες της παραπάνω υπηρεσία είναι <https://www.ucnet.uoc.gr/tilepikoinonion-tilesynergasias/ypiresies-vinteo>. Η ζωντανή μετάδοση μπορεί να πραγματοποιηθεί:

- είτε από τις συγκεκριμένες αίθουσες του Πανεπιστημίου Κρήτης που διαθέτουν ήδη τον απαιτούμενο σχετικό εξοπλισμό (σταθερή δικτυακή κάμερα, μικρόφωνα, κλπ.),
- είτε από οποιοδήποτε άλλο χώρο, αίθουσα, η ακόμη και το γραφείο του διδάσκοντα, αρκεί να παρέχεται ο εξής εξοπλισμός: σταθερός υπολογιστής ή laptop με ενσύρματη σύνδεση (όχι ασύρματη, για λόγους ταχύτητας) με κάμερα και μικρόφωνο και με εγκατεστημένο το σχετικό απαραίτητο λογισμικό, όπως αναφέρεται παραπάνω.

Σημειώνεται ότι η ζωντανή μετάδοση διάλεξης μπορεί να συνδυαστεί και με την ταυτόχρονη χρήση του εργαλείου σύγχρονης ανταλλαγής γραπτών μηνυμάτων (chat) που διαθέτει η πλατφόρμα elearn.uoc.gr ηλεκτρονικής μάθησης.

A.5 Δυνατότητες ζωντανής τηλεδιάλεξης (telelecture)

Επιπλέον, για τα μεταπτυχιακά μαθήματα, δίνεται η δυνατότητα αξιοποίησης της νέας υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης – τηλεσυνεργασίας Webex η οποία δόθηκε προς δωρεάν χρήση (ατομικά) πρόσφατα και λόγω της τρέχουσας κατάστασης.

Ωστόσο, θα πρέπει να γίνει αίτημα νέου λογαριασμού ξεχωριστά μίας άδειας χρήσης ανά διδάσκοντα (<https://www.webex.com/>, επιλέξτε Join για νέο λογαριασμό, και στην συνέχεια Sign In) μία φορά. Η διαδικασία αυτή γίνεται μία φορά στην αρχή, μπορεί να γίνει από τον διδάσκοντα

τον ίδιο ή από τους τοπικούς διαχειριστές ή τους βοηθούς των μαθημάτων, ενώ δίνει τη δυνατότητα για χρονοπρογραμματισμό των ζωντανών τηλεδιαλέξεων (το τι μάθημα θα διδάσκεται σε κάθε ζωντανή μετάδοση δεν αφορά το εργαλείο καθαυτό).

Οι φοιτητές θα πρέπει να κληθούν να συμμετέχουν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από το διδάσκοντα σε κάθε ξεχωριστή τηλεδιάλεξη.

Η δωρεάν άδεια χρήσης της υπηρεσίας Webex είναι ατομική και έχει τα ακόλουθα πρόσθετα χαρακτηριστικά:

- Απεριόριστη χρήση (χωρίς χρονικούς περιορισμούς)
- Υποστήριξη έως 100 συμμετεχόντων σε κάθε συνεδρία
- Δυνατότητα για συμμετοχή στο Webex με απλή τηλεφωνική κλήση (dial in) ή μέσω internet (VoIP).

Άξονας (B): Μέθοδοι Υποστήριξης Τηλεργασίας

B.1 Υπηρεσία Εικονικού Ιδιωτικού Δικτύου (VPN)

Η παροχή της δυνατότητας τηλεργασίας μέσω της χρήσης της υπηρεσίας Εικονικού Ιδιωτικού Δικτύου (VPN) προσφέρεται ήδη για ευρεία χρήση στο σύνολο της Πανεπιστημιακής κοινότητας (Τμήματα, Υπηρεσίες, Χρηματοδοτούμενα Προγράμματα). Πιο συγκεκριμένα, μέσω της υπηρεσίας δίδεται η δυνατότητα σε όλους τους χρήστες που διατηρούν λογαριασμό στην κεντρική υπηρεσία καταλόγου του Πανεπιστημίου Κρήτης να:

- αναγνωρίζονται ως χρήστες του δικτύου του ΠΚ (μέσω της συγκεκριμένης διεύθυνσης IP που τους παρέχεται μετά την σύνδεσης τους),
- να μπορούν να έχουν πρόσβαση και να απολαμβάνουν υπολογιστικές υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες σε αυτούς μόνο μέσα από το δίκτυο του ΠΚ (ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες, περιοδικά κλπ.)

Πληροφορίες για την υπηρεσία μπορείτε να βρείτε στον ακόλουθο σύνδεσμο:

<https://www.ucnet.uoc.gr/diadiktyakes-ypiresies/ypiresia-eikonikoy-ideatoy-diktyoy>

Θα χρειαστούμε ειδική εγκατάσταση διακομιστή VPN για τα δύο υποδίκτυα (subnets) της διοίκησης στις δύο Πανεπιστημιούπολεις (υποδιευθύνσεις δικτύου 100 στο Ηράκλειο και 247 στο Ρέθυμνο). Το προσωπικό του Κέντρου ΤΠΕ το διευθετεί και θα είναι διαθέσιμη η επέκταση της υπηρεσίας από την Τρίτη 17 Μαρτίου. Στο πλαίσιο αυτό είναι απαραίτητη η τεχνική υποστήριξη από τους αντίστοιχους τοπικούς διαχειριστές της διοίκησης προς τους χρήστες, για την ομαλή οικιακή εγκατάσταση και προσαρμογή των σχετικών εργαλείων (υπολογίζουμε το πολύ 15 χρήστες στο Ηράκλειο και 15 χρήστες στο Ρέθυμνο).

Αναμένεται ότι θα απαιτηθεί και πιο έντονη τεχνική υποστήριξη τις πρώτες ημέρες της χρήσης, οπότε προσβλέπουμε στην άμεση ανταπόκριση των τοπικών διαχειριστών.

B.2 Απομακρυσμένη πρόσβαση σε επίπεδο εφαρμογών (remote access)

Σχετικά με την δυνατότητα τηλεργασίας για το εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό, είναι απαραίτητη η πρόσβαση του, στις εξειδικευμένες εφαρμογές που βρίσκονται στους υπολογιστές των γραφείων τους ή σε κεντρικά πληροφοριακά συστήματα από απομακρυσμένους προσωπικούς υπολογιστές ή laptops.

Ο τρόπος τηλεργασίας επιτυγχάνεται με την χρήση ειδικού λογισμικού απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας. Ειδικότερα, συνίσταται η χρήση του *Microsoft Windows Remote Desktop* καθώς όλες οι εφαρμογές διοίκησης και οικονομικής διαχείρισης λειτουργούν σε περιβάλλον Windows. Ωστόσο, υπάρχει ευελιξία ως προς το λειτουργικό σύστημα του οικιακού υπολογιστή καθώς υποστηρίζονται και διάφορες άλλες πλατφόρμες (iOS, macOS και Android). Αναλυτικές πληροφορίες και οδηγός εγκατάστασης διατίθεται στο: <https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/remote/remote-desktop-services/clients/remote-desktop-clients>

Με τον τρόπο αυτό, ο απομακρυσμένος χρήστης να μπορεί να συνδέεται στον υπολογιστή του γραφείου του και να λειτουργεί σαν να βρισκόταν στο γραφείο του.

Προκειμένου αυτό να γίνει σε ευρεία κλίμακα και για λόγους ασφαλούς πρόσβασης στους υπολογιστές των γραφείων προτείνεται ο χρήστης να συνδέεται πρώτα στην εξειδικευμένη για αυτό το σκοπό VPN υπηρεσία.

B.3 Προώθηση κλήσεων των τηλεφώνων γραφείου

Για την λειτουργία των τηλεφωνικών υπηρεσιών υπάρχει ήδη η δυνατότητα προσωπικής διαμόρφωσης της τηλεφωνικής σύνδεσης από τους χρήστες που διαθέτουν προσωπική τηλεφωνική γραμμή. Λέγοντας προσωπική αναφερόμαστε στις τηλεφωνικές συνδέσεις που διατίθενται στα γραφεία τους και όχι σε αυτές που βρίσκονται σε κοινοχρήστους χώρους, αίθουσες συναντήσεων, εργαστήρια.

Η πρόσβαση στην υπηρεσία γίνεται μέσω της ιστοσελίδας <https://account.voip.uoc.gr/ucmuser/> κάνοντας χρήση του προσωπικού λογαριασμού στην κεντρική υπηρεσία καταλόγου παρέχοντας, εκτός των άλλων, την δυνατότητα προώθησης των προσωπικών τηλεφωνικών γραμμών σε τηλεφωνικό αριθμό της επιλογής του χρήστη.

Άξονας (Γ): Μέθοδοι Υποστήριξης Τηλεσυνεργασίας

Οι ανάγκες της διοίκησης για ζωντανή επικοινωνία από απόσταση, θα συνεχίσουν να υποστηρίζονται από τις αίθουσες τηλεδιάσκεψης - τηλεσυνεργασίας της Πρυτανείας σε Ηράκλειο και Ρέθυμνο αξιοποιώντας τις κεντρικές υπηρεσίες βίντεο του Ιδρύματος για τηλεδιάσκεψη πολλών ταυτόχρονων χρηστών καθώς και για την εγγραφή.

Επίσης, παρέχεται ως γνωστόν από το ΕΔΥΤΕ, η δυνατότητα διοργάνωσης τηλεδιασκέψεων με το ePresence (<https://www.epresence.gr/>).

Η διαχείριση των συνδέσεων τόσο για τις αίθουσες διοίκησης του Ιδρύματος μέσω των κεντρικών συστημάτων βίντεο του Πανεπιστημίου καθώς και μέσω του ePresence θα συνεχίζει να υποστηρίζεται από το ισχύον σχήμα διαχειριστών αιθουσών του Ιδρύματος και του Helpdesk του ΚΥΥΤΠΕ.

Με εκτίμηση,

Καθ. Αντώνης Σαββίδης,

Διευθυντής Κέντρου ΤΠΕ