

## Zum Umgang mit organisatorisch-technischen Problemen bei Onlineklausuren

### [Handreichung der ZQS/elsa](#)

#### **Vorbereitung der Prüfungsdurchführung**

- Einstellungen und Organisation der Prüfungsdurchführung sorgfältig testen.
  - Bitten Sie eine Person, die nicht an der Prüfungserstellung beteiligt war, den Test probeweise zu absolvieren. Nutzen Sie wenn möglich hierfür einen Studierenden-Account (Stud.IP-ILIAS) oder einen Test-Account (LUH-ILIAS).
  - Um Systemüberlastung zu vermeiden, wird eine Liste aller Online-Prüfungen über die *Task Force Online-Prüfungen* (Studiendekanate) geführt. Ihre Prüfung sollte deshalb hier unbedingt bekannt sein (Termin, TN-Zahl, verwendetes System, Stack-Nutzung)

#### **Vorbereitung der Studierenden**

- Probeklausur möglichst frühzeitig schreiben lassen
  - Die Studierenden kennen den organisatorischen und den technischen Ablauf inkl. Kommunikationsangeboten. Probleme können so im Vorfeld erkannt und behoben werden – auf Seiten der Prüflinge aber auch auf Seiten der Prüfenden. Fehlerquellen auf Seiten der Prüfung sind z.B. fehlerhafte Verlinkungen, fehlende Freigaben usw. Fehlerquellen auf Seiten der Prüflinge sind z.B. Informationen werden nicht gesehen, Bedienfehler der Systeme, mangelnde Bandbreite u.a.

#### **Während der Durchführung der Prüfungen:**

- Geeignete Kommunikationskanäle anbieten.
  - Diese sollten entsprechend der Anzahl der Prüflinge bereitstehen: Blubber, Matrix-Chat, Mail. Auch Kombinationen von Kommunikationskanälen sind hilfreich, bei einem Ausfall des Systems oder einem Ausfall des Internets können bestimmte Kanäle nicht genutzt werden. Kommunizieren Sie bei welchen Problemen wer angesprochen werden kann und welche Informationen benötigt werden. Hinterlegen Sie diese Infos dauerhaft für die Prüfung.
  - [Support E-Learning](#): technische Probleme mit Stud.IP oder ILIAS / Zugang
  - Benötigte Informationen für den Support: Durchführender Prüfer, betroffene Prüflinge, Link zur Veranstaltung/zum Kurs oder Test, kurze Fehlerbeschreibung incl. Screenshot der Fehlermeldung
- Informieren Sie die Prüflinge im Vorfeld über die Bedingungen für eine Zeitverlängerung der Durchführung bzw. für einen Abbruch bei technischen Problemen.
- Technische Probleme führen zu einem Abbruch der Prüfung, wenn diese nicht innerhalb kurzer Zeit gelöst werden können (Ermessen des Prüfers). In diesem Fall muss möglichst zeitnah eine Wiederholungsprüfung angeboten werden.

#### **Beachten Sie die Support-Zeiten des E-Learning-Supports und des Helpdesk vom LUIS**

Weitere und ergänzende Infos finden Sie in unseren FAQ und den Informationsseiten zu Online-Prüfungen

- [Allgemeine Corona FAQ](#) (vor allem zu rechtlichen Aspekten)
- [FAQ Online-Prüfungen der ZQS/elsa](#) (zu technisch-organisatorischen Aspekten)
- [Infoseite zu Online-Prüfungen der ZQS/elsa im LUH-ILIAS](#) (zu technisch-organisatorischen Aspekten)