

Schéma d'autodiagnostic d'un problème technique en contexte de formation à distance

En cas de problèmes techniques en contexte de formation à distance, voici une démarche qui peut être utile à suivre pour trouver des pistes de solutions :



1^{re} étape. Identification du problème.

→ Identifier le problème technique et son envergure :

- Quels sont les signes observés?
- Quelles sont les composantes techniques impliquées?
- Quels sont les impacts du problème?
- Combien de personnes ont ce problème?
- Le problème est-il récurrent?

2^e étape. Hypothèses sur les causes possibles

→ Établir des hypothèses quant aux causes possibles du problème. Le problème provient-il :

- Des périphériques: ces derniers sont-ils paramétrés adéquatement?
- Des logiciels: des mises à jour sont-elles nécessaires?
- Du système d'exploitation: peut-il y avoir incompatibilité entre les versions utilisées?
- D'une erreur humaine: quel est le niveau de maîtrise de l'utilisateur?
- ...

3^e étape. Élimination d'hypothèses et identification de la cause

- Effectuer des tests d'élimination d'hypothèses afin de trouver la véritable cause du problème :
- Commencer par tester la cause la plus évidente;
 - Si l'hypothèse n'est pas validée, tester de façon séquentielle les autres causes envisagées, de la moins complexe à la plus complexe.

4^e étape. Pistes de solutions

- Identifier des pistes de solutions pour résoudre le problème observé. Par exemple :
- Modifier les paramètres des périphériques;
 - Faire la mise à jour du logiciel, de l'application ou du système d'exploitation utilisés;
 - Utiliser un autre logiciel, une autre application ou du matériel plus performant.
 - ...

5^e étape. Application des solutions et résolution du problème

- Appliquer les solutions envisagées jusqu'à la résolution du problème

L'autodiagnostic a des limites. Il est possible que le problème détecté soit tellement complexe qu'il nécessite l'aide d'une ressource externe. Des ressources sont probablement disponibles dans votre institution.