**Scheda di formazione**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titolo** | Risoluzioni di problemi tecnici per lo Smart working |
| **Parole chiave (meta tag)** | Smart working, PMI, Problem solving, problemi tecnici |
| **Fornito da** | ITSFA |
| **Lingua** | Inglese |
| **Area** | **Comunicazione digitale e online** |  |
| **Impegno di squadra e di persone da remoto** |  |
| **Equilibrio lavoro-vita** |  |
| **Benessere personale** |  |
| **“Come aumentare la produttività del tuo team da remoto?”** | **x** |
| **Remote project management** |  |
| **Agile Management by Objectives**  |  |
| **Autoefficacia “Smart”**  |  |
| **Leadership e Motivazione ai tempi della Smart Working** |  |
| **Telelavoro: una selezione di strumenti digitali per gestire il tuo business** |  |
| **Obiettivi / fini / risultati dell’apprendimento**  |
| In questo corso imparerete i problemi tecnici più comuni che possono verificarsi quando si lavora da remoto, come identificarli e le possibili soluzioni per ciascuno di essi. Troverete anche una guida di base per una manutenzione preventiva della vostra attrezzatura per lo Smart working. |
| **Descrizione** |
| A causa della pandemia Covid-19, le PMI hanno dovuto adattarsi a nuovi metodi di lavoro come lo Smart working. Quando si lavora a distanza, è necessario avere alcune conoscenze tecniche di base, per essere in grado di proteggere le nostre attrezzature, e avere nelle nostre mani la capacità di risolvere questi problemi, in modo che questo non influenzi la nostra capacità di lavorare, la nostra produttività o il nostro benessere. Con questo corso le PMI saranno in grado di acquisire le conoscenze di base necessarie per essere in grado di affrontare le nuove sfide che stanno affrontando con lo Smart working, e quindi non rimanere indietro. |
| **Contenuti in 3 livelli**  |
| Risoluzione di problemi tecnici per lo Smart working Unità 1: I problemi più comuni che si possono trovare quando si lavora da remoto.Lavorando da remoto, possiamo trovare alcuni problemi che dobbiamo essere pronti a risolvere in qualsiasi momento. In questo tipo di situazione la capacità di problem solving può essere un grande alleato, ma questo deve andare di pari passo con alcune conoscenze tecniche di base. Vediamo allora i contrattempi più comuni che possono apparire in questa situazione, e alcuni possibili modi per risolverli.* **Il Computer non si accende**: Questo è uno dei problemi più comuni che incontriamo. In questa occasione il computer non dà alcun segno di accensione o non finisce mai di avviarsi.
	+ Soluzioni possibili:
* Controllare che il computer sia collegato correttamente all'alimentazione. se questo non funziona, testare la presa con un altro dispositivo funzionante per confermare che non si tratta di un problema con la presa elettrica.
* Se il computer non si accende, può avvisare attraverso alcuni suoni che non avete sentito prima, che potrebbe esserci un problema hardware, che potrebbe richiedere la sostituzione della parte danneggiata.
* Non riusciamo a sentire nulla:
	+ Soluzioni possibili:
		- Controllare il volume del computer
		- Controllare che gli altoparlanti siano accesi e collegati correttamente
		- Se hai gli auricolari connessi, disconnettili.
		- Disconnetti e riconnetti gli altoparlanti.
		- Prova a collegare gli altoparlanti ad altri dispositivi (telefono cellulare, PC, ecc.) per verificare che funzionino.
		- Riavvia il computer
* Schermo nero:
	+ Possibili soluzioni:
		- Controllare che il monitor sia collegato alla rete, al computer e che sia acceso.
		- Controllare che i cavi di collegamento del monitor siano collegati al computer e che funzionino correttamente.
		- Scollegare il cavo video dal monitor e dal PC e ricollegarlo saldamente. Dopo aver ricollegato il cavo video, muovi il mouse per vedere se il cursore si muove sullo schermo.
* **Mouse, tastiera e ogni altra periferica non funziona:**
	+ Possibili soluzioni:
		- Controllare che siano collegati al computer.
		- Se sono senza fili, controlla che siano accesi e che abbiano una batteria.
		- Spegnere il computer, collegare e scollegare la periferica e riaccenderlo.
		- Controlla eventuali aggiornamenti attraverso Windows update.
* **Il Computer è lento:**
	+ Possibili soluzioni:
		- Pulire il disco rigido dai file indesiderati e dalle applicazioni inutilizzate.
		- Usare un disco rigido esterno per l'archiviazione extra, se necessario, per liberare spazio.
		- Controlla dalle impostazioni o dal task manager quali applicazioni sono in esecuzione in background e regolalo in base alle tue reali esigenze di utilizzo.
		- Potete anche installare un firewall, strumenti anti-virus e anti-spyware, e programmare scansioni regolari del registro.
* **Internet è lento:**
	+ Possibili soluzioni:
* Controllate di avere abbastanza velocità per lo svolgimento del vostro lavoro.
* Usa un test di velocità internet per verificare la tua velocità contratta, o conferma che la tua rete esterna funzioni correttamente.
* In grandi spazi di lavoro dove il segnale Wi-Fi potrebbe non arrivare ovunque, considera l'acquisto di un router aggiuntivo per estendere il segnale Wi-Fi.
* Controlla con un altro dispositivo per vedere se internet è lento su altri dispositivi.
* Controlla che il tuo computer non contenga software dannoso.
* Controlla gli aggiornamenti di sistema sul tuo PC
* Per migliorare le prestazioni del tuo browser Internet, cancella regolarmente i cookie e i file temporanei di Internet
* Internet non funziona
	+ Possibili soluzioni:
* Scoprire se il problema è con la tua rete interna o con il tuo provider di servizi Internet.
* Escludete che il problema sia con il vostro internet provider controllando il segnale su diversi dispositivi come il vostro telefono cellulare.
* Se il problema è causato dal tuo internet provider, contatta il supporto tecnico del tuo internet provider
* Riavvia il modem/router
* Installa nuovi driver per il tuo modem o router.
* La stampante non funziona:
	+ Possibili soluzioni:
		- Scollegare la stampante, lasciarla riposare per 30 secondi e poi ricollegarla.
		- Controlla tutti i cavi se è una stampante cablata.
		- Disinstalla e reinstalla il software della stampante.
		- Aggiornare i driver della stampante
* Il Sistema operativo o il software funzionano in modo anomalo:
	+ Possibili soluzioni:
		- riavviare il computer ed eseguire una scansione antivirus.
		- Per evitare che ciò accada, installare un software antivirus affidabile
* Quando tutto il resto fallisce, riavviare il computer è una buona opzione. Questo può risolvere molti problemi di base che puoi avere con il tuo computer.

 Unità 2: Problemi software o hardware? Identificare e risolvere i problemi tecnici. Ci sono molti fattori che possono portare a problemi al computer. Il primo passo per avere la conoscenza necessaria e gli strumenti di base per risolvere i problemi tecnici senza causare alcun danno al tuo computer mentre stai cercando di ripararlo, è capire la base di questi problemi. Ecco alcuni concetti di base per questo scopo.* Problemi con l’hardware:

Un problema hardware è classificato come un guasto in un componente fisico del computer, o nella configurazione di quel componente, che causa problemi nel computer. È distinto da un problema software o firmware, che di solito è causato da un difetto nel software o nel codice del sistema operativo, rispettivamente.I problemi con l'hardware del computer sono un problema più grande di quanto possano esserlo i problemi software, in quanto possono spesso richiedere la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata, con un conseguente esborso monetario. Alcuni dei più comuni guasti hardware del personal computer possono essere:Problemi al processoreProblemi di RAMProblemi con la scheda graficaProblemi con le unità di archiviazioneProblemi con l'alimentazioneCome trovare i problemi di hardwarePossiamo identificare questi comuni problemi hardware osservando le prestazioni del computer, ma dobbiamo sempre escludere, come abbiamo visto sopra, che non siano altri tipi di guasti, che richiedono una soluzione più semplice.Per identificare i problemi hardware, assicuratevi sempre prima che il computer e le relative prese funzionino correttamente e siano accese.Una volta controllate l'alimentazione e la corrente, iniziate a controllare tutte le periferiche singolarmente come abbiamo visto nell'unità precedente, in modo da poter escludere le cose man mano che procedete. Ricordatevi di usare anche diverse porte di test per restringere il problema.Questi guasti hardware possono manifestarsi in una varietà di modi, per esempio quando il computer ha problemi ad avviarsi correttamente, si spegne o si comporta in modo casuale, non si vede nulla sullo schermo, lo schermo è blu, si riavvia improvvisamente, il computer non si accende, si sentono rumori strani o forti come bip insoliti, glitch visivi ed errori come un'immagine irregolare dello schermo, ritardi eccessivi nell'accesso ai file, o file danneggiati o corrotti.Ci sono diversi modi possibili per risolvere i problemi hardware del computer, una prima opzione potrebbe essere quella di utilizzare un software di riparazione dell'hardware o del disco rigido, un'altra potrebbe essere quella di modificare le impostazioni dal programma di configurazione del BIOS del dispositivo, o un'altra opzione è quella di sostituire semplicemente il componente del computer danneggiato, come un disco rigido.* Problemi con il software:

La parte software del computer è costituita da tutte le applicazioni, compreso il sistema operativo e quelle che controllano i componenti hardware. I problemi di software sono di solito molto più facili da risolvere di quelli visti in precedenza, e di solito rappresentano la maggior parte dei problemi che possiamo trovare sul nostro pc. Spesso, disinstallando e reinstallando programmi, aggiornando software e applicazioni, o eseguendo programmi di riparazione, il PC può essere riparato e tornare a funzionare con relativa facilità. I problemi di software possono essere causati dalla modifica di dati imprecisi o corrotti, da difetti nei programmi installati, da aggiornamenti mancanti, o anche da un errore nella codifica di un computer.Alcuni dei più comuni problemi di software per computer includono:Errori di WindowsApplicazioni che girano troppo lentamenteAllegati che non si apronoComandi periferici interpretati in modo erratoIl computer si bloccaAnnunci pop-up nel tuo browser da fonti sconosciuteInternet non funziona (ma hai invece una connessione).Come riconoscere i problemi di softwareA differenza dei guasti hardware, che di solito appaiono prima che il computer si avvii, per esempio quando il computer non si accende o fa suoni strani, sfarfalla sullo schermo, ecc. I guasti software, invece, di solito appaiono quando il processo di avvio è completato, quando si eseguono compiti di routine come navigare in Internet, inviare e-mail, utilizzare un'applicazione. Per identificare i problemi di software, controllate innanzitutto che il vostro software antivirus o anti-malware sia in funzione, e confermate che stia funzionando correttamente. Assicuratevi che tutti i programmi siano aggiornati e che siano l'ultima versione disponibile. Nel caso in cui i programmi siano stati aggiornati di recente, e credi che questo possa essere la causa dei problemi del tuo computer, prova a disinstallare il software e reinstallarlo. Se tutto il resto fallisce, provate il metodo sicuro di spegnere e riaccendere il computer, spesso la soluzione più semplice è la più efficace. Unit 3: Guida pratica di base alla manutenzione preventiva delle attrezzature nello Smart workingDopo le conoscenze viste in precedenza, vediamo ora una guida pratica per sapere come effettuare una manutenzione preventiva della nostra attrezzatura ed evitare così possibili incidenti quando si lavora a distanza. In questa guida vedremo alcuni semplici passaggi da eseguire frequentemente, per garantire la nostra attrezzatura è sempre pronto. * Mantenere le applicazioni aggiornate:

È molto importante mantenere aggiornati sia il sistema operativo che i driver, assicurandosi sempre che gli aggiornamenti provengano dai siti ufficiali dei produttori. Con questo semplice passo, oltre a prevenire problemi di incompatibilità e infezioni da virus, guadagnerete in velocità, ottimizzazione e otterrete i miglioramenti aggiuntivi delle nuove versioni.* Evitate i programmi che saturano la memoria e consumano risorse inutilmente. In molte occasioni, si installano programmi che i produttori raccomandano per gestire alcune parti del PC e, a loro volta, questi processi di installazione offrono altri programmi opzionali. Siate chiari sulle risorse di cui avete veramente bisogno e fate un uso ottimale dello spazio sul vostro PC, disinstallando i programmi che non sono strettamente necessari per il corretto funzionamento del computer, eviterete carichi inutili e quindi il rallentamento del PC.

 * Conservate i file su dischi secondari ed esterni:

se avete problemi di archiviazione sul vostro pc, ricordate che una buona opzione è quella di avere un disco rigido esterno, che ci aiuta ad alleviare questo peso, per l'archiviazione di file che non è necessario avere sul pc per l'uso quotidiano.* Copie di backup:

Se avete problemi di archiviazione sul vostro pc, ricordate che una buona opzione è quella di avere un disco rigido esterno, che ci aiuta ad alleviare questo peso, per l'archiviazione di file che non è necessario avere sul pc per l'uso quotidiano.* Dati nel cloud:

Un'altra opzione di archiviazione extra per salvaguardare i dati, senza dover avere un disco rigido fisico, è quella di farlo attraverso servizi cloud come Dropbox, One Drive o Google Drive, tra gli altri. Questi servizi ti permettono di accedere ai tuoi file praticamente da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento.* Antivirus aggiornato e configurato:

Avere un antivirus affidabile, che funziona correttamente, può aiutarci a prevenire il software dannoso sul nostro pc e tutti i problemi che questo comporta. Mantenete il vostro antivirus sempre aggiornato ed eseguite scansioni regolari. Potete anche configurarlo in modo che queste azioni vengano eseguite automaticamente.* Pulizia del software:

Con il tempo il nostro PC accumula file temporanei di diverse applicazioni e questo occupa spazio e consuma risorse del nostro sistema operativo. Ci sono alcuni programmi che ci aiutano in questo compito, come CCleaner. Con questo programma possiamo pulire i file temporanei di internet e i registri che non vengono utilizzati. Dalla sua schermata iniziale, possiamo selezionare, configurare ed eseguire le opzioni di pulizia disponibili secondo le nostre preferenze.* Pulizia dell’hardware:

Con il passare del tempo e l'uso, e in molti casi il disuso, il materiale informatico può accumulare polvere, sporcizia e altri agenti, che possono avere un'influenza a lungo termine sul funzionamento ottimale del computer.Per questo motivo, è consigliabile pulire le nostre apparecchiature di tanto in tanto per mantenere un buon flusso d'aria all'interno dell'apparecchiatura ed evitare così problemi di temperatura o surriscaldamento di un componente a causa dell'ostruzione di una ventola. In questi casi, il modo più efficace è quello di utilizzare bombolette di aria compressa che permettono di pulire lo sporco accumulato nel tempo all'interno dell'apparecchiatura e che si attacca a componenti, ventole o filtri.I computer portatili devono essere aperti per la pulizia, quindi è meglio portarli in un centro specializzato per questo scopo. |
| **Contenuti elencati** |
| 3. Risoluzione di problemi tecnici per lo Smart workingUnità 1: I problemi più comuni che si possono trovare quando si lavora a distanza e le possibili soluzioni.Unità 2: Problemi software o hardware? Identificare e risolvere i problemi tecnici.Unità 3: Guida pratica di base alla manutenzione preventiva delle attrezzature nello Smart working. |
| **5 novità del glossario** |
| **Problem-solving**: Il problem solving è l'atto di definire un problema; determinare la causa del problema; identificare, dare priorità e selezionare alternative per una soluzione; e implementare una soluzione.**Periferica**: Un dispositivo collegato a un computer per fornire comunicazione (come input e output) o funzioni ausiliarie (come la memorizzazione aggiuntiva).**Driver**: Un insieme di file che dice a un pezzo di hardware come funzionare comunicando con il sistema operativo di un computer. Tutti i pezzi di hardware richiedono un driver, dai componenti interni del computer alle periferiche esterne.**RAM**: RAM sta per memoria ad accesso casuale. La RAM di un computer è essenzialmente una memoria a breve termine in cui i dati vengono memorizzati quando il processore ne ha bisogno. Al contrario, l'hard disk o SDD di un computer è la sua memoria a lungo termine, dove le cose sono memorizzate più o meno permanentemente. **BIOS**: Il BIOS, o Basic Input/Output System, è il più importante programma di avvio del tuo PC, ed è il software incorporato nel core del processore responsabile dell'avvio del sistema. |
| **Bibliografia e referenze ulteriori** |
| <https://www.bbntimes.com/technology/how-to-identify-computer-problems-software-and-hardware-issues-you-may-experience><https://hardzone.es/2019/01/12/detectar-fallo-hardware-pc/><https://www.ticpymes.es/tecnologia/noticias/1117690049504/6-consejos-ordenador-puesto-punto-teletrabajo.1.html><https://www.totemguard.com/blog/10-consejos-de-mantenimiento-preventivo-para-tu-pc-o-red/><https://actioncomputersvcs.com/top-6-most-common-computer-problems-infographic/><https://www.virtualvocations.com/blog/telecommuting-survival/5-tips-troubleshoot-telecommuting-technology/><https://www.techradar.com/news/8-common-it-issues-solved-using-remote-desktop-software><https://answers.mak.ac.ug/computer-hardware/top-10-most-common-computer-problems><https://www.xataka.com/seleccion/como-limpiar-ordenador-dentro-fuera-instrucciones-seguridad-que-necesitas-procedimiento><https://completecareit.com/common-computer-repair-issues-infographic/><https://help.gnome.org/users/gnome-help/stable/sound-nosound.html.en><https://www.avg.com/en/signal/fix-windows-black-screen><https://support.microsoft.com/es-es/sbs/windows/solucionar-problemas-de-pantalla-en-negro-o-en-blanco-79bcd941-5c32-5da9-9a99-9ed1a53b0d94><https://www.profesionalreview.com/2018/11/29/desactivar-aplicaciones-en-segundo-plano/><https://dobleclick.eu/causas-y-soluciones-fallos-software/><https://prodatarecover.com/common-computer-problems-list/><https://leapfrogservices.com/16-common-computer-problems-how-to-tell-if-theyre-hardware-or-software/><https://www.hongkiat.com/blog/pc-hardware-problems-solutions/><https://www.crehana.com/es/blog/desarrollo-web/que-es-la-bios/><https://www.softzone.es/2018/08/04/saber-problema-pc-es-hardware-software/><https://www.chanintec.com/importancia-de-tener-un-antivirus-actualizado/><https://www.profesionalreview.com/2020/01/20/como-limpiar-pc-por-dentro/#Aspirador_de_mano><https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/07/08/16-tips-to-help-remote-workers-solve-tech-issues-and-avoid-them-in-the-first-place/><https://asq.org/quality-resources/problem-solving><https://www.merriam-webster.com/dictionary/peripheral><https://www.hp.com/us-en/shop/tech-takes/what-are-computer-drivers><https://www.intel.com/content/www/us/en/tech-tips-and-tricks/computer-ram.html#:~:text=RAM%20stands%20for%20random%2Daccess,your%20computer%20is%20turned%20off>.<https://www.avast.com/c-what-is-ram-memory><https://www.hp.com/us-en/shop/tech-takes/how-to-enter-bios-setup-windows-pcs><https://edu.gcfglobal.org/en/computerbasics/basic-troubleshooting-techniques/1/><http://kalamtimes.com/news/lifestyle/is-your-wi-fi-running-slow-during-work-from-home-by-doing-this-the-internet-will-run-like-current-182850> <https://pixabay.com/es/photos/servicio-ordenadores-reparar-428539/>[https://pixabay.com/es/photos/estudiante-mecanograf%c3%ada-teclado-849822/](https://pixabay.com/es/photos/estudiante-mecanograf%C3%ADa-teclado-849822/)<https://windowsreport.com/windows-10-doesnt-recognize-usb/><https://www.wikihow.com/Connect-a-Printer-to-Your-Computer><https://www.nerdynaut.com/the-nerds-guide-to-malware-analysis><https://pixabay.com/es/illustrations/social-red-social-1206610/><https://www.netmotionsoftware.com/blog/mobility/the-most-frustrating-things-about-working-remotely><https://www.muyinteresante.es/tecnologia/articulo/el-software-no-es-hardware-y-por-eso-no-puede-venderse-igual-751582128082><https://www.lifewire.com/how-do-i-automatically-repair-windows-problems-2624907><https://www.avg.com/en/signal/ultimate-guide-to-speeding-up-and-cleaning-up-your-pc><https://www.sweetwater.com/sweetcare/articles/getting-started-with-external-hard-drives/><https://www.assetguardian.com/food-and-beverage-cloud-storage/><https://seeklogo.com/vector-logo/349314/ccleaner><https://austinmobilecomputerrepair.com/how-to-clean-the-inside-of-your-computer/><https://argus-sec.com/unece-recommendation-on-software-update-processes/><https://gameserrors.com/how-to-fix-a-computer-that-wont-turn-on/><https://www.1e.com/news-insights/blogs/why-are-slow-running-devices-still-an-issue-for-end-users/><https://www.wikihow.com/Set-Up-Dual-Monitors> |
| **5 domande a risposta multipla per autovalutazione** |
| 1) Se il computer non si accende, quale possibile soluzione dovremmo provare?a) Verificare la presenza di eventuali aggiornamenti attraverso Windows update.b) **Controllare che il computer sia collegato correttamente all'alimentazione. Se questo non funziona, prova la presa con un altro dispositivo funzionante per confermare che non è un problema con la presa elettrica**.c) Scopri se il problema è con la tua rete interna o con il tuo provider di servizi internet 2) Che tipo di problemi sono più frequentemente legati a: Errori di Windows, Applicazioni che girano troppo lentamente, Allegati che non si aprono, Annunci pop-up nel tuo browser da fonti sconosciutea) Problemi di hardware b) **Problemi di software**3) Che tipo di programma è CCleaner?a) Un programma per riconoscere i problemi hardwareb) Un programma per aggiornare i driver c) **Un programma di pulizia del software** 4) Quali consigli dalla guida pratica di base per la manutenzione preventiva delle apparecchiature in Smart working seguirai se il tuo computer è lento a) **Conservare i file su dischi secondari ed esterni**b) **I dati nel cloud**c) **Evitare programmi che saturano la memoria e consumano risorse inutilmente** 5) Seleziona il concetto corretto relativo ai problemi hardware:a) **Un problema hardware è classificato come un guasto in un componente fisico del computer, o nella configurazione di quel componente, che causa problemi nel computer**.b) La parte hardware del computer, è costituita da tutte le applicazioni, compreso il sistema operativo e quelle che controllano i componenti hardware. |
| **Materiale correlato** |  |
| **PPT correlata** | SWIFTSME\_Course 3\_Technical problem solving for Smart working\_EN |
| **Link** |  |
| **Video YouTube (se presemte)** |  |