



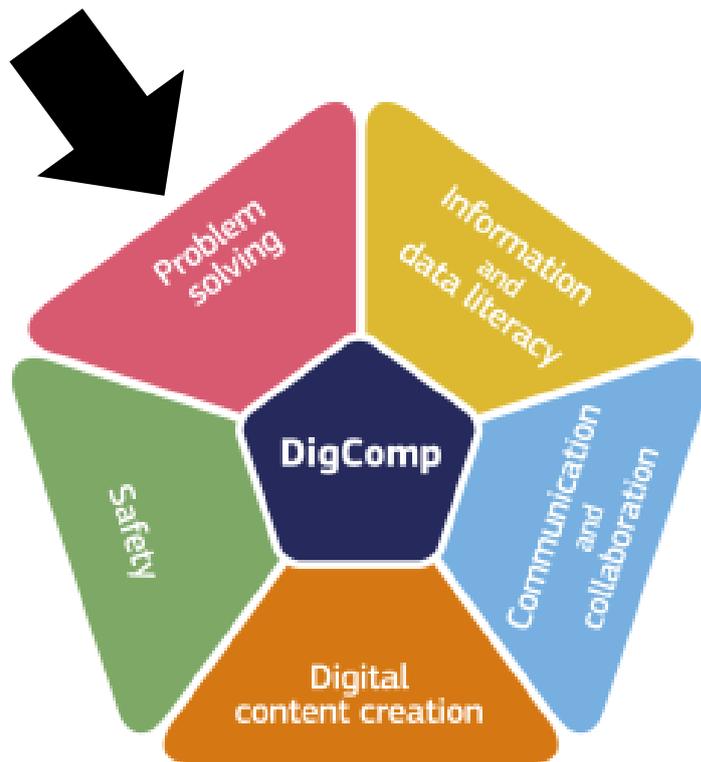
MICROCREDENZIALI PER IL PROBLEM SOLVING
COMPETENZA 5.1:
RISOLVERE PROBLEMI TECNICI

DSW
DIGITAL SKILLS WALLET



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agencia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



Sommario

LIVELLO BASE.....	7
(FOUNDATION).....	7
(Livello 1 e Livello 2).....	7
Elementi essenziali dei sistemi informatici (MC 5.1.A.1).....	8
Informazioni di base.....	8
Descrizione.....	9
Domande.....	9
Prestazioni di base del dispositivo (MC 5.1.A.2)	12
Informazioni di base.....	12
Descrizione.....	13
Domande.....	14
Impostazioni del dispositivo e risoluzione dei problemi (MC 5.1.A.3)	15
Informazioni di base.....	15
Descrizione.....	16
Domande.....	16
Controllo e risoluzione dei problemi (MC 5.1.A.4).....	18
Informazioni di base.....	18
Descrizione.....	19
LIVELLO INTERMEDIO.....	21
(Livello 3 e Livello 4).....	21
Fondamenti di risoluzione dei problemi per i dispositivi digitali (MC 5.1.B.1).....	22
Informazioni di base.....	22
Descrizione.....	23
Domande.....	23
Risoluzione proattiva dei problemi per prestazioni ottimali (MC 5.1.B.2)	25
Informazioni di base.....	25
Descrizione.....	26
Domande.....	26
Documentazione dell'analisi tecnica e della risoluzione dei problemi (MC 5.1.B.3)	28
Informazioni di base.....	28

Descrizione.....	29
Domande.....	29
Elementi essenziali dei sistemi interconnessi (MC 5.1.B.4)	30
Informazioni di base.....	30
Descrizione.....	31
Domande.....	31
Elementi essenziali del benessere digitale e della performance (MC 5.1.B.5)	33
Informazioni di base.....	33
Descrizione.....	34
Domande.....	34
Elementi essenziali di igiene digitale e ottimizzazione (MC 5.1.B.6).....	36
Informazioni di base.....	36
Descrizione.....	37
Domande.....	37
Troubleshooting e ottimizzazione delle prestazioni (MC 5.1.B.7)	39
Informazioni di base.....	39
Descrizione.....	40
Domande.....	41
Troubleshooting proattivo e documentazione (MC 5.1.B.8)	42
Informazioni di base.....	42
Descrizione.....	43
Domande.....	43
LIVELLO AVANZATO.....	45
(Livello 5 e Livello 6).....	45
Troubleshooting avanzato e configurazione del sistema (MC 5.1.C.1).....	46
Informazioni di base.....	46
Descrizione.....	47
Domande.....	47
Strategie di ottimizzazione del software e dell'hardware (MC 5.1.C.2).....	49
Informazioni di base.....	49
Descrizione.....	50
Domande.....	51
Elementi essenziali per la manutenzione del sistema e l'ottimizzazione delle prestazioni (MC 5.1.C.3)	

.....	52
Informazioni di base.....	52
Descrizione.....	53
Domande.....	53
Troubleshooting tecnico e padronanza del problem solving (MC 5.1.C.4).....	55
Informazioni di base.....	55
Descrizione.....	56
Domande.....	56
Ottimizzazione dei dispositivi e gestione delle informazioni (MC 5.1.C.5).....	58
Informazioni di base.....	58
Risultati di apprendimento	59
Descrizione.....	59
Domande.....	59
Gestione del software e dell'hardware per l'efficienza organizzativa (MC 5.1.C.6).....	61
Informazioni di base.....	61
Descrizione.....	62
Domande.....	62
Soluzione strategica dei problemi e protezione degli asset (MC 5.1.C.7).....	64
Informazioni di base.....	64
Descrizione.....	65
Domande.....	65
Amministrazione strategica e processo decisionale nell'IT Management (MC 5.1.C.8).....	67
Informazioni di base.....	67
Description.....	68
Domande.....	68
LIVELLO ESPERTO	70
(Livello 7 e Livello 8)	70
Gestione strategica delle risorse e revisione delle politiche nella gestione dell'IT (MC 5.1.D.1).....	71
Informazioni di base.....	71
Descrizione.....	72
Domande.....	72
Formazione IT strategica e leadership nell'allocazione delle risorse (MC 5.1.D.2).....	74
Informazioni di base.....	74

Descrizione.....	75
Domande.....	75
Ottimizzazione delle performance avanzate dell'IT e strategie di troubleshooting (MC 5.1.D.3)	77
Informazioni di base.....	77
Descrizione.....	78
Domande.....	78
Formazione olistica per i dipendenti e strategie di miglioramento continuo (MC 5.1.D.4).....	80
Informazioni di base.....	80
Strategie di miglioramento continuo.....	81
• Utilizzare un programma di formazione obbligatoria per i nuovi assunti che includa l'individuazione e la risoluzione dei problemi di base e che incorpori altri controlli, ad esempio sulla sicurezza.	81
• Adottare una cultura del miglioramento continuo e del mantenimento dell'attenzione.	81
• Utilizzare un atteggiamento di proposta di nuove idee e processi di miglioramento.....	81
Descrizione.....	81
Domande.....	81
Aggiornamenti hardware avanzati e ottimizzazione del PC (MC 5.1.D.5).....	82
Informazioni di base.....	82
Descrizione.....	84
Domande.....	84
Gestione avanzata e ottimizzazione dell'infrastruttura IT (MC 5.1.D.6)	86
Informazioni di base.....	86
Descrizione.....	87
Domande.....	87
APPENDICE I: RISULTATI DI APPRENDIMENTO PER L'AREA DI COMPETENZA: PROBLEM SOLVING	89
INTRODUZIONE	90
PREREQUISITI	91
BASE/FOUNDATION (LIVELLO 1 e LIVELLO 2).....	93
INTERMEDIO (LIVELLO 3 E LIVELLO 4).....	96
LIVELLO AVANZATO (LIVELLO 5 E LIVELLO 6).....	100
LIVELLO ESPERTO (LIVELLO 7 E LIVELLO 8)	104

LIVELLO BASE (FOUNDATION)

(Livello 1 e Livello 2)



Elementi essenziali dei sistemi informatici (MC 5.1.A.1)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Elementi essenziali dei sistemi informatici Code: MC 5.1.A.1
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 1 – Massimo 3 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	BASE (FOUNDATION)
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.1 and 5.1.2)

Identificazione del sistema informatico

- Distinguere tra hardware e software
- Identificare i vari dispositivi elettronici, le loro funzioni e i loro vantaggi

Descrizione

Con la microcredenziale "Elementi essenziali dei sistemi informatici", gli studenti otterranno una conoscenza primaria e una formazione pratica per migliorare le loro capacità nell'affrontare le sfide digitali, grazie alla capacità di identificare gli elementi essenziali dei sistemi informatici.

Al conseguimento di questa microcredenziale, gli allievi saranno in grado di dimostrare le conoscenze di base necessarie per riconoscere i sistemi informatici. Ciò è essenziale per offrire allo studente la conoscenza, la sicurezza e la capacità di comunicare in modo efficace e di risolvere semplici problemi tecnici relativi ai dispositivi.

Il programma di studi copre aspetti essenziali, tra cui la differenza tra hardware e software e il modo in cui entrambi fungono da base per le tecnologie essenziali per la funzionalità del sistema informatico, nonché i vantaggi e gli svantaggi dei diversi sistemi informatici e il loro funzionamento a un livello di base attraverso l'apprendimento attivo.

Gli studenti miglioreranno la loro capacità di identificare i fondamenti digitali all'interno dei loro ambienti digitali, di applicare la terminologia corretta a livello primario, di comunicare problemi semplici, di identificare i sistemi informatici di cui possono avere bisogno per lavorare in modo efficiente, di essere consapevoli del potenziale di riduzione dei tempi di inattività e di lavorare per proporre soluzioni più complesse ed efficaci con maggiore autonomia.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti otterranno il titolo di "Essentials of Computer Systems", che dimostra la loro competenza nell'identificare e classificare i sistemi informatici e le implicazioni più ampie per l'uso.

Domande

L'hardware

1. Che cos'è un sistema informatico?
2. Descrivere i vantaggi e gli svantaggi dei vari dispositivi elettronici (laptop, tablet, PC, telefono).
3. Elencare i principali componenti hardware che compongono un normale computer.
4. Cos'è la RAM (Random Access Memory) e perché è essenziale in un computer?
5. Definire e spiegare la funzione della CPU (Central Processing Unit).

Software

6. Proporre una definizione di base di sistema operativo e del suo scopo.
7. Distinguere tra software di sistema e software applicativo.
8. Perché è importante aggiornare regolarmente il software di un computer?
9. Discutere l'importanza dei driver dei dispositivi in un sistema informatico.



Dispositivi elettronici

10. Discutere i vantaggi dell'utilizzo di un dispositivo che funziona solo con le applicazioni.
11. Quali sono i vantaggi dell'utilizzo di un computer portatile rispetto a un tablet?
12. Quali sono i vantaggi dell'uso di un telefono rispetto a un computer portatile?
13. Quali sono i compiti tipici della manutenzione di un sistema?



Prestazioni di base del dispositivo (MC 5.1.A.2)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Prestazioni di base del dispositivo Codice: MC 5.1.A.2
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 1 – Massimo 3 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	BASE (FOUNDATION)
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.3, 5.1.4 and 5.1.5)

Comportamento del dispositivo

- Riconoscere un comportamento indesiderato o una mancanza di funzionalità o reattività prevista nell'hardware e nel software del dispositivo.

Prestazioni funzionali

- Identificare possibili problemi tecnici che incidono o inibiscono le prestazioni ed essere consapevoli dell'esistenza di soluzioni per risolvere tali problemi.

Impatto tecnico

- Spiegare in termini semplici cosa, dove e come il problema tecnico ha un impatto sul dispositivo.

Descrizione

La microcredenziale "**Prestazioni di base del dispositivo**" è progettata per mettere a disposizione degli iscritti le conoscenze e le abilità pratiche per riconoscere comportamenti indesiderati sia nell'hardware che nel software, identificare i problemi tecnici che influiscono sulle prestazioni e comprendere i passaggi per risolvere questi problemi.

Al conseguimento di questa microcredenziale, i partecipanti saranno in grado di utilizzare una combinazione di teoria, esercizi pratici, casi di studio e dimostrazioni pratiche. Gli iscritti si cimenteranno in scenari reali per sviluppare le proprie capacità e acquisire sicurezza nell'affrontare i problemi tecnici.

Questa microcredenziale consente agli studenti di acquisire conoscenze nella valutazione della funzionalità prevista dei dispositivi e di imparare a riconoscere i segni di un comportamento indesiderato nell'hardware e nel software del dispositivo. Lo studente sarà in grado di raccogliere con sicurezza informazioni sul problema e di comunicare in modo efficace l'impatto sul dispositivo in termini di base, comprendendo l'importanza di una comunicazione chiara quando si richiede assistenza su problemi tecnici.

Inoltre, gli studenti comprenderanno l'importanza del monitoraggio proattivo per il rilevamento precoce dei problemi ed esploreranno strumenti e tecniche per identificare le irregolarità nelle prestazioni del dispositivo. Verranno acquisite preziose nozioni sui problemi tecnici più comuni e la capacità di diagnosticare i problemi relativi alle prestazioni, alla reattività e alle funzionalità previste. Verrà esplorata la comprensione dell'impatto dei problemi tecnici sull'esperienza dell'utente e sulle prestazioni complessive del dispositivo.

Nel corso dell'apprendimento gli iscritti svilupperanno una comprensione di base degli approcci per la risoluzione di semplici problemi tecnici in autonomia. Saranno incoraggiati a esplorare le tecniche di risoluzione dei problemi sia hardware che software e le risorse e gli strumenti disponibili per la risoluzione dei problemi tecnici.

Una volta completata con successo questa microcredenziale, gli iscritti otterranno il titolo di "Prestazioni di base del dispositivo", dimostrando la loro competenza nell'identificare ciò che costituisce un comportamento indesiderato sia nell'hardware che nel software. Identificare i

problemi tecnici comuni che influiscono sulle prestazioni del dispositivo. Comprendere gli approcci sistematici per la risoluzione di problemi tecnici semplici e articolare i problemi tecnici in termini semplici per una comunicazione efficace.

Domande

Comportamenti indesiderati

1. Indicare tre segni di malfunzionamento dell'hardware del dispositivo.
2. Descrivete tre segni di malfunzionamento del software del dispositivo.
3. In che modo un malfunzionamento del dispositivo può influire sull'esperienza complessiva dell'utente?
4. Elencare i tipi di malfunzionamento che un PC potrebbe mostrare.

Identificare i problemi tecnici

5. Quali sono i problemi tecnici più comuni che possono influire sulle prestazioni del software di un computer?
6. Considerate una situazione in cui uno smartphone è lento nelle prestazioni. Elencate tre possibili problemi tecnici che potrebbero essere all'origine di questo problema e suggerite i passi appropriati per la diagnosi.
7. Perché è importante non rimandare la risoluzione dei problemi tecnici?

Passi per la risoluzione

8. Il computer portatile non riproduce alcun suono. Suggeste gli approcci da adottare per risolvere questo problema tecnico.
9. Le applicazioni sul tablet o sullo smartphone si bloccano continuamente. Suggeste gli approcci sistematici da adottare per risolvere questo problema tecnico.
10. Scegliete un problema tecnico comune che riguarda gli smartphone (ad esempio, scaricamento della batteria, surriscaldamento) e descrivete, passo dopo passo, come comunichereste questo problema e il suo impatto a un amico o a un familiare con conoscenze tecniche limitate.
11. Notate che il vostro computer portatile impiega un tempo insolitamente lungo per avviarsi. Quali misure adattereste per identificare e risolvere questo problema di prestazioni?

Impostazioni del dispositivo e risoluzione dei problemi (MC 5.1.A.3)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Impostazioni del dispositivo e risoluzione dei problemi Codice: MC 5.1.A.3
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 1 – Massimo 3 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	BASE (FOUNDATION)
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.7 and 5.1.8)

Impostazioni del dispositivo

- Identificare dove si trovano le impostazioni del dispositivo e tenere presente che la modifica delle impostazioni può avere delle conseguenze potenziali.

Risoluzione dei problemi

- Trovare soluzioni semplici per risolvere problemi quali la connessione a Internet, la regolazione della luminosità e del volume del dispositivo.

Descrizione

"Impostazioni del dispositivo e risoluzione dei problemi" è una microcredenziale pensata per fornire agli iscritti le competenze necessarie per identificare le impostazioni dei dispositivi, riconoscere le potenziali conseguenze della loro modifica e trovare soluzioni semplici per la risoluzione dei problemi più comuni. Questa microcredenziale consente agli studenti di gestire con facilità i propri dispositivi, favorendo al contempo una comprensione più approfondita dell'impatto delle regolazioni delle impostazioni.

Questa microcredenziale mostrerà allo studente come orientar all'interno di vari dispositivi (smartphone, laptop, tablet) per individuare e comprendere le impostazioni del dispositivo, acquisire conoscenze sulle diverse categorie di impostazioni e sulle rispettive funzionalità e comprendere le implicazioni della modifica delle impostazioni del dispositivo, sviluppando così un approccio cauto alla modifica delle impostazioni per evitare esiti indesiderati.

Il programma di studi illustrerà semplici tecniche di risoluzione dei problemi comuni, come la connessione a Internet, e delineerà strategie efficaci per la regolazione della luminosità e del volume del dispositivo, nonché le conoscenze, le abilità e gli atteggiamenti necessari per comprendere il processo passo dopo passo per la risoluzione di altri problemi quotidiani che si possono incontrare con i dispositivi digitali.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti otterranno il titolo di "Impostazioni del dispositivo e risoluzione dei problemi" e saranno in grado di identificare e orientarsi tra le impostazioni dei dispositivi su varie piattaforme. Riconoscere le potenziali conseguenze della modifica delle impostazioni critiche dei dispositivi. Trovare semplici soluzioni per la risoluzione di problemi comuni come la connettività a Internet, la regolazione della luminosità, il controllo del volume e altri ancora e sviluppare la propria sicurezza nella gestione efficace delle impostazioni dei dispositivi.

Domande

Impostazioni del dispositivo

1. Dove si trovano di solito le impostazioni del dispositivo su uno smartphone o un tablet? Fornite una breve descrizione del percorso per arrivarci.
2. Perché è importante essere consapevoli delle potenziali conseguenze prima di apportare

modifiche alle impostazioni del dispositivo? Fornite un esempio di modifica delle impostazioni che potrebbe avere effetti indesiderati.

3. Descrivete un modo semplice per regolare la luminosità dello schermo di un computer o di uno smartphone. Siete in grado di indicare perché questa operazione può influire sul vostro dispositivo?
4. Come risolvereste un problema in cui il volume del dispositivo è inaspettatamente basso e quali misure adottereste?

Risoluzione dei problemi

5. Se un dispositivo mostrasse un rallentamento o una scarsa velocità, quale procedura di base adottereste per risolvere il problema e migliorare le prestazioni del dispositivo?
6. Perché il ripristino delle impostazioni predefinite potrebbe essere utile per la risoluzione dei problemi e quali considerazioni si dovrebbero fare prima di procedere con tale operazione?
7. Come possono gli utenti assicurarsi di regolare le impostazioni del dispositivo in modo sicuro, riducendo al minimo il rischio di conseguenze indesiderate?
8. In caso di problemi di connessione a Internet di un dispositivo, indicate due semplici misure di risoluzione dei problemi che adottereste per risolvere il problema.

Controllo e risoluzione dei problemi (MC 5.1.A.4)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Controllo e risoluzione dei problem Codice: MC 5.1.A.4
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 1 – Massimo 3 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	BASE (FOUNDATION)
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.6, 5.1.10 and 5.1.9)

Controllo

- Promuovere un atteggiamento di risoluzione dei problemi e di consapevolezza delle prestazioni ottimali e non ottimali di hardware e software.
- Comprendere che i link e-mail, i siti Web, le applicazioni, i browser e i programmi sospetti e la mancanza di aggiornamenti adeguati per il malware e la sicurezza possono rallentare le prestazioni del dispositivo.

Documentazione della risoluzione dei problemi

- Considerare la possibilità di documentare le semplici operazioni di risoluzione dei problemi intraprese per garantire che gli altri sappiano cosa fare se il problema si ripresenta.

Descrizione

"**Controllo e risoluzione dei problemi**" è una microcredenziale concepita per incoraggiare gli iscritti a promuovere un'attitudine alla risoluzione dei problemi e a coltivare la consapevolezza dell'importanza di documentare le fasi di risoluzione dei problemi per la condivisione delle conoscenze e di coltivare la comprensione delle minacce alla sicurezza informatica derivanti da link sospetti, siti web, app, browser, nonché dell'importanza di aggiornare regolarmente il malware e la sicurezza e di come questo possa influire sui problemi tecnici dei dispositivi. I contenuti mettono a disposizione degli iscritti le conoscenze e le competenze per migliorare le prestazioni dei loro dispositivi, documentare le fasi di risoluzione dei problemi e riconoscere le potenziali minacce alla sicurezza. Questa microcredenziale mette in risalto le misure proattive per una salute digitale duratura.

Promuove un'attitudine alla risoluzione dei problemi attraverso lo sviluppo di una mentalità proattiva e resiliente per affrontare le sfide digitali. Gli iscritti apprenderanno le tecniche di problem solving applicabili ai sistemi informatici e, attraverso un miglioramento continuo, otterranno prestazioni digitali ottimali, esplorando al contempo le tecniche di pensiero critico applicabili alle diverse sfide dei sistemi informatici. Questa microcredenziale promuove inoltre un ambiente collaborativo per la risoluzione dei problemi attraverso la condivisione delle conoscenze, sottolineando l'importanza di documentare le fasi di risoluzione dei problemi per riferimenti futuri.

I contenuti copriranno gli elementi di cybersecurity a causa della loro influenza sulle prestazioni dei sistemi informatici. Gli iscritti comprenderanno a livello di base l'impatto potenziale di link e-mail, siti web, applicazioni e browser sospetti sulla sicurezza del sistema informatico, comprenderanno il ruolo dei programmi e degli aggiornamenti di cybersecurity nel mantenimento di un ambiente informatico sicuro e saranno incoraggiati a considerare le conseguenze del mancato aggiornamento di malware e sicurezza sulle prestazioni dei dispositivi.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti otterranno "Controllo e risoluzione dei problemi" e saranno in grado di promuovere un approccio collaborativo e di problem solving per affrontare le sfide del sistema informatico. Saranno in grado di documentare in modo efficace i passaggi di risoluzione dei problemi per riferimenti futuri e per la diffusione delle conoscenze, di sviluppare una maggiore consapevolezza delle minacce alla sicurezza informatica e delle migliori pratiche di prevenzione e di applicare semplici tecniche di risoluzione dei problemi per ottimizzare le prestazioni dei sistemi informatici.

Domande

Risoluzione dei problemi

1. Cosa significa avere un atteggiamento di problem solving quando si tratta di sistemi informatici e perché è importante in un ambiente digitale?
2. Perché è importante condividere i passaggi documentati per la risoluzione dei problemi con altri membri del team o della comunità e questo come contribuisce alla conoscenza collettiva?
3. Fate un esempio di un problema di sistema informatico che avete riscontrato. Descrivete i passaggi che avete seguito per risolvere il problema.
4. In che modo la documentazione delle fasi di risoluzione dei problemi può contribuire a una collaborazione efficace all'interno di un team quando si tratta di problemi ricorrenti del sistema informatico?

Controllo

5. Spiegate brevemente perché essere consapevoli dei link e-mail, dei siti web, delle applicazioni, dei browser sospetti e dell'importanza del malware e degli aggiornamenti di sicurezza è fondamentale per mantenere le prestazioni e la sicurezza di un sistema informatico.
6. In termini elementari, quali sono le potenziali conseguenze di un mancato aggiornamento regolare del malware e del software di sicurezza su un sistema informatico?
7. Se ricevete un'e-mail con un link che sembra sospetto, quali misure immediate prendereste per garantire la sicurezza del vostro sistema informatico?
8. Indicate due pratiche di base che potete seguire per migliorare la sicurezza informatica del vostro sistema informatico su base quotidiana.

LIVELLO INTERMEDIO

(Livello 3 e Livello 4)



Fondamenti di risoluzione dei problemi per i dispositivi digitali (MC 5.1.B.1)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Fondamenti di risoluzione dei problemi per i dispositivi digitali Codice: 5.1.B.1
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 2 – Massimo 4 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	INTERMEDIO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.11, 5.1.12 and 5.1.15)

Tecniche di risoluzione dei problemi

- Comprendere, a livello di base, cosa controllare quando si riscontra una mancanza di funzionalità o di reattività nei sistemi elettronici, informatici e software.
- Conoscere i punti in cui si verificano i problemi relativi al proprio dispositivo
- Elencare i semplici controlli da effettuare per evitare problemi di prestazioni, tecnici e funzionali.

Descrizione

"Fondamenti di risoluzione dei problemi per i dispositivi digitali" è una microcredenziale concepita per mettere a disposizione degli studenti le competenze fondamentali per affrontare i problemi più comuni riscontrati nell'elettronica, nei computer e nei sistemi software, offrendo loro spunti pratici e semplici controlli per garantire il funzionamento regolare dei dispositivi, aiutandoli a prevenire problemi tecnici e contrattempi funzionali.

Questa microcredenziale consente ai partecipanti di acquisire le competenze necessarie per prevenire i problemi di prestazioni, tecnici e funzionali prima che si verifichino e quando si verificano, eseguendo una serie di controlli semplici ma efficaci da effettuare regolarmente. Prevenire i problemi è un'abilità e una considerazione importante riconoscendo le potenziali insidie e i problemi che possono influire sulle prestazioni dell'elettronica, dei computer e del software.

I contenuti riguarderanno lo sviluppo di checklist e le azioni da effettuare quando si verificano dei problemi, fornendo scenari pratici che rispecchiano i problemi comuni che gli utenti devono affrontare, offrendo un'esperienza pratica nella risoluzione dei problemi in cui gli studenti possono ottenere informazioni sull'ottimizzazione delle prestazioni dei loro dispositivi attraverso regolazioni semplici e misure preventive.

Inoltre, saranno in grado di sviluppare una teoria sulla possibile causa, individuarne l'origine, essere pronti a testare diverse soluzioni. Gli iscritti acquisiranno familiarità con i possibili elementi da analizzare per individuare potenziali problemi, ad esempio sistemi operativi, applicazioni, unità di elaborazione centrale (CPU), firewall, impostazioni, dischi rigidi, unità a stato solido, server, connessioni esterne e programmi, e comprenderanno alcuni semplici controlli che possono essere eseguiti inizialmente per applicare le correzioni prima di esaminare la fase successiva.

Una volta completata con successo questa microcredenziale, gli iscritti otterranno il titolo di "Fondamenti di risoluzione dei problemi per i dispositivi digitali" e saranno in grado di migliorare la loro capacità di risolvere autonomamente i problemi più comuni, selezionando soluzioni di routine e ben definite.

Domande

Sviluppo della teoria

1. Come si fa a sviluppare una teoria sulla possibile causa di prestazioni non ottimali in un sistema digitale?

2. Potete fornire un esempio di una situazione in cui avete sviluppato con successo una teoria per spiegare prestazioni non ottimali?
3. Quando proponete la probabile causa di prestazioni non ottimali, quali fattori considerate nella vostra analisi?

Verifiche da effettuare

4. Elencate le aree chiave all'interno dei sistemi digitali (ad esempio, sistemi operativi, applicazioni, ecc.) da cui possono derivare potenziali problemi.
5. Potete spiegare perché la familiarità con queste aree è fondamentale per un'efficace risoluzione dei problemi e per l'ottimizzazione delle prestazioni?
6. Quali sono i più semplici controlli che effettuereste per indagare su potenziali problemi con componenti hardware come CPU, dischi rigidi e unità a stato solido?
7. In che modo la comprensione dell'hardware contribuisce al processo generale di risoluzione dei problemi?

Risoluzione proattiva dei problemi per prestazioni ottimali (MC 5.1.B.2)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Risoluzione proattiva dei problemi per prestazioni ottimali Codice: MC 5.1.B.2
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 2 – Massimo 4 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	INTERMEDIO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.13, 5.1.14 and 5.1.16)

Conseguenze digitali

- Comprendere l'impatto del problema tecnico sul dispositivo e le conseguenze della mancata risoluzione del problema.
- Proattività nel risolvere e affrontare le prestazioni non ottimali di hardware e software.
- Comprendere le impostazioni standard del dispositivo e apportare semplici modifiche ad esse.

Descrizione

"Risoluzione proattiva dei problemi per prestazioni ottimali" è una microcredenziale pensata per consentire agli studenti di apprendere le competenze fondamentali per comprendere i problemi tecnici che interessano i dispositivi, considerare le implicazioni e sviluppare un atteggiamento di attenzione negli ambienti digitali.

Questa microcredenziale permette a chi partecipa al corso di sviluppare un atteggiamento di attenzione e reattività. Questa maggiore consapevolezza può contribuire a ridurre i tempi di inattività, i costi, i danni e l'efficienza. Gli studenti sono incoraggiati a essere proattivi quando notano per la prima volta un problema tecnico e sono spinti ad applicare le semplici soluzioni apprese fino a quel momento o a indagare ulteriormente.

I contenuti riguarderanno un'introduzione alle potenziali conseguenze dell'ignorare i problemi tecnici, sia per quanto riguarda il dispositivo che l'ambiente di lavoro. La gestione proattiva della risoluzione dei problemi sarà un tema centrale del contenuto, così come l'attenzione alle azioni intraprese per regolare le impostazioni in modo da ottenere prestazioni ottimali.

Una volta completata con successo questa microcredenziale, gli iscritti otterranno il titolo di "Risoluzione proattiva dei problemi per prestazioni ottimali" e diventeranno abili nel prevedere e risolvere i problemi nel mondo dinamico dei dispositivi digitali. Non aspettate che i problemi si presentino: siate previdenti.

Domande

Risoluzione proattiva dei problemi

1. Perché è importante essere consapevoli delle conseguenze di una mancata risoluzione tempestiva di un problema tecnico?
2. Condividete uno scenario in cui se qualcuno trascura un problema tecnico, ci potrebbero essere delle conseguenze significative.
3. Analizzate la differenza tra un approccio proattivo e uno reattivo nell'affrontare i problemi tecnici.
4. Come comunichereste le conseguenze della mancata risoluzione di un problema tecnico a un utente o a un cliente?
5. Dove cerchereste informazioni per risolvere i problemi tecnici?

Comprensione delle impostazioni standard del dispositivo:



6. Come vi approcciate alle impostazioni standard di un dispositivo?
7. Condividete la vostra esperienza nell'effettuare semplici modifiche alle impostazioni standard del dispositivo.
8. Potete sottolineare l'importanza della comprensione di queste impostazioni nel contesto dell'ottimizzazione delle prestazioni del dispositivo?
9. Potete indicare uno scenario semplice in cui consigliare a qualcuno i passi da compiere per cercare una soluzione e delineare tali passi?

Documentazione dell'analisi tecnica e della risoluzione dei problemi (MC 5.1.B.3)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Documentazione dell'analisi tecnica e della risoluzione dei problemi Codice: MC 5.1.B.3
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 2 – Massimo 4 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	INTERMEDIO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.17 and 5.1.19)

Panorama digitale e documentazione

- Trovare informazioni tecniche sul dispositivo
- Documentare semplici passaggi per la risoluzione dei problemi

Descrizione

"Documentazione dell'analisi tecnica e della risoluzione dei problemi" è una microcredenziale studiata per consentire agli studenti di apprendere le competenze fondamentali per trovare informazioni tecniche sui propri dispositivi e documentare sistematicamente le semplici fasi di risoluzione dei problemi.

Questa microcredenziale incoraggia lo studente a recuperare le informazioni tecniche attraverso l'apprendimento di strategie efficaci per la ricerca di informazioni specifiche sul dispositivo, a comprendere il manuale, le risorse online e le impostazioni del sistema per accedere ai dettagli tecnici rilevanti e ad apprezzare l'importanza della comprensione delle specifiche del dispositivo per un utilizzo ottimale.

I contenuti forniranno agli iscritti la comprensione della struttura del dispositivo, dei componenti interni e del design dei dispositivi più comuni, consentendo una comprensione più approfondita del loro funzionamento. I contenuti analizzeranno le impostazioni e le specifiche del sistema per comprendere le capacità e i limiti del dispositivo.

Inoltre, il programma di studi tratterà l'abilità di documentare i processi di risoluzione dei problemi in modo chiaro e conciso e di comprendere l'importanza di mantenere un registro di risoluzione dei problemi per riferimento futuro e miglioramento continuo.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti otterranno il titolo di "Documentazione dell'analisi tecnica e della risoluzione dei problemi" e diventeranno abili e sicuri nel muoversi nel panorama tecnico dei loro dispositivi, nel documentare le fasi di risoluzione dei problemi efficaci e nel comunicare in modo efficiente i problemi tecnici ai canali di assistenza.

Domande

Ricerca di informazioni tecniche sul dispositivo

1. Dove si possono trovare il numero di modello e il numero di serie del dispositivo?
2. Come si può identificare il produttore del dispositivo e accedere al sito web ufficiale dell'assistenza?
3. Quali risorse o forum online possono essere utili per trovare le specifiche tecniche e i manuali d'uso del dispositivo?
4. Potete citare almeno due funzioni o strumenti integrati nel vostro dispositivo che offrono informazioni tecniche dettagliate?

Documentare semplici passaggi per la risoluzione dei problemi

5. Qual è il primo passo che fareste davanti a un problema del dispositivo?

6. Che ruolo ha il feedback degli utenti nel perfezionare e migliorare le procedure di risoluzione dei problemi documentati?
7. Descrivete una situazione in cui una comunicazione efficace delle fasi di risoluzione dei problemi potrebbe essere cruciale.

Elementi essenziali dei sistemi interconnessi (MC 5.1.B.4)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Elementi essenziali dei sistemi interconnessi Codice: MC 5.1.B.4
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 2 – Massimo 4 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	INTERMEDIO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.20)

Sistemi interconnessi

- Comprendere gli elementi che rallentano i sistemi informatici

Descrizione

"**Sistemi interconnessi**" è una microcredenziale che indaga il funzionamento dei sistemi informatici, dimostrando che i partecipanti possono utilizzare le conoscenze acquisite per identificare e risolvere i diversi elementi che possono rallentare le prestazioni.

La microcredenziale consente allo studente di esplorare le risorse fondamentali (CPU, RAM, storage) e di comprendere come la loro corretta allocazione contribuisca alle prestazioni ottimali del sistema. Apprenderà le tecniche per monitorare e gestire l'utilizzo delle risorse per prevenire i problemi.

Il contenuto fornirà agli studenti la comprensione dell'architettura dei dispositivi, dei componenti interni e dell'architettura dei dispositivi comuni, consentendo una comprensione più approfondita del loro funzionamento. I contenuti approfondiranno le impostazioni e le specifiche di sistema per comprendere le capacità e i limiti del dispositivo.

Inoltre, il programma di studi tratterà le conseguenze sulle prestazioni dovute alle infezioni da malware e alle vulnerabilità della sicurezza, esplorando le migliori pratiche per la loro prevenzione e le misure di protezione più efficaci. Prestazioni come l'impatto dell'invecchiamento o dell'inadeguatezza dell'hardware sulla velocità del sistema, la velocità della rete e i problemi di connettività, nonché l'importanza degli aggiornamenti hardware e il loro effetto sulle prestazioni complessive.

Una volta completata con successo la microcredenziale, i partecipanti otterranno "Sistemi interconnessi" e avranno sviluppato una mentalità utente proattiva attraverso l'educazione alle migliori pratiche di utilizzo del sistema e la promozione di un'installazione responsabile del software, delle abitudini di navigazione e della gestione dei dati.

Domande

Migliori pratiche

1. In che modo le abitudini degli utenti possono influire positivamente o negativamente sulla velocità del computer?

2. Fornite un esempio di un'abitudine responsabile dell'utente che può contribuire a migliorare le prestazioni del sistema.

Influenza del software

3. In che modo i processi in background influiscono sulle prestazioni del computer?
4. Quali misure si possono adottare per gestire i programmi di avvio in modo da ottenere una velocità ottimale?

Approfondimenti sull'archiviazione

5. Perché l'ottimizzazione dello storage è importante per le prestazioni di un computer?
6. Indicare due metodi per ottimizzare lo storage di un computer.

Influenze del malware

7. In che modo il malware può influire sulla velocità di un computer?
8. Quali sono due misure preventive contro il malware per mantenere le prestazioni del sistema?

Influenze dell'hardware

9. In che modo l'invecchiamento dei componenti hardware può contribuire a un rallentamento delle prestazioni del computer?
10. Quali vantaggi ci si può aspettare dall'aggiornamento dell'hardware del computer?

Effetti della rete e di Internet

11. Discutete su come la velocità della rete possa influire sulle prestazioni complessive del computer.
12. Cosa possono fare gli utenti per ottimizzare le impostazioni di rete e migliorare l'esperienza online?

Elementi essenziali del benessere digitale e della performance (MC 5.1.B.5)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Elementi essenziali del benessere digitale e della performance Codice: MC 5.1.A.5
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 2 – Massimo 4 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	INTERMEDIO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.21 and 5.1.25)

Pratiche online sicure

- Vigilare sul download di file e sull'utilizzo di siti sconosciuti per evitare che il malware possa influire sul comportamento del dispositivo.
- Saper modificare le impostazioni del dispositivo per migliorarne le prestazioni, la reattività e il comportamento.

Descrizione

"**Elementi essenziali del benessere digitale e della performance**" è una microcredenziale che aiuta gli iscritti a muoversi con sicurezza nel panorama digitale. Gli iscritti apprenderanno l'importanza della prudenza nello scaricare file e nel visitare siti sconosciuti per evitare potenziali malware, oltre ad acquisire le competenze per modificare strategicamente le impostazioni dei dispositivi.

Al conseguimento di questa microcredenziale, i partecipanti saranno in grado di adottare pratiche online sicure, comprendendo i rischi associati al download di file da fonti non attendibili e riconoscendo i segnali di potenziali malware, di adottare comportamenti prudenti per proteggere l'integrità del dispositivo e di comprendere i vari tipi di malware e il loro impatto sul comportamento del dispositivo.

I contenuti riguarderanno la vigilanza digitale, evidenziando i metodi per verificare la credibilità dei siti web prima di accedere o scaricare contenuti e le strategie per un comportamento online responsabile per ridurre al minimo l'esposizione alle minacce alla sicurezza.

Inoltre, questa microcredenziale analizza le tecniche per aumentare la velocità e la reattività dei dispositivi senza compromettere la sicurezza, per comprendere al meglio l'equilibrio tra l'ottimizzazione delle prestazioni e il mantenimento di un ambiente sicuro del dispositivo. Gli studenti acquisiranno competenze sulla personalizzazione delle impostazioni del dispositivo per allinearsi alle preferenze individuali e ai modelli di utilizzo.

Al completamento di questa microcredenziale gli iscritti conseguiranno "Elementi essenziali del benessere digitale e della performance" e svilupperanno le conoscenze e le competenze necessarie per muoversi nel mondo digitale in modo sicuro, proteggere i propri dispositivi da potenziali minacce e ottimizzare le impostazioni per un'esperienza utente migliorata e reattiva.

Domande

Attenzione al download di file e alla navigazione sicura

1. Perché è importante fare attenzione quando si scaricano file da fonti sconosciute o non attendibili?
2. Potete citare due elementi o segnali che indicano che un sito web potrebbe essere inaffidabile o potenzialmente dannoso?



3. Quali sono le migliori pratiche per verificare la credibilità di un sito web prima di scaricare qualsiasi contenuto?
4. In che modo gli utenti possono riconoscere le potenziali minacce di malware nelle e-mail o nei link di download e quali misure dovrebbero adottare per evitarle?
5. Spiegate l'importanza di mantenere aggiornati i software e le applicazioni di sicurezza per evitare il malware.

Modifica delle impostazioni del dispositivo per l'ottimizzazione delle prestazioni

6. Indicare almeno tre impostazioni del dispositivo che possono essere regolate per migliorare le prestazioni generali e la reattività.
7. In che modo la regolazione delle impostazioni di alimentazione influisce sulle prestazioni e sulla durata della batteria di un dispositivo?
8. Spiegare la relazione tra i processi in background e la reattività del dispositivo. Come possono gestirli gli utenti?
9. Quali sono le potenziali conseguenze di impostazioni di ottimizzazione delle prestazioni troppo aggressive e come gli utenti possono trovare un equilibrio tra velocità e stabilità?

Elementi essenziali di igiene digitale e ottimizzazione (MC 5.1.B.6)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Elementi essenziali di igiene digitale e ottimizzazione Codice: MC 5.1.B.6
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 2 – Massimo 4 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	INTERMEDIO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.22 and 5.1.26)

Digital Care

- Indicare l'importanza di controlli, manutenzione e aggiornamenti regolari.
- Comprendere l'importanza di cancellare i programmi inutilizzati, la cache di Internet, i download, i file e le applicazioni.

Descrizione

"Elementi essenziali di igiene digitale e ottimizzazione" è una microcredenziale che mette in evidenza l'importanza di controlli regolari, routine di manutenzione e aggiornamenti per garantire un'esperienza digitale senza intoppi. Gli iscritti acquisiranno inoltre una profonda comprensione dell'importanza del decluttering attraverso la cancellazione di programmi inutilizzati, cache internet, download, file e app per ottimizzare le prestazioni del dispositivo.

Al conseguimento di questa microcredenziale, i partecipanti saranno in grado di effettuare controlli di manutenzione per identificare potenziali problemi prima che si aggravino e di sviluppare un atteggiamento e delle competenze per la manutenzione di routine e proattiva dei dispositivi per garantire la salute e le prestazioni continue dei dispositivi.

I contenuti copriranno l'importanza degli aggiornamenti, che vengono analizzati per mantenere la sicurezza e migliorare le funzionalità, gestendo e pianificando gli aggiornamenti in modo efficace per evitare interruzioni e mantenere il sistema aggiornato.

Inoltre, questa microcredenziale analizza l'importanza di eliminare i programmi e le applicazioni inutilizzati per liberare spazio di archiviazione e ottimizzare le risorse di sistema, nonché come identificare e disinstallare in modo efficiente il software non necessario e come cancellare la cache di Internet, i download e i file per rendere il sistema più organizzato e reattivo, oltre che più agevole. Verrà illustrato il ruolo dei backup regolari per salvaguardare i dati importanti durante la manutenzione e gli aggiornamenti e si apprenderà come implementare strategie di backup affidabili per vari tipi di dispositivi.

Al completamento di questa microcredenziale gli iscritti conseguiranno "Elementi essenziali di igiene digitale e ottimizzazione" e possiederanno le conoscenze e le competenze necessarie per attuare efficaci pratiche di igiene digitale, assicurando che i loro dispositivi funzionino al massimo dell'efficienza e rimangano sicuri.

Domande

Importanza dei controlli, della manutenzione e degli aggiornamenti regolari

1. Perché è fondamentale eseguire controlli regolari sui dispositivi?
2. Quali sono i rischi potenziali di trascurare le attività di manutenzione ordinaria di un computer o di un dispositivo mobile?
3. Spiegare l'importanza di rimanere aggiornati sugli aggiornamenti del software e del sistema.

4. In che modo gli aggiornamenti programmati possono contribuire alla sicurezza e alle prestazioni generali di un dispositivo?
5. Fornite un esempio di situazione in cui la mancanza di controlli e aggiornamenti regolari potrebbe portare a una vulnerabilità della sicurezza.

Comprendere l'importanza di eliminare i programmi, la cache di Internet, i download, i file e le applicazioni non utilizzati.

6. Perché è essenziale eliminare i programmi e le applicazioni inutilizzati da un dispositivo?
7. In che modo l'eliminazione dei programmi non necessari può contribuire a migliorare le prestazioni del sistema?
8. Spiegare i vantaggi della cancellazione della cache di Internet e l'impatto che ha sulle prestazioni del browser.
9. Quali rischi o problemi potrebbero derivare dall'accumulo di grandi quantità di file scaricati nel tempo?
10. Perché è importante riordinare e organizzare regolarmente i file su un dispositivo?
11. Descrivete l'impatto di un gran numero di applicazioni inutilizzate su un dispositivo mobile o un computer.
12. Quali strategie si possono adottare per gestire ed eliminare in modo efficiente i file e le applicazioni inutilizzate?

Troubleshooting e ottimizzazione delle prestazioni (MC 5.1.B.7)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Troubleshooting e ottimizzazione delle prestazioni Codice: MC 5.1.B.7
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 2 – Massimo 4 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	INTERMEDIO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.23, 5.1.24 and 5.1.28)

Troubleshooting

- Sapere che sono disponibili le opzioni di Troubleshooting e le statistiche sulle prestazioni del programma su un dispositivo.
- Utilizzare le funzioni di Troubleshooting per proteggere e preservare le prestazioni ottimali del dispositivo.
- Individuare i casi in cui è possibile applicare il Troubleshooting e quelli in cui si verificano i problemi.

Descrizione

"Troubleshooting e ottimizzazione delle prestazioni dei dispositivi" è una microcredenziale che offre agli individui le competenze e le conoscenze necessarie per identificare, analizzare e risolvere in modo efficiente i problemi che influiscono sulle prestazioni dei dispositivi. In un'epoca in cui la tecnologia gioca un ruolo fondamentale nella nostra vita quotidiana, la capacità di risolvere efficacemente i problemi è un insieme di competenze preziose.

Al conseguimento di questa microcredenziale, gli iscritti saranno in grado di riconoscere i segnali di potenziali problemi IT, di comprendere la gamma di opzioni di troubleshooting disponibili e di sfruttare le statistiche sulle prestazioni dei programmi per mantenere la funzionalità ottimale dei dispositivi.

I contenuti riguarderanno la comprensione e l'utilizzo delle opzioni di troubleshooting, ad esempio quelle disponibili sui dispositivi moderni, l'esplorazione della diagnostica di sistema, dei log degli errori e di altri strumenti che offrono informazioni preziose sulla salute del dispositivo. Gli iscritti impareranno a utilizzare le funzioni integrate di troubleshooting per proteggere e preservare le prestazioni ottimali del dispositivo e comprenderanno l'importanza di una manutenzione regolare e di come questa contribuisca a prolungare la durata del dispositivo.

Inoltre, questa microcredenziale analizza le opportunità di risoluzione dei problemi sviluppando la capacità di identificare le aree in cui è possibile applicare il troubleshooting in modo proattivo ed esplorando i problemi e le sfide comuni che possono sorgere in diversi tipi di dispositivi e sistemi operativi. Gli studenti acquisiranno le capacità di interpretare in modo efficace le statistiche sulle prestazioni dei programmi e, di conseguenza, impareranno a sfruttare le metriche delle prestazioni per individuare i colli di bottiglia e le aree di miglioramento.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Troubleshooting e ottimizzazione delle prestazioni dei dispositivi" e avranno le conoscenze e la sicurezza necessarie per risolvere una serie di problemi che influiscono sulle prestazioni dei dispositivi, offrendo preziose intuizioni e abilità pratiche per garantire che i dispositivi funzionino al meglio.

Domande

Consapevolezza delle opzioni di Troubleshooting e utilizzo delle funzioni

1. Spiegare l'importanza di sapere dove trovare la diagnostica di sistema e i registri degli errori per la risoluzione dei problemi.
2. Come utilizzereste le funzioni integrate di troubleshooting per risolvere un improvviso calo delle prestazioni del vostro dispositivo?
3. Descrivete uno scenario in cui è possibile applicare il troubleshooting proattivo per proteggere e preservare le prestazioni ottimali del dispositivo.
4. Quali sono i segni o i sintomi che possono indicare la necessità di troubleshooting su un dispositivo?

Comprendere le statistiche sulle prestazioni del programma

5. Come trovare le statistiche sulle prestazioni del dispositivo?
6. Come si interpretano le statistiche sulle prestazioni dei programmi per identificare i colli di bottiglia delle prestazioni?
7. Fornite un esempio di una specifica misurazione delle prestazioni che potreste monitorare e le azioni che intraprendereste in base ai dati.
8. Perché è importante utilizzare in modo proattivo le funzioni di troubleshooting per mantenere le prestazioni ottimali del dispositivo?

Troubleshooting proattivo e documentazione (MC 5.1.B.8)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Troubleshooting proattivo e documentazione Codice: MC 5.1.B.8
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 2 – Massimo 4 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	INTERMEDIO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.27 and 5.1.29)

Proattività digitale

- Documentare le fasi di troubleshooting
- Adottare un approccio attivo per evitare problemi di prestazioni, reattività e tecnici

Descrizione

"Troubleshooting proattivo e documentazione " è una microcredenziale che offre agli iscritti le competenze e la mentalità necessarie per adottare un approccio attivo nella prevenzione e nella riduzione dei problemi tecnici. Nel panorama digitale odierno, caratterizzato da ritmi incalzanti, la capacità di anticipare e affrontare i problemi prima che si aggravino è un bene prezioso.

Al conseguimento di questa microcredenziale, gli studenti saranno in grado di utilizzare metodi efficaci per documentare le fasi di troubleshooting, creando una documentazione chiara e concisa che funga da preziosa risorsa per sé stessi e per gli altri.

I contenuti riguarderanno l'importanza di adottare un atteggiamento proattivo nella prevenzione delle prestazioni, della reattività e dei problemi tecnici e l'acquisizione di strategie per l'identificazione di potenziali problemi prima che abbiano un impatto sulla funzionalità generale del sistema e per lo sviluppo di un insieme di tecniche di troubleshooting adatte a diversi tipi di dispositivi e sistemi.

Inoltre, questa microcredenziale porterà alla consapevolezza degli approcci collaborativi per la risoluzione dei problemi all'interno dei team e tra le varie discipline, nonché delle strategie di comunicazione efficaci sui problemi tecnici e per la condivisione delle conoscenze in materia di troubleshooting con i colleghi. Evidenzierà le strategie per il miglioramento continuo dei processi di risoluzione dei problemi e il ruolo del feedback e dell'iterazione nel perfezionamento della documentazione e delle tecniche di risoluzione dei problemi.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Troubleshooting proattivo e documentazione " e avranno le conoscenze e le competenze pratiche per documentare efficacemente le fasi di troubleshooting e adottare un approccio proattivo per prevenire e risolvere problemi tecnici, di prestazione e di reattività.

Domande

Chiarezza e precisione nella documentazione

1. Quali pratiche seguite per garantire che la documentazione relativa al troubleshooting sia chiara e precisa?
2. Come organizzate le fasi del troubleshooting per renderle facilmente comprensibili a chi non ha familiarità con il problema?
3. Come vi approcciate alla documentazione delle fasi di troubleshooting per un problema tecnico?

4. Potete offrire un esempio di una situazione in cui la documentazione dettagliata delle fasi di troubleshooting è stata fondamentale per la risoluzione di un problema?

Comunicazione delle misure preventive

5. Come comunicate in modo efficace le misure preventive alle parti interessate o ai membri del team?
6. Fornite un esempio in cui una comunicazione chiara sulle misure proattive ha contribuito a evitare problemi tecnici.
7. Descrivete la vostra strategia per adottare un approccio attivo al fine di evitare problemi di prestazioni, di reattività e tecnici.
8. Fornite un esempio di situazione in cui avete identificato e mitigato un potenziale problema prima che avesse un impatto sulle prestazioni del sistema.

LIVELLO AVANZATO

(Livello 5 e Livello 6)



Troubleshooting avanzato e configurazione del sistema (MC 5.1.C.1)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Troubleshooting avanzato e configurazione del sistema Codice: MC 5.1.C.1
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	AVANZATO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.31, 5.1.32 and 5.1.38)

Configurazione del sistema

- Isolare le cause di problemi tecnici relativi a hardware, software, insieme di impostazioni, browser e archiviazione
- Applicare con sicurezza le soluzioni tecniche che influenzano o impediscono le prestazioni.
- Configurare l'aspetto o le azioni di un'applicazione, del sistema operativo o dell'hardware.

Descrizione

"Troubleshooting avanzato e configurazione del sistema" è una microcredenziale che aiuta gli iscritti a risolvere problemi tecnici relativi a hardware, software, impostazioni, browser e storage.

Al conseguimento di questa microcredenziale i partecipanti saranno in grado di isolare le cause dei problemi tecnici sviluppando un approccio sistematico per isolare e identificare le cause alla radice dei problemi tecnici in hardware, software, impostazioni, browser e storage. Gli iscritti saranno in grado di analizzare i messaggi di errore, i registri e gli strumenti diagnostici per semplificare il processo di troubleshooting.

I contenuti riguarderanno le tecniche di personalizzazione dell'interfaccia utente e dell'esperienza nelle applicazioni software e nei sistemi operativi. Si analizzeranno le modalità di personalizzazione degli insiemi per soddisfare le esigenze individuali e organizzative e di configurazione delle impostazioni per adattare i sistemi alle preferenze specifiche degli utenti e ai requisiti organizzativi.

Inoltre, la microcredenziale studia le tecniche per padroneggiare la capacità di isolare e risolvere i problemi tecnici legati ai browser web, gestire e risolvere i problemi legati alla memorizzazione e esplorare le impostazioni e le estensioni del browser per ottimizzare le prestazioni, la sicurezza e l'esperienza dell'utente.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Troubleshooting avanzato e configurazione del sistema " e possiederanno le conoscenze e le abilità pratiche per isolare efficacemente i problemi tecnici, applicare con sicurezza le soluzioni e configurare i sistemi per ottenere prestazioni ottimali.

Domande

Isolamento dei problemi tecnici

1. Potete descrivere il vostro processo di isolamento delle cause dei problemi tecnici nell'hardware, nel software, nelle impostazioni, nei browser o nello storage?
2. Fornite un esempio di una situazione in cui siete riusciti a identificare e isolare la causa principale di un problema tecnico complesso.
3. Elencate tre problemi tecnici comuni e tre non comuni che influenzano o impediscono le prestazioni.
4. Qual è la differenza tra le impostazioni e le impostazioni avanzate?



Personalizzazione e personalizzazione

5. Perché la personalizzazione delle impostazioni è importante per un'organizzazione?
6. Perché l'aspetto delle interfacce è importante?
7. Quali sono le considerazioni da tenere in considerazione quando si personalizzano le impostazioni e/o le interfacce?
8. Come si personalizzano le interfacce utente e le impostazioni per soddisfare requisiti specifici dell'utente o dell'organizzazione?

Strategie di ottimizzazione del software e dell'hardware (MC 5.1.C.2)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Strategie di ottimizzazione del software e dell'hardware Codice: MC 5.1.C.2
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	AVANZATO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.33, 5.1.36 and 5.1.39)

Strategie di sistema

- Comprendere i rischi del software obsoleto o non supportato sui dispositivi e l'importanza di aggiornare o sostituire tale software per evitare problemi tecnici.
- Valutare e confrontare diverse soluzioni hardware e software per scegliere quelle più efficaci per il vostro dispositivo e le vostre esigenze specifiche.
- Comprendere l'importanza di evitare gli strumenti software gratuiti che affermano di risolvere i problemi di prestazioni e di zippare i file per migliorare l'archiviazione.

Descrizione

"Strategie di ottimizzazione del software e dell'hardware" è una microcredenziale che aiuta gli iscritti ad acquisire preziose conoscenze sulla gestione del software e dell'hardware. Comprendere i rischi associati al software obsoleto, selezionare soluzioni hardware e software ottimali e prendere decisioni informate sugli strumenti gratuiti sono competenze fondamentali per chi vuole massimizzare le prestazioni e la sicurezza dei propri dispositivi.

Al conseguimento di questa microcredenziale, gli iscritti saranno in grado di identificare i rischi posti da un software obsoleto o non supportato sui propri dispositivi e l'importanza di aggiornamenti regolari, tenendo conto delle potenziali conseguenze di una mancata manutenzione del software. Imparare a valutare lo stato del software sui propri dispositivi e identificare quando sono necessari aggiornamenti o sostituzioni è un elemento chiave di questa microcredenziale e acquisire le competenze e le conoscenze pratiche per aggiornare il software al fine di garantire maggiore sicurezza, prestazioni e compatibilità.

I contenuti riguarderanno il processo di valutazione e confronto di diverse soluzioni hardware e software e le metodologie per selezionare le soluzioni più efficaci in base alle esigenze operative e ai dispositivi specifici, tenendo conto di fattori quali la compatibilità, la scalabilità e la redditività a lungo termine nel processo decisionale.

Inoltre, questa microcredenziale analizza i rischi associati all'utilizzo di strumenti software gratuiti che pretendono di risolvere i problemi di prestazioni e di identificare i potenziali problemi di sicurezza e affidabilità associati all'uso di strumenti gratuiti. Verranno esplorati esempi di best practice per la gestione dello storage, tra cui l'organizzazione efficiente dei file e l'ottimizzazione dello spazio, al fine di riconoscere l'importanza di evitare l'uso random di file zip per migliorare lo storage.

Al completamento di questa microcredenziale gli iscritti conseguiranno "Strategie di ottimizzazione del software e dell'hardware" e possiederanno le conoscenze e le abilità pratiche per gestire le sfide dell'ottimizzazione del software e dell'hardware, offrendo strumenti essenziali per migliorare le prestazioni, la sicurezza e la longevità dei dispositivi.

Domande

Conoscere i rischi di un software obsoleto:

1. Perché è fondamentale essere consapevoli dei rischi associati al software obsoleto o non supportato sui propri dispositivi?
2. Potete spiegare le potenziali conseguenze di un mancato aggiornamento del software in termini di sicurezza e prestazioni?
3. Condividete esempi di situazioni in cui l'aggiornamento o la sostituzione del software è stata essenziale per evitare problemi tecnici.
4. Come si determina quando è il momento di aggiornare o sostituire il software sul proprio dispositivo?
5. In che modo l'analisi di casi di studio può aiutare gli individui a comprendere le conseguenze di un mancato aggiornamento del software o di scelte hardware/software non informate?

Valutazione dell'hardware e del software:

6. Quali fattori prendete in considerazione quando valutate e confrontate diverse soluzioni hardware per un dispositivo specifico?
7. Nel contesto del software, come valutate e confrontate le diverse soluzioni per assicurarvi che soddisfino le vostre esigenze specifiche?
8. Descrivete il vostro processo decisionale nella scelta delle soluzioni hardware per un nuovo dispositivo.
9. Quando valutate le opzioni software, a quali criteri date priorità per garantire la scelta più efficace per le vostre esigenze?
10. Quali sono le potenziali insidie di affidarsi ai file zip come metodo per migliorare l'archiviazione su un dispositivo?
11. Condividete le migliori pratiche per la gestione dello storage, sottolineando le alternative all'uso dei file zip per l'ottimizzazione dello storage.

Elementi essenziali per la manutenzione del sistema e l'ottimizzazione delle prestazioni (MC 5.1.C.3)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Elementi essenziali per la manutenzione del sistema e l'ottimizzazione delle prestazioni Codice: MC 5.1.C.3
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	AVANZATO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.34 and 5.1.35)

Ottimizzazione nella pratica

- Adottare un atteggiamento di buona pratica per pulire il dispositivo, eseguire la diagnostica, eseguire il backup dei dati su unità esterne o cloud.
- Comprendere l'importanza di aggiornare periodicamente l'hardware, ad esempio la RAM, le schede grafiche e le unità SSD, per migliorare la velocità e le prestazioni.

Descrizione

"Elementi essenziali per la manutenzione del sistema e l'ottimizzazione delle prestazioni " è una microcredenziale che aiuta gli iscritti a sviluppare delle buone pratiche nell'ambito dei dispositivi. Gli iscritti svilupperanno una comprensione completa delle migliori pratiche per mantenere pulito e sano l'ambiente dei dispositivi. Ciò include routine di pulizia regolari, gestione efficace delle tecniche adeguate per garantire la longevità dei componenti elettronici.

Al conseguimento di questa microcredenziale, gli studenti saranno in grado di comprendere l'importanza del backup dei dati come passo cruciale nell'era digitale. Gli iscritti impareranno a definire solide strategie di backup utilizzando unità esterne e servizi cloud. L'enfasi sarà posta sulla creazione di routine di backup automatizzate e sulla salvaguardia dei dati critici da eventi imprevisti.

I contenuti riguarderanno il processo decisionale nella valutazione e nel confronto di diverse soluzioni hardware e software e le metodologie per la selezione delle soluzioni più efficaci in base alle specifiche esigenze operative e dei dispositivi, tenendo conto di fattori quali la compatibilità, la scalabilità e la redditività a lungo termine nel processo decisionale.

Inoltre, questa microcredenziale affronta le considerazioni sulla sicurezza relative alla manutenzione del sistema. Gli iscritti apprenderanno il ruolo degli aggiornamenti nella correzione delle vulnerabilità ed esploreranno le strategie per mantenere un ambiente digitale sicuro e resiliente.

Una volta completata con successo questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Elementi essenziali per la manutenzione del sistema e l'ottimizzazione delle prestazioni" e possiederanno le conoscenze e le competenze necessarie per adottare un approccio completo alla manutenzione del sistema, assicurando che i loro dispositivi funzionino al massimo delle prestazioni e salvaguardando i dati preziosi.

Domande

Informazioni su RAM, schede grafiche e SSD

1. Spiegate brevemente il ruolo della RAM in un sistema informatico e il suo impatto sulle prestazioni complessive.
2. In che modo l'aggiornamento di una scheda grafica contribuisce a migliorare le prestazioni del sistema, soprattutto in attività come i giochi o la progettazione grafica?



3. Quali vantaggi offre un'unità SSD rispetto alle unità HDD tradizionali in termini di velocità e prestazioni?
4. Perché è importante aggiornare periodicamente componenti hardware come RAM, schede grafiche e SSD?
5. Quali miglioramenti specifici in termini di velocità e prestazioni si possono ottenere con l'aggiornamento dell'hardware?
6. Potete illustrare le fasi dell'aggiornamento della RAM in un sistema informatico tipico?

Aggiornamenti e backup

7. Quali fattori influenzano la decisione di aggiornare i componenti hardware più o meno frequentemente?
8. Come possono gli utenti rimanere informati sugli ultimi aggiornamenti hardware e sui progressi della tecnologia?
9. In che modo gli aggiornamenti software contribuiscono alla salute e alle prestazioni generali di un dispositivo?
10. Quali sono i vantaggi del backup dei dati su unità esterne o cloud?
11. Potete descrivere uno scenario in cui una solida strategia di backup dei dati sarebbe fondamentale?
12. Con quale frequenza devono essere eseguiti i backup dei dati per garantirne la sicurezza e la disponibilità?

Troubleshooting tecnico e padronanza del problem solving (MC 5.1.C.4)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Troubleshooting tecnico e padronanza del problem solving Codice: MC 5.1.C.4
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	AVANZATO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.37 and 5.1.40)

Decifrare una guida al Problem Solving

- Decifrare le informazioni tecniche relative a problemi tecnici del proprio dispositivo.
- Guidare gli altri nella risoluzione dei problemi e nell'identificazione dei problemi tecnici.

Descrizione

"Troubleshooting tecnico e padronanza del problem solving" è una microcredenziale che consente agli iscritti di acquisire le conoscenze e le tecniche necessarie per risolvere problemi tecnici complessi, per farli diventare abili problem solver e guide all'interno dei loro domini tecnici.

Questa microcredenziale approfondisce metodologie collaudate di risoluzione dei problemi e un approccio strutturato per affrontare le questioni tecniche. Attraverso casi studio e scenari reali, gli iscritti affineranno le loro capacità di pensiero critico per risolvere efficacemente una varietà di problemi. Questa microcredenziale esplorerà il ruolo di guida tecnica, offrendo agli iscritti le strategie per guidare e assistere gli altri nell'identificazione e nella risoluzione dei problemi tecnici. Esercizi pratici simuleranno scenari reali, consentendo agli iscritti di affinare le proprie capacità di guida.

I contenuti porranno l'accento sulla traduzione di un gergo tecnico complesso in un linguaggio chiaro e comprensibile, favorendo la collaborazione e la comprensione reciproca in team diversi. Questa microcredenziale infonderà una mentalità di adattabilità, incoraggiando gli iscritti a rimanere informati sulle tecnologie emergenti e sull'evoluzione delle metodologie di troubleshooting.

Una volta completata con successo questa microcredenziale, gli iscritti otterranno "Troubleshooting tecnico e padronanza del problem solving" e diventeranno abili problem solver con la capacità di decifrare informazioni tecniche complesse, applicare strategie sistematiche di problem solving e guidare efficacemente gli altri nella risoluzione di problemi tecnici.

Domande

Problemi tecnici, comunicazione e guida degli altri

1. Come si fa a dare priorità e a classificare i problemi tecnici per affrontarli in modo efficiente?
2. Condividete un esempio di una situazione in cui i vostri sforzi di apprendimento continuo hanno avuto un impatto positivo sulla vostra capacità di risolvere i problemi tecnici.
3. Come incoraggiate una cultura dell'apprendimento e dell'adattamento continui nel vostro ambiente professionale o di gruppo?
4. Come adattate il vostro stile di comunicazione quando guidate qualcuno con diversi livelli di competenza tecnica?
5. In un team, come promuovete la collaborazione e incoraggiate gli sforzi collettivi per la risoluzione dei problemi?
6. Condividete un'esperienza in cui avete svolto un ruolo di guida nell'assistere un collega o un membro del team nell'identificare e risolvere un problema tecnico.
7. Quali strategie utilizzate per garantire una comunicazione chiara e concisa durante le sessioni di problem solving collaborativo?



8. Come comunicate informazioni e soluzioni tecniche a persone che potrebbero non avere una formazione tecnica?

Ottimizzazione dei dispositivi e gestione delle informazioni (MC 5.1.C.5)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Ottimizzazione dei dispositivi e gestione delle informazioni Codice: MC 5.1.C.5
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	AVANZATO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.41 and 5.1.42)

Gestione del sistema

- Riconoscere l'importanza di rimuovere gli hardware e i software non utilizzati dal dispositivo.
- Descrivere come accedere alle informazioni e ai contenuti del software e dell'hardware e muoversi tra di essi con azioni in più fasi

Descrizione

"Ottimizzazione dei dispositivi e gestione delle informazioni" è una microcredenziale che aiuta gli iscritti a risolvere problemi tecnici relativi a hardware, software, impostazioni, browser e archiviazione.

Questa microcredenziale garantisce che gli iscritti acquisiscano conoscenze sull'impatto dell'hardware e del software inattivi sulle prestazioni del dispositivo. Questa microcredenziale approfondisce le ragioni della rimozione dei componenti inutilizzati, assicurando un'allocazione efficiente delle risorse e la riduzione dei potenziali rischi per la sicurezza.

I contenuti copriranno le indicazioni per identificare e rimuovere in modo sicuro gli hardware e i software non più in uso, superflui o che non servono più a nulla. Gli iscritti apprenderanno l'importanza di ridurre gli elementi fisici dei loro dispositivi per migliorare la funzionalità e ridurre i costi di manutenzione. La microcredenziale comprende i metodi per valutare l'utilizzo del software, distinguere le applicazioni essenziali e ottimizzare l'ecosistema software per ottenere prestazioni ottimali.

Inoltre, gli iscritti impareranno a muoversi tra le impostazioni di sistema, a utilizzare gli strumenti integrati e le applicazioni di terze parti per raccogliere dati completi sui loro dispositivi.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Ottimizzazione dei dispositivi e gestione delle informazioni" e saranno in grado di riconoscere e affrontare l'importanza della rimozione di hardware e software inutilizzati, di accedere a informazioni complete sui propri dispositivi e di eseguire azioni in più fasi per muoversi in modo efficiente.

Domande

Capire l'importanza di rimuovere gli hardware e i software inutilizzati

1. Perché è importante rimuovere regolarmente i componenti hardware non utilizzati sul dispositivo?
2. Potete illustrare le potenziali conseguenze del mantenimento di software inutilizzati su un dispositivo e il modo in cui questo potrebbe avere un impatto sulle prestazioni e sulla sicurezza?
3. Come si valuta la necessità di un componente hardware o di un'applicazione software per determinare se deve essere rimosso?
4. Illustrate i passi da compiere per identificare e rimuovere in modo sicuro un componente

hardware non più in uso.

5. Quali sono le considerazioni da fare prima di rimuovere l'hardware per garantire un processo regolare e privo di errori?
6. Potete fornire un esempio di una situazione in cui la rimozione di un hardware inutilizzato ha avuto un impatto positivo sulle prestazioni del dispositivo?

Comprendere l'importanza della rimozione di hardware e software inutilizzati:

7. Perché è importante rimuovere regolarmente i componenti hardware non utilizzati sul dispositivo?
8. Potete discutere le potenziali conseguenze del mantenimento di software inutilizzato su un dispositivo e il modo in cui potrebbe avere un impatto sulle prestazioni e sulla sicurezza?
9. Come si valuta la necessità di un componente hardware o di un'applicazione software per determinare se deve essere rimosso?

Gestione del software e dell'hardware per l'efficienza organizzativa (MC 5.1.C.6)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Gestione del software e dell'hardware per l'efficienza organizzativa Codice: MC 5.1.C.6
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	AVANZATO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento del corso: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.43 and 5.1.44)

Gestione software e hardware

- Configurare le impostazioni per ottimizzare le prestazioni in modo avanzato
- Valutare, acquistare e installare il software o l'hardware più appropriato ed efficiente

Descrizione

"Gestione del software e dell'hardware per l'efficienza organizzativa" è una microcredenziale che fornisce agli iscritti le conoscenze e le competenze necessarie per condurre aggiornamenti continui, configurare impostazioni di aggiornamento automatizzate e analizzare le esigenze organizzative per prendere decisioni informate sulle soluzioni hardware e software, mentre esplora gli aggiornamenti hardware, guidando i partecipanti attraverso considerazioni sull'aggiornamento di componenti quali RAM, storage e processori.

Questa microcredenziale garantisce che gli iscritti acquisiscano competenze pratiche nella configurazione delle impostazioni di aggiornamento automatico sia per il software che per l'hardware, stabilendo e gestendo i programmi di aggiornamento per ridurre al minimo le interruzioni e massimizzare la sicurezza e le prestazioni.

I contenuti riguarderanno come condurre analisi approfondite per determinare le soluzioni hardware e software più adatte. Ciò include la valutazione dei requisiti di prestazione, scalabilità e compatibilità con i sistemi esistenti.

Inoltre, gli iscritti apprenderanno le complessità dell'acquisto online di soluzioni hardware e software. Questa microcredenziale copre il processo di acquisto, comprese le considerazioni sulle licenze, la reputazione del fornitore e l'efficacia dei costi. Le sessioni pratiche guideranno gli iscritti all'installazione del software acquistato su diverse piattaforme hardware.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Gestione del software e dell'hardware per l'efficienza organizzativa" e saranno in grado di effettuare aggiornamenti di software e hardware, configurare impostazioni di aggiornamento automatico, analizzare i requisiti organizzativi per le soluzioni hardware e software e gestire efficacemente gli acquisti e le installazioni online.

Domande

Competenza nell'aggiornamento del software

1. Come si determina quando è necessario aggiornare il software e quali fattori si considerano quando si decide di eseguire gli aggiornamenti?
2. Potete spiegare l'importanza di configurare l'insieme degli aggiornamenti automatici del software? Quali sono i potenziali vantaggi e le sfide associate agli aggiornamenti automatici?

Migliori pratiche di aggiornamento dell'hardware

3. Quali sono le considerazioni chiave per valutare la necessità di aggiornamenti hardware all'interno di un'organizzazione?
4. Descrivete uno scenario in cui l'aggiornamento dei componenti hardware ha portato a notevoli miglioramenti delle prestazioni del sistema.
5. Come ridurre al minimo le interruzioni quando si implementano gli aggiornamenti hardware, soprattutto in un contesto aziendale o organizzativo?

Configurazioni di aggiornamento automatico

6. Spiegate le fasi di configurazione degli aggiornamenti automatici sia per il software che per l'hardware.
7. Come adattare le impostazioni di aggiornamento automatico per soddisfare le esigenze e le preferenze specifiche di un'organizzazione?
8. Quali strategie adottate per garantire che gli aggiornamenti automatici non interferiscano con le operazioni aziendali critiche?

Acquisti e installazioni online

9. Quali sono le considerazioni essenziali quando si effettuano acquisti online di soluzioni software per un'organizzazione?
10. Come garantire la legittimità e la sicurezza degli acquisti di software effettuati online?
11. Esaminare le fasi di installazione del software acquistato su diverse piattaforme hardware in un contesto organizzativo.

Soluzione strategica dei problemi e protezione degli asset (MC 5.1.C.7)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Soluzione strategica dei problemi e protezione degli asset Codice: MC 5.1.C.7
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	AVANZATO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.45, 5.1.46 and 5.1.47)

Problem solving per la protezione del patrimonio

- Proporre strategie decisionali e di problem solving ad altri.
- Sviluppare strategie complete per proteggere le prestazioni degli asset organizzativi
- Incoraggiare l'adozione delle migliori pratiche in tutti i dispositivi o reparti.

Descrizione

"Soluzione strategica dei problemi e protezione degli asset" è una microcredenziale che fornisce agli iscritti la capacità di proporre efficaci strategie di risoluzione dei problemi, sviluppare misure complete per salvaguardare gli asset organizzativi e promuovere le migliori pratiche in tutti i dispositivi e reparti.

Questa microcredenziale garantisce che gli iscritti siano in grado di identificare, proporre e implementare strategie di problem-solving e di decision-making in contesti organizzativi. Attraverso casi di studio e scenari reali, gli iscritti svilupperanno le capacità di analizzare problemi complessi, proporre soluzioni strategiche e prendere decisioni informate in linea con gli obiettivi organizzativi.

I contenuti riguarderanno la protezione dell'asset, guidando gli iscritti nello sviluppo di misure complete per la salvaguardia del patrimonio organizzativo. Ciò include la protezione dei dati, i protocolli di cybersecurity e le strategie per mitigare i rischi associati agli asset hardware e software.

Inoltre, gli iscritti si faranno promotori delle migliori pratiche e ne garantiranno l'efficace implementazione in tutti i dispositivi e i reparti di un'organizzazione. Questa microcredenziale comprende strategie di comunicazione, formazione e monitoraggio per promuovere una cultura dell'eccellenza e l'adesione alle best practice stabilite.

Una volta completata con successo questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Soluzione strategica dei problemi e protezione degli asset" e avranno le competenze necessarie per proporre e implementare strategie di risoluzione dei problemi, sviluppare misure solide per la protezione degli asset e promuovere le best practice in diversi dispositivi e reparti.

Domande

Misure complete di protezione degli asset

1. Quali sono i componenti chiave di una strategia completa per la protezione degli asset organizzativi, sia in termini di dati che di risorse fisiche?
2. Come vi approcciate all'identificazione e alla mitigazione dei rischi per gli asset organizzativi, comprese le potenziali vulnerabilità nella cybersecurity?
3. Potete condividere un'esperienza in cui le vostre misure di protezione degli asset hanno avuto un impatto significativo sulla resilienza e sulle prestazioni dell'organizzazione?

Promuovere le best practice tra i vari dispositivi o dipartimenti

4. Descrivete uno scenario in cui avete incoraggiato con successo l'adozione di best practice tra

diversi dispositivi o reparti di un'organizzazione.

5. Quali strategie adottate per garantire che le best practice siano comunicate e adottate in modo efficace in tutta l'organizzazione?
6. Come affrontate la resistenza al cambiamento quando implementate nuove best practice e quali tecniche utilizzate per promuovere una cultura del miglioramento continuo?

Amministrazione strategica e processo decisionale nell'IT Management (MC 5.1.C.8)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Amministrazione strategica e processo decisionale nell'IT Management Codice: MC 5.1.C.8
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	AVANZATO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento del corso: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.48, 5.1.49 and 5.1.50)

Approccio all'IT Management

- Suggestire un amministratore designato per il controllo di software, aggiornamenti, permessi, hardware, sicurezza e privacy.
- Suggestire l'uso di un software e di un hardware concordato a livello di reparto/azienda.
- Essere sicuri di essere un punto di contatto per la risoluzione dei problemi e le richieste decisionali.

Description

"Amministrazione strategica e processo decisionale nell'IT Management" è una microcredenziale che consente agli iscritti di designare amministratori per il controllo del software, gli aggiornamenti, le autorizzazioni, la gestione dell'hardware e i protocolli di sicurezza. Gli iscritti apprenderanno l'importanza di un utilizzo standardizzato del software e dell'hardware in tutti i reparti o le aziende, e svilupperanno la sicurezza necessaria per diventare punti di riferimento per la risoluzione di problemi e le decisioni.

Questa microcredenziale garantisce che gli iscritti acquisiscano conoscenze sul ruolo cruciale di un amministratore designato nella supervisione di software, aggiornamenti, autorizzazioni, configurazioni hardware e protocolli di sicurezza e privacy. Questa microcredenziale copre le competenze necessarie per gestire in modo efficace questi aspetti e garantire il funzionamento ininterrotto dei sistemi IT.

I contenuti riguardano i vantaggi dell'adozione di un approccio standardizzato all'utilizzo di software e hardware nei vari reparti o aziende. Gli iscritti apprenderanno le strategie per la selezione, l'implementazione e la manutenzione di soluzioni IT uniformi per migliorare la compatibilità, l'efficienza e la sicurezza.

Inoltre, gli iscritti svilupperanno la sicurezza necessaria per agire come punti di riferimento per la risoluzione dei problemi e le decisioni all'interno dell'organizzazione. Questa microcredenziale prevede una comunicazione efficace, strategie di risoluzione dei problemi collaborative e quadri decisionali per affrontare le sfide legate all'IT.

Una volta completata con successo questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Amministrazione strategica e processo decisionale nella gestione nell'IT Management" e avranno le competenze e le conoscenze necessarie per incaricare gli amministratori per la gestione dell'IT, sostenere la standardizzazione di software e hardware e diventare dei punti di riferimento per la risoluzione dei problemi e le decisioni all'interno dell'organizzazione.

Domande

Responsabilità dell'amministratore designato

1. Come individuereste e selezionereste un candidato adatto al ruolo di amministratore designato responsabile del controllo del software, degli aggiornamenti, delle autorizzazioni,

dell'hardware, della sicurezza e della privacy?

2. Potete indicare le responsabilità e i compiti principali che un amministratore designato dovrebbe svolgere per garantire una gestione efficace dell'IT all'interno di un'organizzazione?
3. In che modo la presenza di un amministratore designato contribuisce all'efficienza e alla sicurezza generale dei sistemi informatici?

Sostenere la standardizzazione di software e hardware

4. Come proporreste e promuovereste l'adozione di soluzioni software e hardware concordate a livello di reparto/azienda all'interno di un'organizzazione?
5. Quali sono i potenziali vantaggi della standardizzazione del software e dell'hardware nei vari reparti o nell'intera azienda e come si affrontano le potenziali sfide nel processo di implementazione?
6. Potete descrivere uno scenario in cui l'uso di software e hardware standardizzati ha avuto un impatto positivo sull'efficienza dell'organizzazione?

Sicurezza come punto di riferimento

7. Descrivete una situazione in cui avete dovuto essere il punto di riferimento per la risoluzione di problemi e le decisioni in un contesto informatico. Come l'avete gestita e qual è stato il risultato?
8. Come si costruisce e si mantiene la sicurezza nel proprio ruolo di referente, soprattutto quando si affrontano questioni tecniche complesse o si prendono decisioni critiche?
9. Fornite un esempio di uno scenario decisionale in cui il vostro coinvolgimento ha influenzato positivamente la risoluzione di una sfida legata all'IT.

LIVELLO ESPERTO
(Livello 7 e Livello 8)



Gestione strategica delle risorse e revisione delle politiche nella gestione dell'IT (MC 5.1.D.1)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Gestione strategica delle risorse e revisione delle politiche nella gestione dell'IT Codice: MC 5.1.D.1
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	ESPERTO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.51, 5.1.55 and 5.1.60)

Gestione strategica degli asset e revisione delle politiche

- Spiegare l'importanza di effettuare revisioni annuali degli asset.
- Rivedere e aggiornare regolarmente le politiche e le procedure relative all'hardware e al software.
- Gestire l'aggiornamento di procedure, istruzioni e guide.

Descrizione

"**Gestione strategica delle risorse e revisione delle politiche nella gestione dell'IT**" è una microcredenziale volta a fornire agli iscritti le conoscenze e le competenze necessarie per garantire l'efficienza, la sicurezza e la conformità degli asset IT dell'organizzazione.

Questa microcredenziale sottolinea la necessità di un miglioramento continuo della governance IT attraverso la revisione e l'aggiornamento regolare di politiche e procedure. Gli iscritti esploreranno le migliori pratiche per la manutenzione delle politiche, assicurando che le linee guida relative all'hardware e al software rimangano aggiornate, efficaci e conformi agli standard del settore.

I contenuti riguarderanno le linee guida per identificare e rimuovere in modo sicuro l'hardware e il software non più in uso, superfluo o non più utile. Gli iscritti apprenderanno l'importanza di ridurre gli elementi fisici dei loro dispositivi per migliorare la funzionalità e ridurre i costi di manutenzione. La microcredenziale tratta i metodi per valutare l'utilizzo del software, distinguere le applicazioni essenziali e ottimizzare il software per ottenere prestazioni ottimali.

Inoltre, gli iscritti comprenderanno il ruolo critico delle revisioni annuali degli asset nel mantenere la salute e le prestazioni dell'infrastruttura riguardante l'organizzazione dell'IT e il modo in cui gli aggiornamenti regolari delle politiche e delle procedure contribuiscono alla riduzione dei rischi e alla garanzia di conformità. Questa microcredenziale riguarda la gestione efficace delle modifiche, il controllo delle versioni e le strategie di comunicazione per garantire passaggi senza interruzioni e l'adozione da parte degli utenti della documentazione aggiornata.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Gestione strategica delle risorse e revisione delle politiche nella gestione dell'IT" e conosceranno l'importanza di effettuare revisioni annuali degli asset, di eseguire aggiornamenti regolari di politiche e procedure e di gestire in modo efficace l'evoluzione di procedure, istruzioni e guide.

Domande

Importanza della revisione annuale degli asset

1. Perché è fondamentale condurre revisioni annuali degli asset in un contesto organizzativo IT? Quali vantaggi apporta questa pratica alla salute generale dell'infrastruttura IT?
2. Potete fornire esempi di potenziali rischi o sfide che possono sorgere se un'organizzazione

trascura di condurre regolari revisioni degli asset?

3. In che modo le revisioni annuali degli asset contribuiscono ad allineare le risorse IT con gli obiettivi e le finalità dell'organizzazione?

Revisione e aggiornamento periodico di politiche e procedure

4. Spiegate l'importanza di rivedere e aggiornare regolarmente le politiche e le procedure relative all'hardware e al software nella governance IT.
5. Quali sono i fattori o gli eventi che possono determinare la necessità di aggiornare le politiche o le procedure e come si stabilisce la priorità di questi aggiornamenti all'interno di un'organizzazione?
6. In che modo le revisioni periodiche delle politiche e delle procedure possono contribuire a mantenere la conformità agli standard e alle normative del settore?

Gestire gli aggiornamenti di procedure, istruzioni e guide

7. Quali strategie adottate per gestire in modo efficace il processo di aggiornamento di procedure, istruzioni e guide all'interno di un'organizzazione?
8. Come assicurate una transizione lineare e l'adozione da parte degli utenti quando introducete aggiornamenti alle procedure o alle guide esistenti?
9. Potete fornire un esempio di una situazione in cui la gestione della documentazione aggiornata ha avuto un impatto positivo sull'efficienza o sulla sicurezza delle operazioni IT?

Formazione IT strategica e leadership nell'allocazione delle risorse (MC 5.1.D.2)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Formazione IT strategica e leadership nell'allocazione delle risorse Codice: MC 5.1.D.2
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	ESPERTO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.52, 5.1.56 and 5.1.57)

Formazione e allocazione delle risorse

- Organizzare corsi di formazione per i dipendenti come introduzione, aggiornamento o in occasione dell'introduzione di un software nuovo o aggiornato con nuove funzioni.
- Sostenere un maggiore investimento nel team di soluzioni tecniche e allocare le risorse in modo efficace.
- Promuovere una cultura di problem solving a livello aziendale.

Descrizione

"Formazione IT strategica e leadership nell'allocazione delle risorse" è una microcredenziale che mette a disposizione degli iscritti le competenze necessarie per condurre efficaci sessioni di formazione per i dipendenti, sostenere un maggiore investimento in soluzioni tecniche e coltivare una filosofia di problem solving a livello aziendale.

Questa microcredenziale sottolinea la necessità di condurre sessioni di formazione efficaci, sia per l'inserimento dei dipendenti, sia per i corsi di aggiornamento o per l'introduzione di software nuovi e aggiornati, e tratterà la progettazione didattica, la comunicazione e le tecniche di valutazione per garantire la conservazione e l'applicazione delle conoscenze.

I contenuti riguarderanno le strategie di orientamento per sostenere l'aumento degli investimenti in soluzioni tecniche all'interno di un'organizzazione. Gli iscritti impareranno ad articolare il valore dei progressi tecnologici, a dimostrare il ritorno sugli investimenti (ROI) e ad allineare le soluzioni tecniche agli obiettivi organizzativi. Gli iscritti comprenderanno l'importanza di allineare le iniziative IT, i programmi di formazione e l'allocazione delle risorse con gli obiettivi organizzativi più ampi. Inoltre, comprenderanno il ruolo fondamentale della promozione di una filosofia di problem solving a livello aziendale. Gli iscritti apprenderanno le tecniche di leadership per incoraggiare l'innovazione, la collaborazione e il miglioramento continuo, creando un ambiente in cui i dipendenti a tutti i livelli contribuiscono attivamente alla risoluzione delle sfide.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Formazione IT strategica e leadership nell'allocazione delle risorse" e saranno in grado di organizzare sessioni di formazione d'impatto, sostenere l'aumento degli investimenti in soluzioni tecniche, allocare le risorse in modo strategico, promuovere una cultura di problem solving a livello aziendale e garantire che le iniziative IT siano in linea con il successo dell'organizzazione e vi contribuiscano.

Domande

Condurre sessioni di formazione

1. Come vi approcciate alla progettazione e alla realizzazione di sessioni di formazione, sia per l'inserimento dei dipendenti, sia per i corsi di aggiornamento, sia per l'introduzione di un nuovo software con nuove funzioni?
2. Potete fornire un esempio di una sessione di formazione che avete condotto e che ha portato a notevoli miglioramenti nelle conoscenze e nelle prestazioni dei dipendenti?
3. Come fate a garantire che i contenuti della formazione rimangano attuali e pertinenti, soprattutto quando si introducono nuove tecnologie o aggiornamenti del software?

Sostegno per un maggiore investimento in soluzioni tecniche

4. Spiegate il vostro approccio alla promozione di maggiori investimenti in soluzioni tecniche all'interno di un'organizzazione. Come si fa a spiegare il valore di questi investimenti ai principali stakeholder?
5. Potete condividere un esempio di un'azione di advocacy di successo in cui l'aumento degli investimenti in soluzioni tecniche ha portato a benefici o miglioramenti tangibili?
6. Come valutate e date priorità alle esigenze tecnologiche dell'organizzazione per giustificare un aumento degli investimenti?

Promuovere la cultura del problem solving

7. In che modo promuovete attivamente una cultura aziendale di problem solving all'interno della vostra organizzazione?
8. Fornite un esempio di una situazione in cui la promozione di una cultura del problem solving ha avuto un impatto positivo sulla risoluzione di una sfida organizzativa significativa.
9. Quali iniziative o pratiche specifiche mettete in atto per incoraggiare i dipendenti a tutti i livelli a contribuire alla risoluzione dei problemi?

Ottimizzazione delle performance avanzate dell'IT e strategie di troubleshooting (MC 5.1.D.3)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Ottimizzazione delle performance avanzate dell'IT e strategie di troubleshooting Codice: MC 5.1.D.3
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	ESPERTO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.53, 5.1.54, 5.1.58 and 5.1.59)

Strategie avanzate di risoluzione dei problemi

- Configurare le impostazioni avanzate per ottimizzare le prestazioni
- Analizzare e classificare i potenziali problemi tecnici in base al loro impatto, alla probabilità che si verifichino e alla facilità di risoluzione.
- Creare modelli di problemi legati all'IT
- Creare un albero decisionale che i dipendenti possono seguire per cercare di risolvere semplici problemi IT che potrebbero verificarsi

Descrizione

"Ottimizzazione delle performance avanzate dell'IT e strategie di troubleshooting" è una microcredenziale che mette a disposizione degli iscritti le competenze necessarie per configurare le impostazioni avanzate per ottenere prestazioni ottimali, analizzare e classificare i problemi tecnici in modo strategico, creare efficaci modelli di problemi IT e sviluppare alberi decisionali per consentire ai dipendenti di muoversi e risolvere problemi IT semplici in modo indipendente.

Questa microcredenziale copre una serie di impostazioni, dalle configurazioni hardware alle regolazioni software, consentendo agli iscritti di mettere a punto i sistemi per una maggiore efficienza, esplorando la configurazione di impostazioni avanzate per ottimizzare le prestazioni dei sistemi IT.

I contenuti copriranno le indicazioni per la creazione di modelli completi di problemi IT. Questa microcredenziale affronta gli elementi essenziali di modelli efficaci, assicurando chiarezza, accuratezza e pertinenza per una comunicazione e una gestione dei problemi semplificate, oltre a guidare gli iscritti nella creazione di alberi decisionali che i dipendenti possono seguire per la risoluzione di semplici problemi IT in modo indipendente.

Inoltre, gli iscritti saranno in grado di analizzare e classificare i potenziali problemi tecnici in base al loro impatto, alla probabilità che si verifichino e alla facilità di risoluzione. Gli iscritti svilupperanno un approccio strategico per stabilire le priorità e affrontare i problemi tecnici in modo efficiente.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti conseguiranno "Ottimizzazione delle performance avanzate dell'IT e strategie di troubleshooting" e acquisiranno le competenze necessarie per configurare le impostazioni avanzate per ottenere prestazioni ottimali, analizzare e classificare strategicamente i problemi tecnici, creare modelli di problemi IT efficaci e sviluppare alberi decisionali di facile utilizzo per i dipendenti.

Domande

Configurazione degli insiemi avanzati per le prestazioni e la risoluzione dei problemi

1. Potete descrivere il processo che seguireste per configurare le impostazioni avanzate per

ottimizzare le prestazioni di una specifica applicazione software o di un componente hardware?

2. Spiegate il vostro approccio all'analisi di potenziali problemi tecnici in base al loro impatto, alla probabilità che si verifichino e alla facilità di risoluzione. Quali fattori prendete in considerazione durante questa analisi?
3. In che modo il processo di categorizzazione influenza la priorità assegnata ai diversi problemi tecnici?

Creazione di modelli per risolvere problemi con le tecnologie

4. Come si crea un modello per risolvere problemi con le tecnologie? Quali sono gli elementi chiave da includere per garantire la chiarezza e la pertinenza per una risoluzione efficace dei problemi?
5. Fornite un esempio di modello per risolvere problemi con le tecnologie che avete creato e spiegate come ha contribuito a rendere più fluido il processo di risoluzione.
6. Come fate a garantire che i modelli per risolvere problemi con le tecnologie siano adattabili a diversi tipi di problemi tecnici?
7. Descrivete le fasi di creazione di un albero decisionale che i dipendenti possono seguire per risolvere semplici problemi informatici. Quali criteri utilizzate?
8. Come aggiornate gli alberi decisionali nel tempo in modo da restare allineati con i cambiamenti tecnologici o affrontare nuovi tipi di problemi informatici?

Formazione olistica per i dipendenti e strategie di miglioramento continuo (MC 5.1.D.4)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Formazione olistica per i dipendenti e strategie di miglioramento continuo Codice: MC 5.1.D.4
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	ESPERTO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento del corso: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona
Garanzia di qualità a sostegno della microcredenziale	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.61, 5.1.68 and 5.1.70)

Strategie di miglioramento continuo

- Utilizzare un programma di formazione obbligatoria per i nuovi assunti che includa l'individuazione e la risoluzione dei problemi di base e che incorpori altri controlli, ad esempio sulla sicurezza.
- Adottare una cultura del miglioramento continuo e del mantenimento dell'attenzione.
- Utilizzare un atteggiamento di proposta di nuove idee e processi di miglioramento.

Descrizione

"Formazione olistica per i dipendenti e strategie di miglioramento continuo" è una microcredenziale per coltivare una cultura di risoluzione proattiva dei problemi, consapevolezza della sicurezza e avanzamento continuo all'interno dell'organizzazione.

Al conseguimento di questa microcredenziale, i partecipanti saranno in grado di progettare e implementare un programma di formazione obbligatoria per i nuovi assunti. Questa microcredenziale include competenze essenziali per l'individuazione e la risoluzione dei problemi di base, per fornire ai dipendenti una comprensione olistica del loro ruolo nel mantenimento di un luogo di lavoro sicuro ed efficiente.

I contenuti forniranno indicazioni e strategie per mantenere i dipendenti costantemente impegnati nell'apprendimento e nel mantenimento del loro ruolo, nonché per instillare un atteggiamento di proposta di nuove idee e processi di miglioramento.

Inoltre, gli iscritti comprenderanno l'importanza di promuovere una cultura del miglioramento continuo all'interno di un'organizzazione. Gli iscritti esploreranno le strategie per incoraggiare i dipendenti a tutti i livelli a identificare le opportunità di miglioramento e a contribuire con le loro idee.

Al completamento di questa microcredenziale, gli iscritti avranno conseguito "Formazione olistica per i dipendenti e strategie di miglioramento continuo" e conosceranno l'importanza di promuovere una cultura del miglioramento continuo, di risolvere i problemi e di incoraggiare l'innovazione.

Domande

Cultura e nuove conoscenze

1. Descrivete il vostro approccio per coltivare una cultura del miglioramento continuo all'interno di un'organizzazione. Come incoraggereste i dipendenti a contribuire attivamente al miglioramento continuo dei processi e delle pratiche?
2. Come gestite la resistenza al cambiamento quando introducete iniziative di miglioramento continuo e quali strategie utilizzate per ottenere il consenso dei dipendenti?
3. Come promuovete un atteggiamento tra i dipendenti che li faccia sentire autorizzati e

- incoraggiati a proporre nuove idee e processi di miglioramento?
4. Come fate a garantire che i dipendenti rimangano aggiornati nel loro lavoro grazie all'apprendimento continuo e all'adattamento ai cambiamenti del settore?
 5. Come bilanciate l'esigenza dei dipendenti di rimanere aggiornati con le esigenze dei loro ruoli attuali?
 6. Quali indicatori chiave di prestazione (KPI) utilizzereste per valutare il successo degli sforzi di miglioramento continuo?

Aggiornamenti hardware avanzati e ottimizzazione del PC (MC 5.1.D.5)

Informazioni di base

A chi è rivolto il corso	Qualsiasi cittadino
Titolo e codice della microcredenziale	Aggiornamenti hardware avanzati e ottimizzazione del PC Codice: MC 5.1.D.5
Paese(i)/Regione(i) che hanno contribuito alla pubblicazione	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Organismo(i) di certificazione	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Data di pubblicazione	Novembre 2023
Quantità di lavoro necessario al conseguimento dei risultati di apprendimento	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Livello di competenza necessario al conseguimento della microcredenziale	ESPERTO
Strumento di valutazione	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Modalità di formazione	Online Asincrona



Garanzia di qualità a sostegno della
microcredenziale

Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.62, 5.1.63, 5.1.66 and 5.1.67)

Aggiornamenti e strategie di ottimizzazione

- Aggiornamento per sostituire il disco rigido con uno più veloce o un'unità a stato solido (SSD)
- Aggiungere, ad esempio, una scheda di espansione USB 3.0 per utilizzare appieno i dispositivi USB 3.0 o aggiornare l'unità di elaborazione grafica (GPU).
- Installare la memoria ad accesso casuale (RAM)
- Conoscenza dei linguaggi informatici

Descrizione

"**Aggiornamenti hardware avanzati e ottimizzazione del PC**" è una microcredenziale che aiuta a padroneggiare gli aggiornamenti e le ottimizzazioni hardware avanzate.

Al conseguimento di questa microcredenziale, gli studenti saranno in grado di aggiornare l'archiviazione del computer per migliorare la velocità e l'affidabilità. Comprendranno i vantaggi delle unità a stato solido (SSD), padroneggeranno il processo di conversione senza difficoltà e i troubleshooting dei problemi più comuni legati agli aggiornamenti dell'archiviazione.

Il corso fornisce indicazioni su come destreggiarsi nel mondo del trasferimento dati ad alta velocità aggiungendo una scheda di espansione USB 3.0, aggiornando l'unità di elaborazione grafica (GPU) per migliorare le prestazioni di gioco, progettazione grafica e montaggio video e ottimizzando la compatibilità con i più recenti dispositivi USB 3.0 e le applicazioni ad alta intensità grafica.

Inoltre, gli iscritti acquisiranno esperienza nell'installazione e nella configurazione della memoria ad accesso casuale (RAM) per migliorare il multitasking e la reattività del sistema, comprenderanno il ruolo della RAM nelle prestazioni complessive del sistema ed esploreranno tecniche avanzate per ottimizzare l'uso della RAM e risolvere i problemi più comuni legati alla RAM.

Gli iscritti svilupperanno una conoscenza di base dei linguaggi informatici e del loro ruolo nell'ottimizzazione dell'hardware, come Python, PowerShell e Bash, e di come possono contribuire a semplificare la gestione e la personalizzazione del sistema. Gli iscritti potranno anche imparare a integrare gli aggiornamenti hardware nel workflow utilizzando scripting e automazione.

Al completamento di questa microcredenziale gli iscritti avranno conseguito "Aggiornamenti hardware avanzati e ottimizzazione del PC" e avranno le competenze e la sicurezza necessarie per trasformare il proprio computer in una macchina ad alte prestazioni attraverso aggiornamenti e ottimizzazioni strategiche dell'hardware.

Domande

Sostituzione del disco rigido e dell'unità SSD

1. Quali sono i principali vantaggi dell'aggiornamento da un disco rigido tradizionale a un'unità a stato solido (SSD)?
2. Potete illustrare il processo passo-passo per la sostituzione sicura di un disco rigido con

un'unità SSD?

Espansione USB 3.0 e aggiornamento della GPU

3. Spiegate i vantaggi dell'aggiunta di una scheda di espansione USB 3.0 a un sistema informatico.
4. Quali sono le cose da tenere in considerazione quando si aggiorna l'unità di elaborazione grafica (GPU) per migliorare le prestazioni?

Installazione e ottimizzazione della RAM

5. Illustrare le fasi di installazione di moduli aggiuntivi di memoria ad accesso casuale (RAM) in un computer.
6. Perché la RAM è considerata fondamentale per le prestazioni del sistema e come influisce sulle capacità di multitasking?

Familiarità con i linguaggi informatici

7. Perché è utile per chi lavora con gli aggiornamenti hardware avere familiarità con linguaggi informatici come Python, PowerShell o Bash?
8. In che modo la conoscenza dei linguaggi informatici può contribuire alla perfetta integrazione degli aggiornamenti hardware in un ambiente informatico?

Gestione avanzata e ottimizzazione dell'infrastruttura IT (MC 5.1.D.6)

Informazioni di base

Identification of the learner	Qualsiasi cittadino
Title and code of the micro-credential	Gestione avanzata e ottimizzazione dell'infrastruttura IT Codice: MC 5.1.D.6
Country(ies)/Region(s) of the issuer	IRLANDA, ITALIA, CIPRO, GRECIA, ROMANIA http://dsw.projectsgallery.eu
Awarding body(ies)	DSW Consortium Numero del progetto: 101087628
Date of issuing	Novembre 2023
Notional workload needed to achieve the learning outcomes	Minimo 3 – Massimo 5 ore
Level of the learning experience leading to the micro-credential	ESPERTO
Type of assessment	Domande valutate in automatico Numero delle domande: 16 – 20 Percentuale utile al superamento dell'esame: 75%
Form of participation in the learning activity	Online Asincrona
Type of quality assurance used to underpin the micro-credential	Revisione paritaria (peer review)

Risultati di apprendimento

Risultati di apprendimento (ref. LOs 5.1.64, 5.1.65 and 5.1.69)

Strategie di ottimizzazione

- Creare e monitorare un registro degli asset
- Sostituzione di server di rete, router e dispositivi di archiviazione
- Ottimizzare, personalizzare, memorizzare e condividere gli insiemi per migliorare la velocità e l'efficienza dei dispositivi e delle raccomandazioni di condivisione.

Descrizione

"**Gestione avanzata e ottimizzazione dell'infrastruttura IT**" è una microcredenziale per sviluppare competenze nella gestione degli asset, nella sostituzione dei server, nell'ottimizzazione della rete e nell'efficienza dei dispositivi.

Al conseguimento di questa microcredenziale gli iscritti saranno in grado di creare e mantenere un registro completo degli asset, assicurando visibilità e controllo sull'intero inventario IT, di esplorare le best practice per il tracciamento, il monitoraggio e la gestione del ciclo di vita degli asset e di migliorare la sicurezza e la conformità attraverso una gestione efficace degli asset.

Il programma fornirà una guida per esplorare il processo di sostituzione di server, router e dispositivi di archiviazione di rete, con particolare attenzione ai tempi di inattività minimi e alle prestazioni ottimali, e per comprendere le considerazioni legate alla selezione e alla migrazione a un nuovo hardware, sviluppando al contempo le competenze necessarie per la risoluzione dei problemi e per affrontare le sfide associate alla sostituzione di server e dispositivi di rete.

Inoltre, gli iscritti sapranno come rimanere aggiornati sulle ultime tendenze del settore e sulle tecnologie emergenti per formulare raccomandazioni informate per il miglioramento dell'infrastruttura, comprenderanno l'importanza del monitoraggio e dell'analisi proattiva per identificare le aree di miglioramento e le strategie di collaborazione con i colleghi per condividere le migliori pratiche e contribuire a una cultura di miglioramento continuo.

Al completamento di questa microcredenziale gli iscritti avranno conseguito "Gestione avanzata e ottimizzazione dell'infrastruttura IT" e avranno le competenze e le conoscenze necessarie per creare e gestire efficacemente i registri degli asset, sostituire i componenti critici della rete, ottimizzare gli insiemi dei dispositivi e fornire preziose raccomandazioni per migliorare l'infrastruttura IT.

Domande

Creare e monitorare un registro delle attività

1. Come si potrebbe creare un registro completo degli asset all'interno di un'organizzazione e quali informazioni chiave dovrebbero essere incluse in questo registro?
2. Descrivete l'importanza di monitorare e aggiornare regolarmente il registro degli asset. Quali problemi potrebbero sorgere se questo processo venisse trascurato?

Sostituzione di server di rete, router e dispositivi di archiviazione

3. Illustrare le fasi della sostituzione di un server di rete, comprese le considerazioni per ridurre al minimo i tempi di inattività e garantire una transizione senza problemi.
4. Discutere i fattori chiave da considerare quando si sostituiscono i router in un'infrastruttura di rete. Come si possono affrontare in modo proattivo i potenziali problemi di compatibilità?

Raccomandazioni e buone pratiche

5. Quali misure adottereste per rimanere informati sulle ultime tendenze del settore e sulle tecnologie emergenti nel campo della gestione delle infrastrutture IT?
6. In che modo il monitoraggio e l'analisi proattiva possono contribuire all'identificazione di aree di ottimizzazione e miglioramento dell'infrastruttura IT?



APPENDICE I: RISULTATI DI APPRENDIMENTO PER L'AREA DI COMPETENZA: PROBLEM SOLVING

INTRODUZIONE

La risoluzione di problemi tecnici si riferisce alle abilità e alle competenze necessarie per identificare i problemi tecnici durante il funzionamento dei dispositivi e l'utilizzo degli spazi digitali e per risolverli (dai troubleshooting ai problemi più complessi). Questa conoscenza è essenziale nell'attuale era digitale, così come l'alfabetizzazione relativa ai dati, quando gran parte della nostra vita e del nostro modo di comunicare e lavorare sono influenzati e facilitati dalle tecnologie digitali.

La risoluzione dei problemi implica la capacità di identificare i problemi, individuare le soluzioni pertinenti e valutare criticamente la soluzione associata al problema specifico. Comprende le abilità necessarie per pensare a vari scenari quando si incontra un problema, ma allo stesso tempo è necessario essere attenti per evitare che tali problemi si verifichino in principio. Il problem solving comprende anche la capacità di identificare e decifrare in modo efficace il problema.

Al giorno d'oggi è fondamentale possedere le conoscenze, le competenze e le attitudini per comprendere, interpretare e analizzare i dati. Si tratta di capacità di lavorare con gli insiemi di dati, identificare tendenze e modelli, trarre intuizioni e prendere decisioni informate sulla base dei dati. L'alfabetizzazione dei dati è strettamente legata alla visualizzazione dei dati, all'analisi statistica e alla risoluzione di problemi basati sui dati.

Sia la risoluzione di problemi tecnici che l'alfabetizzazione dei dati sono fondamentali in numerosi contesti, tra cui la ricerca accademica, il lavoro professionale e la vita quotidiana. Queste competenze mettono a disposizione degli individui la capacità di gestire la grande quantità di informazioni disponibili, di valutarne criticamente la qualità e di prendere giudizi e decisioni informati. Con la rapida crescita della tecnologia e la crescente dipendenza da approcci basati sui dati, la risoluzione dei problemi è diventata un'abilità indispensabile per le persone in diverse discipline e settori.



PREREQUISITI

Per sviluppare le conoscenze, le abilità e le attitudini relative alla competenza PROBLEM SOLVING, diverse aree sono utili come prerequisiti. Queste includono:

1. **Comprensione dei dispositivi:** La familiarità con i diversi tipi di dispositivi è essenziale, ad es. telefoni, tablet, computer portatili, hard disk, monitor, tastiere, mouse, stampanti e alimentazione. È essenziale capire come accedere a queste fonti e sapersi destreggiare al loro interno.
2. **Strategie di ricerca delle informazioni:** Conoscenza di strategie efficaci per la ricerca di informazioni, tra cui la formulazione di query di ricerca, l'uso di motori di ricerca, l'insieme di hardware e software, l'uso di tecniche di ricerca avanzate per recuperare informazioni pertinenti e affidabili.
3. **Valutazione critica:** La capacità di valutare criticamente la credibilità, l'accuratezza e l'affidabilità delle fonti di informazione. Ciò comporta la valutazione dell'autorità, dell'obiettività e della rilevanza delle informazioni per determinarne l'attendibilità.
4. **Organizzazione e gestione delle informazioni:** Abilità nell'organizzare, categorizzare e gestire efficacemente le informazioni. Ciò include tecniche per prendere appunti, gestire le citazioni, organizzare i file e archiviare e recuperare le informazioni.
5. **Uso etico delle informazioni:** Comprendere e aderire ai principi etici relativi all'uso delle informazioni, come evitare il plagio, rispettare i diritti d'autore e di proprietà intellettuale e citare e referenziare correttamente le fonti.
6. **Fondamenti di alfabetizzazione dei dati:** comprensione dei concetti di base dei dati, tra cui il rispetto dei diritti d'autore e dei diritti di proprietà intellettuale e la citazione corretta delle fonti: Una comprensione di base dei concetti di dati, compresi i tipi di dati, le variabili e le misure statistiche di base. Queste basi consentono di interpretare e analizzare i dati in modo efficace.
7. **Visualizzazione dei dati:** Capacità di visualizzare i dati attraverso grafici, diagrammi e altre rappresentazioni visive per facilitare la comprensione e comunicare in modo efficace i risultati.
8. **Analisi e interpretazione dei dati:** Capacità di analizzare e interpretare i dati utilizzando tecniche e strumenti statistici. Ciò include la comprensione di misure statistiche, correlazioni, analisi di regressione e modellamento dei dati.
9. **Risoluzione di problemi con i dati:** Capacità di identificare problemi o domande che possono essere affrontati con l'analisi dei dati e di applicare approcci basati sui dati per risolvere problemi del mondo reale e prendere decisioni informate.
10. **Sicurezza delle informazioni e dei dati:** Consapevolezza dell'importanza della sicurezza delle informazioni e dei dati, comprese le migliori pratiche per la protezione delle informazioni personali e sensibili, la comprensione delle politiche sulla privacy e il riconoscimento dei potenziali rischi per la sicurezza.



Lo sviluppo di queste aree di conoscenza e competenze attraverso l'istruzione formale, i programmi di formazione e l'esperienza pratica può migliorare la capacità di PROBLEM SOLVING di un individuo, consentendogli di muoversi nel vasto panorama delle informazioni e di sfruttare i dati in modo efficace.

BASE/FOUNDATION (LIVELLO 1 e LIVELLO 2)

AREA DI COMPETENZA 5.1: PROBLEM SOLVING: RISOLVERE PROBLEMI TECNICI

COMPETENZA: IDENTIFICARE I PROBLEMI TECNICI DURANTE IL FUNZIONAMENTO DEI DISPOSITIVI E L'UTILIZZO DEGLI SPAZI DIGITALI E RISOLVERLI (DAL TROUBLE-SHOOTING ALLA RISOLUZIONE DI PROBLEMI PIÙ COMPLESSI).

LIVELLO: 1 – BASE/FOUNDATION

A livello di base e con una guida sono in grado di:

- identificare semplici problemi tecnici durante il funzionamento dei dispositivi e l'utilizzo degli spazi digitali.
- individuare semplici soluzioni per risolverli.

Risultati di apprendimento	Livello	K – S - A	Descrizione
1. Distinguere tra hardware e software	L1	K	Identificare tra hardware e software sui dispositivi, ad esempio tastiere (hardware) Microsoft Excel (software).
2. Identificare i vari dispositivi elettronici, le loro funzioni e i loro vantaggi.	L1	K	Classificare i dispositivi elettronici, ad esempio tablet, telefoni cellulari, server, hard disk esterni e conoscerne l'uso.
3. Riconoscere un comportamento indesiderato o una mancanza di funzionalità o reattività prevista nei dispositivi hardware e software.	L1	K	Riconoscere il comportamento "normale" del dispositivo. Riconoscere eventuali comportamenti insoliti del dispositivo
4. Identificare i possibili problemi tecnici che incidono o inibiscono le prestazioni ed essere consapevoli	L1	K	Individuare un semplice problema tecnico e sapere che esistono delle procedure per risolverlo.



dell'esistenza di misure per risolvere tali problemi.			
5. Spiegare in termini semplici cosa, dove e come il problema tecnico influisce sul dispositivo.	L1	K-S	Raccogliere informazioni sul problema e saper descrivere in termini semplici l'impatto del problema sul dispositivo. Quando si verifica (c'è uno schema?), dove si verifica (applicazioni, programmi, Internet, ecc.) e quale problema tecnico si verifica (chiusura dell'applicazione).
6. Promuovere un atteggiamento di problem solving e di consapevolezza delle prestazioni ottimali e non ottimali di hardware e software.	L1	A	Incoraggiando gli individui a essere consapevoli delle prestazioni e dei comportamenti normali, svilupperanno un atteggiamento di attenzione e reattività nei confronti di prestazioni non ideali nel loro spazio digitale. Questa maggiore consapevolezza può contribuire a migliorare le prestazioni, consentendo agli individui di rispondere in modo appropriato a qualsiasi problema imprevisto che possono incontrare.
7. Identificare la posizione delle impostazioni del dispositivo ed essere consapevoli delle potenziali conseguenze di una modifica delle impostazioni.	L1	K	Capire che la risoluzione di un problema o la regolazione delle impostazioni del dispositivo possono causarne un altro.
8. Applicare semplici soluzioni di troubleshooting per risolvere problemi come la connessione a Internet, la regolazione della luminosità e del volume del dispositivo.	L1	S	Trovare semplici soluzioni di troubleshooting disponibili sul dispositivo, sul manuale tecnico del produttore del dispositivo o su Internet e applicare semplici correzioni e modifiche al dispositivo adottando le misure necessarie per risolvere i problemi tecnici.
9. Considerare la possibilità di documentare i semplici passaggi di troubleshooting	L1	K-A	Comprendere che l'adozione di un approccio attivo che documenta le procedure aiuterà a creare liste di controllo per il troubleshooting per identificare e risolvere rapidamente i potenziali problemi per gli altri che hanno lo stesso problema o problemi simili.



effettuati per garantire che gli altri sappiano cosa fare se il problema si ripete.			
10. Comprendere che i link e-mail, i siti web, le app, i browser, i programmi sospetti e la mancanza di aggiornamenti adeguati per il malware e la sicurezza possono rallentare le prestazioni del dispositivo.	L1	K-A	Riconoscere che esistono siti web, applicazioni, browser, link e programmi non attendibili. Comprendere che gli aggiornamenti del computer, gli insiemi di sicurezza e il software possono evitare problemi tecnici.

INTERMEDIO (LIVELLO 3 E LIVELLO 4)

AREA DI COMPETENZA 5.1: PROBLEM SOLVING: RISOLVERE PROBLEMI TECNICI

COMPETENZA: IDENTIFICARE I PROBLEMI TECNICI DURANTE IL FUNZIONAMENTO DEI DISPOSITIVI E L'UTILIZZO DEGLI SPAZI DIGITALI E RISOLVERLI (DAL TROUBLE-SHOOTING ALLA RISOLUZIONE DI PROBLEMI PIÙ COMPLESSI).

LIVELLO: 3 – INTERMEDIO

Da solo e messo di fronte a problemi semplici, sono in grado di:

- indicare problemi tecnici ben definiti e di routine durante l'utilizzo di dispositivi e spazi digitali.
- selezionare soluzioni ben definite e di routine.

LIVELLO: 4 – INTERMEDIO

In modo indipendente, in base alle mie esigenze e affrontando problemi limitati e non abituali, sono in grado di:

- distinguere i problemi tecnici legati al funzionamento dei dispositivi e all'utilizzo degli spazi digitali.
- selezionare le soluzioni per risolverli.

Risultati di apprendimento	Livello	K – S - A	Descrizione
11. Comprendere a livello di base cosa controllare quando si riscontra una mancanza di funzionalità o di reattività nei sistemi elettronici, informatici e software.	L3	K-S-A	Sviluppare una teoria sulla possibile causa, proporre l'origine della probabile causa delle prestazioni non ottimali, essere aperti a testare diverse soluzioni.
12. Conoscere i punti in cui si verificano i problemi relativi al proprio dispositivo.	L3	K	Familiarizzare con i luoghi in cui indagare per individuare potenziali problemi, ad esempio sistemi operativi, applicazioni, unità di elaborazione centrale (CPU), firewall, insieme di impostazioni, dischi rigidi, unità a stato solido, server, connessioni esterne e programmi.



13. Comprendere l'impatto del problema tecnico sul dispositivo e le conseguenze di una mancata risoluzione del problema.	L3	K	Comprendere come il problema possa avere un impatto sull'hardware e sul software del dispositivo.
14. Proattività nel risolvere e affrontare le prestazioni non ottimali di hardware e software.	L3	A	Incoraggiare le persone a essere proattive quando notano per la prima volta prestazioni non ottimali e problemi tecnici le incoraggia a sviluppare un atteggiamento di attenzione e reattività. Questa maggiore consapevolezza può contribuire a ridurre i tempi di inattività, i costi, i danni e l'efficienza.
15. Elencare semplici controlli da effettuare per evitare problemi di prestazioni, tecnici e funzionali.	L3	K	Comprendere alcuni semplici controlli che possono essere eseguiti inizialmente per applicare le correzioni prima di indagare sulle fasi successive.
16. Comprendere le impostazioni standard dei dispositivi ed effettuare semplici regolazioni degli stessi.	L3	S	Capire quali sono le impostazioni consigliate per il dispositivo ed essere in grado di regolare o ripristinare semplici impostazioni del dispositivo. Sapere che le modifiche delle impostazioni possono avere implicazioni sulle prestazioni del dispositivo.
17. Trovare informazioni tecniche sul dispositivo	L3	S	Saper individuare dove trovare informazioni e proprietà. Questo è utile per questioni tecniche più complesse e per raccogliere informazioni per la risoluzione dei problemi.
18. Sapere che l'utilizzo di un dispositivo può influire sulle sue prestazioni, ad esempio modificando le impostazioni del dispositivo, le impostazioni di navigazione in Internet, l'età e la memoria interna.	L3	K	Conoscere gli aggiornamenti, la manutenzione dei file, la cancellazione della cache, l'età e il monitoraggio della memoria e comprendere gli elementi che possono influire sulle prestazioni del dispositivo. Comprendere che la risoluzione di un problema può causarne un altro e che la conservazione dei registri è utile per rintracciare eventuali problemi.

19. Documenta semplici passaggi per il troubleshooting	L3	K-S-A	Documentare in modo indipendente e adottare un approccio attivo per elencare e memorizzare le procedure di troubleshooting per un uso futuro con l'obiettivo di aiutare gli altri.
20. Comprendere gli elementi che rallentano i sistemi informatici	L3	K-A	Evitare attivamente siti web, applicazioni, browser, link e programmi non attendibili. Comprendere che gli aggiornamenti del computer, gli insiemi di sicurezza e i controlli del software devono essere eseguiti regolarmente per evitare problemi tecnici e altre considerazioni che influiscono negativamente sulla funzionalità.
21. Vigilare sul download di file e sull'utilizzo di siti sconosciuti per evitare che il malware possa influire sul comportamento del dispositivo.	L4	K-A	Comprendere che fare clic su link sospetti, scaricare file e utilizzare fonti e siti non attendibili può influire sul comportamento del dispositivo.
22. Indicare l'importanza di controlli, manutenzione e aggiornamenti regolari.	L4	K	Comprendere che gli aggiornamenti regolari assicurano che il dispositivo sia mantenuto sicuro e possa conservare prestazioni ottimali.
23. Sapere che sono disponibili opzioni di troubleshooting e statistiche sulle prestazioni dei programmi su un dispositivo.	L4	K	Essere consapevoli che i dispositivi sono dotati di strumenti integrati che possono aiutare a monitorare e fornire informazioni sulle prestazioni. Essere consapevoli che le correzioni da provare e da eseguire automaticamente
24. Utilizzare le funzioni di troubleshooting per proteggere e preservare le prestazioni ottimali del dispositivo.	L4	S	Utilizzare le soluzioni di troubleshooting disponibili sul dispositivo, il manuale tecnico del produttore del dispositivo o su Internet per applicare le correzioni sul dispositivo.
25. Sapere come modificare le impostazioni del dispositivo per migliorarne le prestazioni,	L4	K-S	Rilevare le impostazioni del dispositivo e apportare modifiche che possono influire sulle prestazioni, ad esempio sulla durata della batteria. Regolare la luminosità, chiudere le applicazioni in background, regolare le impostazioni di sleep e snooze sul



la reattività e il comportamento.			dispositivo quando non viene utilizzato.
26. Comprendere l'importanza di cancellare i programmi inutilizzati, la cache di Internet, i download, i file e le applicazioni.	L4	K	Sapere che l'eliminazione di elementi sul dispositivo può garantire e migliorare le prestazioni ottimali del dispositivo.
27. Documentare le fasi di troubleshooting	L4	K-S-A	Adottare un approccio attivo per documentare le procedure per identificare e risolvere i problemi.
28. Individuare i punti in cui è possibile applicare il troubleshooting e dove si verificano i problemi.	L4	K	Elencare i luoghi in cui indagare per individuare potenziali problemi, ad esempio sistemi operativi, applicazioni, unità di elaborazione centrale (CPU), firewall, dischi rigidi, unità a stato solido, server, connessioni esterne e programmi.
29. Adottare un approccio attivo per evitare problemi di prestazioni, reattività e tecnici.	L4	A	Essere proattivi nell'evitare i tempi di inattività, assicurandosi che vengano effettuati i controlli e conoscendo le verifiche da eseguire. Considerate la possibilità di creare un piano per ogni dispositivo, un programma di controlli e un calendario di manutenzione.
30. Indicare l'importanza di utilizzare solo siti e programmi raccomandati per la risoluzione dei problemi tecnici.	L4	K-S-A	Identificare i siti web, le applicazioni, il malware, i browser e i programmi più affidabili da utilizzare e vigilare sull'esecuzione degli aggiornamenti di sicurezza per ottimizzare le prestazioni del dispositivo.

LIVELLO AVANZATO (LIVELLO 5 E LIVELLO 6)

AREA DI COMPETENZA 5.1: PROBLEM SOLVING: RISOLVERE PROBLEMI TECNICI

COMPETENZA: IDENTIFICARE I PROBLEMI TECNICI DURANTE IL FUNZIONAMENTO DEI DISPOSITIVI E L'UTILIZZO DEGLI SPAZI DIGITALI E RISOLVERLI (DAL TROUBLE-SHOOTING ALLA RISOLUZIONE DI PROBLEMI PIÙ COMPLESSI).

LIVELLO: 5 – AVANZATO

Oltre a guidare gli altri, sono in grado di:

- valutare i problemi tecnici nell'uso degli spazi digitali e dei dispositivi digitali.
- applicare diverse soluzioni ad essi.

LIVELLO: 6 – AVANZATO

A livello avanzato, in base alle mie esigenze e a quelle degli altri, e in contesti complessi, sono in grado di:

- valutare i problemi tecnici durante l'utilizzo di dispositivi e ambienti tecnici
- risolverli con la soluzione più appropriata

Risultati di apprendimento	Livello	K – S - A	Descrizione
31. Isolare le cause dei problemi tecnici di hardware, software, insieme di impostazioni, browser e archiviazione.	L5	S	Individuare con sicurezza l'origine del problema tecnico, identificando l'elemento specifico che causa il comportamento anomalo del dispositivo.
32. Applicare con sicurezza le soluzioni tecniche che influenzano o impediscono le prestazioni.	L5	S	In modo indipendente, essere in grado di prendere con sicurezza le misure necessarie per applicare le soluzioni ai problemi tecnici, ad esempio deframmentare il disco, eseguire il software antivirus, disattivare le attività in background.
33. Comprendere i rischi del software obsoleto o non	L5	K	Consapevole dei rischi per le prestazioni derivanti dall'utilizzo di software obsoleto e della necessità di aggiornarlo o sostituirlo con versioni supportate



supportato sui propri dispositivi e l'importanza di aggiornare o sostituire tale software per evitare problemi tecnici.			
34. Adottare un atteggiamento di buona pratica per pulire il dispositivo, eseguire la diagnostica, eseguire il backup dei dati su unità esterne o cloud.	L5	A	Rispetto del funzionamento, della conservazione e delle prestazioni del dispositivo, sapendo che è essenziale per un uso efficiente ed efficace del dispositivo.
35. Comprendere l'importanza di aggiornare periodicamente l'hardware, ad esempio la RAM, le schede grafiche e le unità SSD, per migliorare la velocità e le prestazioni.	L5	K	Consapevoli dei controlli, delle modifiche e degli aggiornamenti da effettuare per migliorare la velocità del dispositivo, eseguire le applicazioni più grandi e migliorare le prestazioni.
36. Valutare e confrontare diverse soluzioni hardware e software per scegliere quelle più efficaci per il dispositivo e le esigenze specifiche.	L5	S	Ricerca e confrontare varie soluzioni in base alle loro caratteristiche, recensioni, proprietà ed efficacia per scegliere quella più adatta al proprio dispositivo
37. Decifrare le informazioni tecniche relative ai problemi tecnici del proprio dispositivo.	L5	K-S	Interpretare le informazioni relative a sistemi operativi, applicazioni, unità di elaborazione centrale (CPU), firewall, insieme di impostazioni, dischi rigidi, unità a stato solido, server, connessioni esterne e programmi, ecc.



38. Configurare l'aspetto o le azioni di un'applicazione, del sistema operativo o dell'hardware.	L5	K-S	Inserire le impostazioni avanzate nelle applicazioni, nei sistemi operativi o nell'hardware e familiarizzare con gli elementi
39. Comprendere l'importanza di evitare gli strumenti software gratuiti che affermano di risolvere i problemi di prestazioni e di zippare i file per migliorare l'archiviazione.	L5	K	Creare un piano, ma condurre i controlli iniziali, riconoscere i software affidabili che forniscono la soluzione alle esigenze specifiche.
40. Guidare gli altri nella risoluzione dei problemi e nell'identificazione dei problemi tecnici.	L5	K-S-A	Aiutare attivamente gli altri a sviluppare teorie e possibili soluzioni ai loro problemi tecnici.
41. Riconoscere l'importanza di rimuovere l'hardware e il software non utilizzati dal dispositivo.	L6	K	Comprendere che la mancata rimozione di programmi e applicazioni obsoleti e superati e la disconnessione dell'hardware possono causare un comportamento indesiderato del dispositivo.
42. Descrivere come accedere alle informazioni e ai contenuti del software e dell'hardware e muoversi tra di essi in più fasi.	L6	K-S	In modo indipendente, è in grado di esaminare le informazioni contenute nel software e nell'hardware e di riconoscere i collegamenti, ad esempio il software della stampante, l'hardware e le proprietà possono avere bisogno di connettersi l'uno all'altro.
43. Configurare gli insiemi, compresa l'automazione, per ottimizzare le prestazioni in modo avanzato.	L6	S	Eseguire gli aggiornamenti del software e dell'hardware, controllando le ultime versioni e configurando gli insiemi per eseguire automaticamente gli aggiornamenti per le ultime versioni

44. Valutare, acquistare e installare il software o l'hardware più appropriato ed efficiente.	L6	K-S	Essere in grado di condurre un'analisi per valutare le soluzioni hardware e software più adatte ed efficaci per le esigenze dell'organizzazione, di effettuare un acquisto online e di installare il software sull'hardware del dispositivo.
45. Proporre ad altri strategie di risoluzione dei problemi e di presa di decisioni.	L6	K-S	Gestire le richieste di informazioni attraverso un processo di individuazione dei problemi e di offerta di soluzioni.
46. Sviluppare misure complete per proteggere le prestazioni degli asset organizzativi	L6	K-S- A	Progettare e implementare misure per salvaguardare i beni dell'organizzazione, promuovendo un atteggiamento consapevole tra i dipendenti e le parti interessate per migliorare le prestazioni complessive dei beni.
47. Incoraggiare l'adozione delle migliori pratiche in tutti i dispositivi o reparti.	L6	K-A	Comprendere quali metodi di best practice adottare per ogni dispositivo in ogni reparto.
48. Suggestire un amministratore designato per il controllo di software, aggiornamenti, autorizzazioni, hardware, sicurezza e privacy.	L6	K	Comprendere che la gestione e il controllo di ciò che viene installato monitorando gli accessi può evitare file, programmi, applicazioni, problemi di archiviazione e di sicurezza indesiderati, evitando così potenziali problemi tecnici.
49. Suggestire l'uso di un software e di un hardware concordato a livello di reparto/azienda.	L6	K	Comprendere che l'utilizzo degli stessi sistemi comporta una maggiore compatibilità per tutti i dispositivi.
50. Sentirsi sicuro nell'essere un punto di riferimento per la risoluzione dei problemi e il prendere decisioni	L6	A	Sentirsi a proprio agio nel rispondere alle domande di chi ha problemi tecnici ed essere in grado di suggerire soluzioni e fornire indicazioni passo dopo passo di persona o al telefono

LIVELLO ESPERTO (LIVELLO 7 E LIVELLO 8)

AREA DI COMPETENZA 5.1: PROBLEM SOLVING: RISOLVERE PROBLEMI TECNICI

COMPETENZA: IDENTIFICARE I PROBLEMI TECNICI DURANTE IL FUNZIONAMENTO DEI DISPOSITIVI E L'UTILIZZO DEGLI SPAZI DIGITALI E RISOLVERLI (DAL TROUBLE-SHOOTING ALLA RISOLUZIONE DI PROBLEMI PIÙ COMPLESSI).

LIVELLO: 7 – ALTAMENTE SPECIALIZZATO

Ad un livello altamente specializzato, sono in grado di:

- creare soluzioni a problemi complessi con una definizione limitata, legati a problemi tecnici nell'utilizzo di dispositivi e spazi digitali.
- integrare le mie conoscenze per contribuire alla pratica e alla conoscenza professionale e guidare gli altri nella risoluzione di problemi tecnici.

LIVELLO: 8 – ALTAMENTE SPECIALIZZATO

Al livello più avanzato e specializzato, sono in grado di:

- creare soluzioni per risolvere problemi complessi con molti fattori interagenti, legati a problemi tecnici nell'uso di dispositivi e spazi digitali.
- proporre nuove idee e processi al settore

Risultati di apprendimento	Livello	K – S - A	Descrizione
51. Spiegare l'importanza di effettuare una revisione annuale degli asset	L7	K-S	Dimostrare e fornire revisioni annuali delle risorse incentrate sulla pulizia dei file, sulla pulizia fisica, sugli aggiornamenti del software e della sicurezza, sulla funzionalità dell'hardware, sui file, sui programmi e sulle app obsoleti.
52. Organizzare corsi di formazione per i dipendenti come introduzione, aggiornamento o in occasione dell'introduzione di un	L7	S	Capire che trasmettere alle persone le conoscenze significa ridurre i ticket IT, le richieste tecniche, i tempi di inattività e mettere a disposizione i dipendenti aumentando la loro sicurezza ed efficienza per l'organizzazione/il dipartimento.



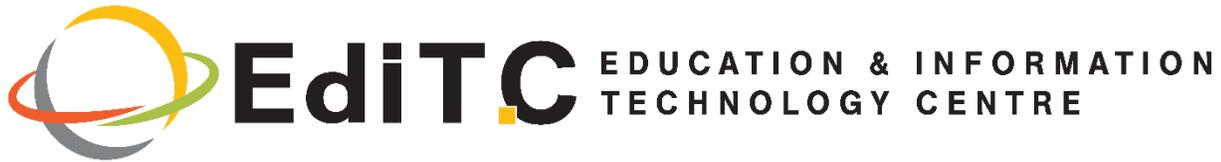
software nuovo o aggiornato con nuove funzioni.			
53. Configurare le impostazioni avanzate per ottimizzare le prestazioni.	L7	S	Effettuare gli aggiornamenti del software, controllando le ultime versioni e configurando le impostazioni avanzate per l'aggiornamento automatico alle ultime versioni.
54. Analizzare e classificare i potenziali problemi tecnici in base al loro impatto, alla probabilità che si verifichino e alla facilità di risoluzione.	L7	K-S	Dimostrare di essere in grado di dare priorità e identificare la gravità di specifici problemi tecnici, ad esempio utilizzando un sistema a semaforo. Classificando correttamente il problema, le risorse possono essere allocate in modo efficace per affrontare prima i problemi più critici.
55. Rivedere e aggiornare regolarmente le politiche e le procedure relative all'hardware e al software	L7	S	
56. Promuovere un maggiore investimento nel team di soluzioni tecniche e allocare le risorse in modo efficace.	L7	K-S-A	Gestire la revisione e l'aggiornamento delle politiche e delle procedure per allinearle alle best practice e alle normative vigenti. Questo approccio proattivo assicura che l'organizzazione mantenga una posizione forte e possa rispondere in modo efficace ai problemi.
57. Promuovere una cultura della risoluzione dei problemi a livello aziendale.	L7	K-S-A	Comprendete che, attraverso un'efficace allocazione delle risorse, potete migliorare la capacità dell'organizzazione di rilevare, prevenire, rispondere e risolvere i problemi in modo efficace ed efficiente.
58. Creare modelli di problemi IT	L7	S	Attraverso le vostre azioni, dimostrate che dare l'esempio ispirerà i dipendenti a tutti i livelli a dare priorità alla risoluzione dei problemi e a non ignorare le questioni tecniche nelle loro attività quotidiane.
59. Creare un albero decisionale che i dipendenti possano seguire per cercare di risolvere	L7	K	Dimostrare che la creazione di modelli di problemi IT spinge la persona che sta vivendo il problema a raccogliere il maggior numero di informazioni possibili per consentire agli altri di determinare il problema e la soluzione.

i semplici problemi informatici che potrebbero riscontrare.			
60. Gestire l'aggiornamento di procedure, istruzioni e guide.	L7	S	Riconoscere che i dipendenti possono essere più inclini a usare gli alberi decisionali per aiutarli a trovare una soluzione da soli. In questo modo si evita l'attesa e al tempo stesso si insegna e si indirizza verso una soluzione appresa.
61. Impiegare un programma di formazione obbligatoria per i nuovi assunti che includa l'individuazione e la risoluzione di problemi di base e che incorpori altri controlli, ad esempio sulla sicurezza.	L8	S-A	Riconoscere che le modifiche al software possono avere un impatto sulle istruzioni, sulla posizione degli elementi, sulla memoria, ecc. e che è necessario aggiornarle per mantenere le soluzioni pertinenti.
62. Aggiornare e sostituire il disco rigido con uno più veloce o con un'unità a stato solido (SSD).	L8	K-S	Con le conoscenze accumulate, progettate ed erogate un programma di formazione online con test e punteggi per monitorare e gestire in modo efficace le conoscenze del personale. Integrare un account personale per gestire la formazione.
63. Aggiungere, ad esempio, una scheda di espansione USB 3.0 per utilizzare appieno i dispositivi USB 3.0 o aggiornare l'unità di elaborazione grafica (GPU).	L8	K-S	Comprendere che l'aggiornamento dell'hardware può aumentare le prestazioni.
64. Creare e monitorare un registro delle risorse	L8	K-S-A	Comprendere che gli aggiornamenti sono necessari per il buon funzionamento di un dispositivo, ad esempio per una grafica più pulita e avanzata o per un maggior numero di monitor.
65. Sostituire i server di rete, i router e i dispositivi di archiviazione.	L8	K-S	Capire che gli aggiornamenti possono essere necessari per i computer obsoleti per soddisfare i requisiti di sistema di un nuovo programma o di un programma aggiornato.



66. Installare la memoria ad accesso casuale (RAM)	L8	K-S-A	Capire che i dispositivi devono essere sostituiti in base alle nuove esigenze e capacità.
67. Conoscere i linguaggi informatici	L8	K	Capire che il computer può memorizzare dati temporanei aggiuntivi o recuperarli più velocemente quando viene aggiunta più RAM.
68. Adottare una cultura di miglioramento continuo e di aggiornamento.	L8	A	Comprendere che esistono diversi linguaggi informatici che effettuano e controllano varie azioni all'interno dell'hardware e del software che possono influenzare le prestazioni, creare e risolvere problemi.
69. Ottimizzare, personalizzare, memorizzare e condividere gli insiemi per migliorare la velocità e l'efficienza del dispositivo e condividere le raccomandazioni.	L8	K-S-A	Tenersi al corrente degli ultimi aggiornamenti, della tecnologia, dei rilasci, dell'hardware, del software, dei problemi e delle soluzioni, mantenendo aggiornate le conoscenze.
70. Adottare un atteggiamento di proposta di nuove idee e processi di miglioramento.	L8	A	Riconoscere che la condivisione delle impostazioni di personalizzazione con l'organizzazione, ad esempio per i browser e le impostazioni, può garantire un punto di riferimento per le prestazioni e il rilevamento di comportamenti anomali del dispositivo.

Project Coordinator:



Partners:



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agencia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.