



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



FONDUL SOCIAL EUROPEAN PLUS (FSE+)

Programul Educație și Ocupare (PEO) 2021-2027

Prioritate: P9.Consolidarea participării populației în procesul de învățare pe tot parcursul vieții pentru facilitarea tranzițiilor și a mobilității

Obiectiv specific: ESO4.7_Promovarea învățării pe tot parcursul vieții, în special a oportunităților flexibile de actualizare a competențelor și de recalificare pentru toți, ținând seama de competențele antreprenoriale și digitale, printr-o mai bună anticipare a schimbării și a cerințelor de noi competențe bazate pe nevoile pieței muncii, precum și prin facilitarea tranzițiilor profesionale și promovarea mobilității profesionale

Titlu Apel: Competențe digitale pentru piața muncii - Regiuni mai puțin dezvoltate

Titlu proiect: TransformDigital

Cod Apel: PEO/375/PEO_P9/OP4/ESO4.7/PEO_A34

Cod proiect: 336830

Competențele digitale și rezolvarea situațiilor neprevăzute – ce faci când tehnologia nu funcționează cum te aștepti

Tehnologia ne ajută să realizăm numeroase activități profesionale mai rapid și mai eficient. Tocmai pentru că a devenit atât de prezentă în activitatea zilnică, tindem să presupunem că instrumentele digitale vor funcționa de fiecare dată exact așa cum ne așteptăm.

În realitate, pot apărea oricând situații neprevăzute: un document nu se deschide, o aplicație nu răspunde, conexiunea la internet este întreruptă, imprimanta nu mai este disponibilă, o parolă nu este acceptată sau o funcție pe care o utilizam ieri pare să fi dispărut după o actualizare.

Competența digitală nu înseamnă să știm să rezolvăm orice problemă tehnică și nici să devenim specialiști IT. Înseamnă însă să putem analiza o situație, să încercăm soluții simple și sigure, să identificăm momentul în care avem nevoie de ajutor și să explicăm suficient de clar problema pentru ca aceasta să poată fi rezolvată.

Primul pas: identifică problema înainte să încerci să o rezolvi

Atunci când un instrument nu funcționează, reacția imediată poate fi să încercăm mai multe operațiuni la întâmplare.

Este mai util să identificăm întâi ce anume nu funcționează.

De exemplu:

- problema apare într-o singură aplicație sau în mai multe?
- un singur document nu se deschide sau niciun document de acel tip?
- conexiunea la internet nu funcționează deloc sau doar o anumită pagină nu poate fi accesată?
- problema a apărut după o actualizare sau modificare?
- există un mesaj de eroare?
- ceilalți colegi întâmpină aceeași dificultate?
- problema apare doar pe dispozitivul utilizat?

Răspunsurile pot restrânge foarte mult cauzele posibile.





Dacă o singură pagină nu se deschide, nu înseamnă neapărat că „nu merge internetul”. Dacă un singur fișier nu poate fi accesat, problema poate fi legată de acel document și nu de întregul program.

Mesajele de eroare nu trebuie închise înainte să le citim - Când apare o fereastră cu un mesaj tehnic, primul impuls este adesea să apăsăm „OK” sau să o închidem.

Totuși, mesajul respectiv poate conține exact informația necesară pentru identificarea problemei. Poate indica faptul că:

- fișierul nu mai există în locația respectivă;
- utilizatorul nu are drepturile necesare;
- conexiunea a fost întreruptă;
- spațiul de stocare este insuficient;
- formatul documentului nu este acceptat;
- sesiunea de autentificare a expirat;
- aplicația trebuie actualizată.

Nu este necesar să înțelegem fiecare cod tehnic afișat. Este însă util să reținem mesajul, să îl notăm sau, dacă regulile organizației permit, să realizăm o captură de ecran pe care să o putem transmite persoanei care oferă suport tehnic.

„Nu merge” oferă foarte puține informații. „La deschiderea documentului apare acest mesaj” poate face rezolvarea mult mai rapidă.

Începe cu verificările simple - Multe probleme digitale au cauze simple. Înainte de intervenții complicate, pot fi verificate câteva aspecte de bază:

- este dispozitivul conectat la rețea?
- aplicația este blocată sau doar răspunde mai greu?
- documentul este deschis deja într-o altă fereastră?
- este selectată imprimanta potrivită?
- fișierul a fost salvat în locația în care îl căutăm?
- utilizatorul este autentificat în contul corect?
- există suficient spațiu pentru salvarea documentului?
- problema dispare după închiderea și redeschiderea aplicației?

Uneori, repornirea unei aplicații sau a dispozitivului poate rezolva o problemă temporară. Aceasta nu trebuie însă tratată ca soluție universală pentru orice dificultate.

Important este să efectuăm verificări logice, nu o succesiune de acțiuni întâmplătoare.



Nu transforma o problemă mică într-una mai mare

Când tehnologia nu funcționează, dorința de a rezolva rapid situația poate conduce la decizii riscante.

Un tutorial găsit pe internet poate recomanda modificarea unor setări importante. Un program necunoscut poate promite „repararea automată” a calculatorului. O persoană poate sugera dezactivarea unor funcții de securitate pentru ca aplicația să funcționeze.

Astfel de soluții nu trebuie aplicate fără a înțelege consecințele și fără a respecta regulile organizației.

În special pe echipamentele profesionale, utilizatorul nu ar trebui să:

- instaleze programe neautorizate;
- dezactiveze soluțiile de securitate;
- modifice setări pe care nu le înțelege;
- acorde permisiuni unor aplicații necunoscute;
- introducă parole pe pagini nesigure;
- șteargă fișiere sau componente ale sistemului pentru a „vedea dacă merge”.

Competența digitală înseamnă și să știm când să nu intervenim.

Dacă un document pare pierdut, nu presupune imediat că a dispărut definitiv

Una dintre situațiile care produc rapid panică este dispariția aparentă a unui document.

Înainte de a considera că informația a fost pierdută, pot fi verificate câteva variante: locația în care a fost salvat documentul, lista fișierelor recente, funcția de căutare, coșul de reciclare sau spațiul comun în care documentul ar fi trebuit păstrat.

În funcție de programul și serviciul utilizat, pot exista și funcții de recuperare automată, versiuni anterioare sau copii de siguranță.

Prevenția rămâne însă cea mai bună soluție. Salvarea documentelor în locațiile stabilite, utilizarea unor denumiri clare și respectarea procedurilor de backup ale organizației reduc riscul pierderii informațiilor.

„Am uitat parola” nu se rezolvă prin improvizații

Problemele de autentificare sunt frecvente, dar trebuie tratate cu atenție.

Dacă o parolă nu mai este acceptată, soluția corectă nu este să utilizăm contul unui coleg sau să încercăm metode improvizate pentru ocolirea autentificării.

Trebuie utilizate procedurile oficiale de recuperare a accesului sau solicitat sprijinul persoanei responsabile.



**Cofinanțat de
Uniunea Europeană**



În același timp, este important să verificăm dacă problema este într-adevăr parola. Uneori poate fi selectat un alt cont, poate fi activată o tastatură cu o configurație diferită sau serviciul poate întâmpina temporar dificultăți.

Accesul la conturile profesionale face parte din securitatea digitală, iar rezolvarea unei probleme nu trebuie să creeze o vulnerabilitate nouă.

Căutarea unei soluții este ea însăși o competență digitală - Nimeni nu cunoaște toate funcțiile tuturor programelor. De aceea, una dintre cele mai utile competențe este capacitatea de a căuta informații relevante atunci când apare o problemă. O căutare eficientă pornește de la o descriere cât mai exactă. În loc de „nu merge programul”, este mai util să căutăm numele aplicației, operațiunea pe care încercăm să o realizăm și mesajul de eroare primit.

Trebuie însă evaluată și sursa informației.

Documentația oficială a aplicației, materialele furnizate de organizație sau resursele producătorului sunt, de regulă, puncte de plecare mai potrivite decât un tutorial necunoscut care solicită instalarea unor programe suplimentare sau modificarea unor setări importante.

A găsi o soluție pe internet nu înseamnă automat că soluția este sigură sau potrivită mediului profesional în care lucrăm.

Când este momentul să cerem ajutor?

A solicita sprijin nu reprezintă lipsă de competență digitală. Dimpotrivă, capacitatea de a recunoaște limita propriei intervenții poate preveni agravarea unei probleme. Este indicat să solicităm sprijin atunci când:

- problema implică securitatea unui cont sau a unor date;
- apar mesaje privind viruși, programe malițioase sau activități suspecte;
- ar fi necesară modificarea unor setări pentru care nu avem autorizare;
- există riscul pierderii unor informații importante;
- problema afectează mai multe persoane sau sisteme;
- soluțiile simple și sigure nu au funcționat;
- nu înțelegem consecințele acțiunii pe care urmează să o realizăm.

Un utilizator competent nu este persoana care încearcă să repare absolut orice singură, ci persoana care poate gestiona responsabil situația.

Cum explicăm problema astfel încât să primim ajutor mai repede?

Atunci când solicităm suport tehnic, modul în care descriem problema poate influența timpul necesar rezolvării. Mesajul „calculatorul nu merge” poate avea zeci de explicații.

O descriere utilă ar putea preciza:

- ce încercăm să realizăm;





- în ce aplicație a apărut problema;
- ce s-a întâmplat;
- ce mesaj de eroare a fost afișat;
- când a început problema;
- dacă situația s-a repetat;
- ce verificări simple au fost deja realizate.

De exemplu, „La deschiderea documentului X din folderul comun apare mesajul Y; alte documente din același folder se deschid normal” oferă mult mai multe informații decât „nu-mi merge documentul”.

Capacitatea de a descrie o problemă este o componentă importantă a rezolvării acesteia.

Un plan alternativ poate preveni blocarea completă a activității

Atunci când o activitate depinde foarte mult de tehnologie, este util să existe și o modalitate de continuare în cazul unei probleme temporare, acolo unde natura activității permite acest lucru.

De exemplu, o întrerupere temporară a conexiunii nu trebuie să însemne întotdeauna că întreaga activitate se oprește. Pot exista documente care pot fi pregătite offline, informații care pot fi organizate sau alte sarcini care nu depind în acel moment de serviciul indisponibil.

Nu toate situațiile permit o alternativă, dar capacitatea de a reorganiza temporar activitatea poate reduce efectele unei probleme tehnice.

Aceasta este tot o formă de adaptare digitală: tehnologia este un instrument al activității, nu singurul element care stabilește ce putem face.

Rezolvarea problemelor digitale se învață prin experiență

Cu cât utilizăm mai multe instrumente digitale, cu atât întâlnim mai multe situații neprevăzute.

În timp, începem să recunoaștem anumite tipare: un document nu poate fi modificat deoarece avem doar drept de vizualizare, o aplicație nu funcționează deoarece sesiunea a expirat sau un fișier nu poate fi găsit deoarece a fost salvat într-o altă locație.

Aceste experiențe dezvoltă capacitatea de rezolvare a problemelor.

Important este să nu memorăm doar soluția pentru o singură situație, ci să înțelegem logica folosită:

Ce nu funcționează? Ce s-a schimbat? Ce pot verifica în siguranță? Ce informații am? Unde pot găsi o soluție de încredere? Este cazul să solicit ajutor?

Acest mod de gândire poate fi transferat de la un program la altul și de la un dispozitiv la altul.



**Cofinanțat de
Uniunea Europeană**



Competența digitală nu înseamnă să nu ai niciodată probleme

Oricât de experimentat ar fi un utilizator, vor exista situații în care tehnologia nu se comportă conform așteptărilor.

Diferența nu este dată de absența problemelor, ci de modul în care acestea sunt gestionate.

Un utilizator competent digital nu intră imediat în panică, dar nici nu încearcă orice soluție găsită la întâmplare. Analizează situația, realizează verificările pe care le poate face în siguranță, caută informații din surse potrivite și solicită sprijin atunci când problema depășește nivelul său de acces sau de cunoștințe.

Într-un mediu profesional digitalizat, capacitatea de a rezolva probleme simple și de a gestiona responsabil situațiile mai complexe este la fel de importantă ca utilizarea instrumentelor atunci când totul funcționează perfect.

Dezvoltarea competențelor digitale prin TransformDigital – ID 336830

În cadrul proiectului TransformDigital – ID 336830, angajații din grupul țintă beneficiază de evaluarea competențelor digitale pentru identificarea nivelului existent și a nevoilor de dezvoltare. În funcție de rezultatele evaluării, participanții sunt orientați către programul Competențe digitale de bază sau către programul de formare Operator introducere, validare și prelucrare date (OIVPD).

Dezvoltarea competențelor digitale presupune nu doar utilizarea instrumentelor atunci când acestea funcționează conform așteptărilor, ci și capacitatea de a identifica dificultăți, de a căuta soluții, de a efectua verificări de bază și de a solicita sprijin în mod eficient atunci când este necesar.

Astfel, formarea poate contribui la dezvoltarea unei utilizări mai autonome, eficiente și responsabile a tehnologiei și la creșterea capacității angajaților de a se adapta situațiilor neprevăzute întâlnite în activitatea profesională.

***#TransformDigital #CompetențeDigitale #RezolvareaProblemelor #AdaptareDigitală
#DezvoltareProfesională***

***Proiect finanțat din Fondul Social European Plus (FSE+) prin Programul Educație și Ocupare (PEO)
2021–2027, în cadrul apelului „Competențe digitale pentru piața muncii – Regiuni mai puțin
dezvoltate”.***

