



# Book 2.4

## *Affrontare e risolvere i problemi tecnici*

Conoscere ed utilizzare le comunità online di aiuto per risolvere i problemi tecnici e per apprendere nuove conoscenze

*pane e internet*

**IN RETE È PIÙ FACILE!**

# Centro Servizi Regionale Pane e Internet

Redazione a cura di Roger Ottani, Tommaso Carcano

**Febbraio 2016**

Realizzato da RTI Ismo srl - Associazione AECA - Simki srl nell'ambito del progetto "Pane e Internet 2014 - 2017", finanziato da Regione Emilia-Romagna (Determina N.9287 del 4.7.2014)



Licenza Creative Commons  
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>)

Questo Book è una guida ad un primo approccio per cercare di risolvere in autonomia i problemi tecnici più comuni che potrebbero insorgere nel nostro computer, tablet o smartphone.

## CORSO DI ALFABETIZZAZIONE DIGITALE PER CITTADINI

### Secondo Livello

#### 2.4 Conoscere ed utilizzare le comunità online di aiuto per risolvere i problemi tecnici e per apprendere nuove conoscenze

### *Book 2.4 Conoscere ed utilizzare le comunità online di aiuto per risolvere i problemi tecnici e per apprendere nuove conoscenze*

Introduzione .....	1
Guida del computer (help F1) .....	1
Riavviare il sistema .....	2
Aggiornare il computer e i programmi .....	3
Reinstallare le applicazioni .....	4
Ricerca soluzioni online .....	5
Sapere ciò che si cerca .....	5
Siti, gruppi, forum .....	6
Manutenzione del computer, aggiornamenti e virus .....	7
Programmi utili .....	7
Ripristino del sistema e formattazione del sistema operativo .....	8
Backup dei dati .....	9

# Introduzione

---

Può capitare a tutti di avere problemi con i dispositivi elettronici come computer, smartphone o tablet, installare e rimuovere programmi dopo averli provati, acquistare un dispositivo nuovo come una stampante o uno scanner, un arresto anomalo del computer possono essere l'origine di questi problemi o causare rallentamenti. La maggior parte di questi problemi **sono di origine software** e possono essere risolti in autonomia senza trasformarsi in esperti informatici.

In questo book vedremo come affidarci ad Internet per cercare soluzioni o programmi utili senza rivolgerci a centri di assistenza.

Spesso sarà sufficiente **aggiornare il sistema operativo**, il programma o **disinstallare e reinstallare** l'applicazione che ha dei problemi, talvolta sarà necessario **modificare alcune impostazioni** seguendo istruzioni passo passo o, nella peggiore delle ipotesi, azzerare il computer allo stato iniziale con la formattazione del sistema operativo.



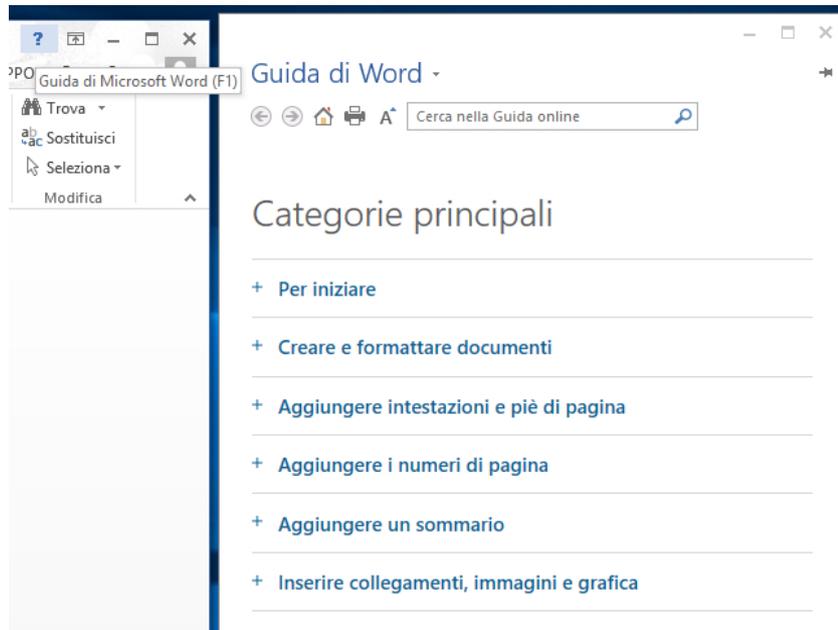
## Guida del computer (help F1)

---

Ogni programma, sistema operativo compreso è sempre accompagnato da una **guida** (help) che contiene informazioni valide sull'utilizzo dello stesso e su come affrontare le problematiche più comuni che possono insorgere utilizzandolo.

Questa guida si attiva **cercando nei menù del programma** ed è spesso rappresentata da un **punto interrogativo**. Un altro modo per accedere alla guida è **premere il pulsante F1** presente nella tastiera quando abbiamo il programma avviato sul desktop.

Le guide spesso hanno un **indice analogico** e una **casella di ricerca** nella quale scrivere e cercare soluzioni a eventuali problemi e trovare le indicazioni su quali passi compiere per determinata operazione.



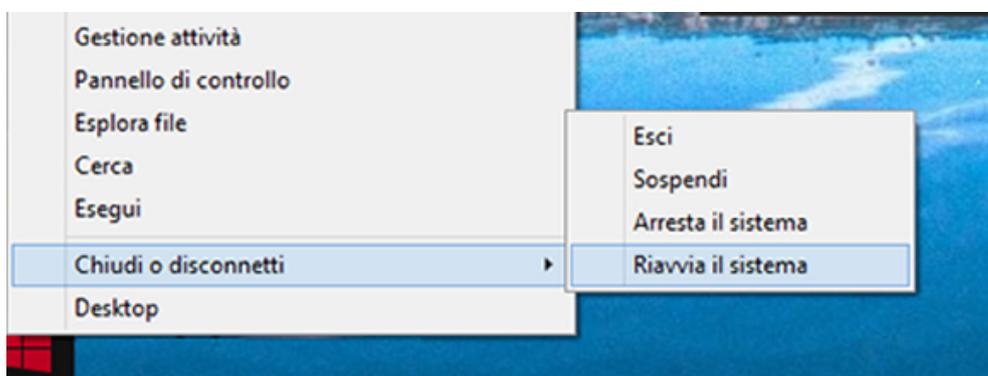
Se il problema non è affrontato probabilmente ci troviamo di fronte ad un malfunzionamento che dovremo risolvere attuando le strategie che descriveremo nei prossimi paragrafi.

## Riavviare il sistema

---

Se il problema si è manifestato improvvisamente potrebbe essere un semplice **mancato caricamento** di alcune informazioni necessarie al corretto funzionamento del programma.

Un **semplice riavvio** può quindi aiutarci a ripristinare le condizioni necessarie ad una corretta ripresa del funzionamento.



Anche se può sembrare una soluzione superficiale, il riavvio consente al dispositivo di **rimettere ordine** nei numerosi processi che servono a gestire tutte le complesse operazioni a cui è sottoposto, ripristinando eventuali funzionalità mancanti.

Il riavvio del dispositivo, più ovvio per un computer, andrebbe **periodicamente effettuato anche sui dispositivi mobili** come lo smartphone e il tablet così come ad **altri dispositivi esterni** quali il **modem** (o router) per la connessione a Internet, **stampanti, scanner** o qualsiasi altro dispositivo che manifesti problemi.

Un riavvio completo dovrebbe essere effettuato **spegnendo il dispositivo** seguendo le corrette procedure e, una volta arrestato, **scollegarlo dall'alimentazione elettrica** (rete elettrica o batteria) **per qualche minuto** (un paio saranno più che sufficienti). Dopo averlo ricollegato, avvieremo il dispositivo normalmente.

Purtroppo non tutti i dispositivi mobili ci danno la possibilità di rimuovere la batteria, in questo caso il **riavvio di un dispositivo bloccato** si ottiene **mantenendo premuto a lungo il pulsante di accensione/spegnimento**.

## Aggiornare il computer e i programmi

---

Nel *Book 10 - Usare computer e Internet in sicurezza* abbiamo affrontato l'aggiornamento computer. Ti consigliamo di leggerlo per capire come cercare e attivare gli aggiornamenti del sistema operativo e risolvere così eventuali problemi insorti nel tempo.

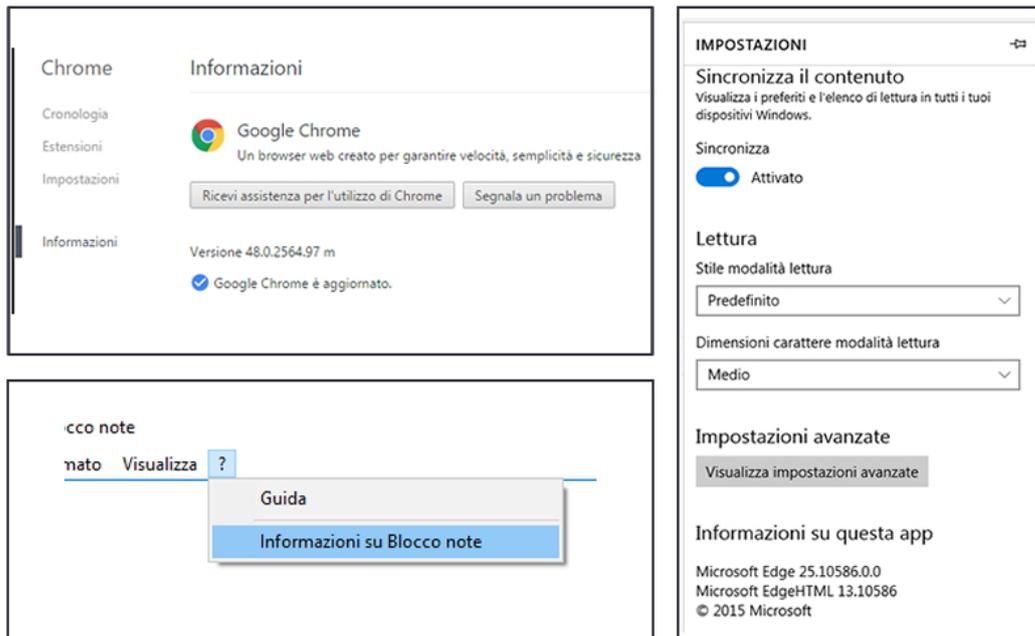
I programmi vengono rilasciati dopo aver risolto tutti i problemi che si sono evidenziati durante i test in fase di realizzazione, purtroppo questo non è sufficiente per stare al passo con i continui aggiornamenti a cui il mondo dell'informatica è soggetto.

Per questo motivo le aziende produttrici di programmi (software) **rilasciano periodicamente degli aggiornamenti** che risolvono problemi di sicurezza, stabilità o funzionamento del programma.

È importante **accertarsi che la versione in uso sia compatibile con il sistema operativo** e che sia **l'ultima versione adatta a noi**. Le informazioni relative al nostro programma sono spesso reperibili nello stesso menù in cui troviamo la guida. Le diciture più comuni sono "*informazioni su...*" "*versione*" o frasi similari.

Frequentemente i programmi dispongono di una funzionalità che consente la ricerca automatica di aggiornamenti, assicuriamoci quindi di averla attivata o di richiedere una verifica esplicita cercando una voce "*verifica aggiornamenti*", "*update*" o similare.

Un'ultima verifica relativa all'aggiornamento del programma è quella che consiste nel **collegarsi al sito web del produttore** per individuare eventuali nuove versioni o la presenza di **programmi aggiuntivi** realizzati per risolvere problemi comuni (**patch di aggiornamento**).



## Reinstallare le applicazioni

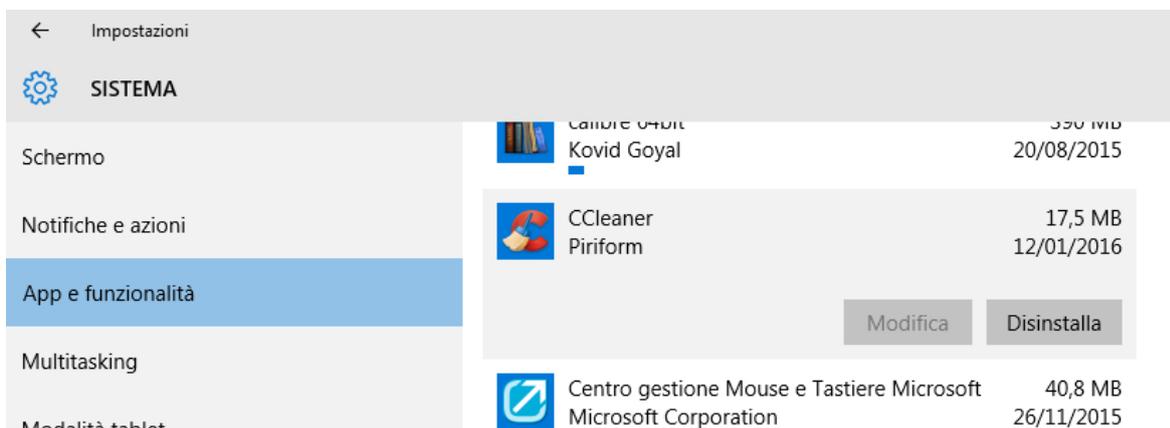
Può succedere che sia solo un programma ad avere o causare problemi, in questo caso procedere ad una **disinstallazione** e alla successiva **reinstallazione** potrebbe essere risolutivo.

Per prima cosa, come consigliato in precedenza, sarà necessario collegarsi al sito del produttore per scaricare l'**ultima versione del programma compatibile con il nostro sistema operativo**.

Si procede quindi alla **disinstallazione del programma** "difettoso" attraverso il pannello di controllo, nella *Pratica 09 - Cercare, scaricare e installare applicazioni dal web* abbiamo visto le operazioni necessarie passo passo.

Una volta disinstallato il programma **si consiglia un riavvio del computer** e, successivamente, la **nuova installazione**.

Questa tecnica ci permette di creare un'installazione "pulita" di tutti i file eliminando **file spazzatura** (junk file) e **sostituendo eventuali file "rotti"**.



# Ricerca soluzioni online

---

Internet è un **enorme magazzino di informazioni** e consigli su come risolvere i problemi più comuni che si possono manifestare con l'utilizzo del computer. È infatti molto probabile che qualcuno, prima di noi, abbia avuto lo stesso problema e che sia già stata indicata la soluzione idonea.

Talvolta basterà ricercare, **trascrivendolo nella casella di ricerca**, il codice di l'errore piuttosto che un sintomo del problema, per trovare una soluzione precedentemente individuata da altri senza nemmeno aver bisogno di chiedere aiuto.

## Sapere ciò che si cerca

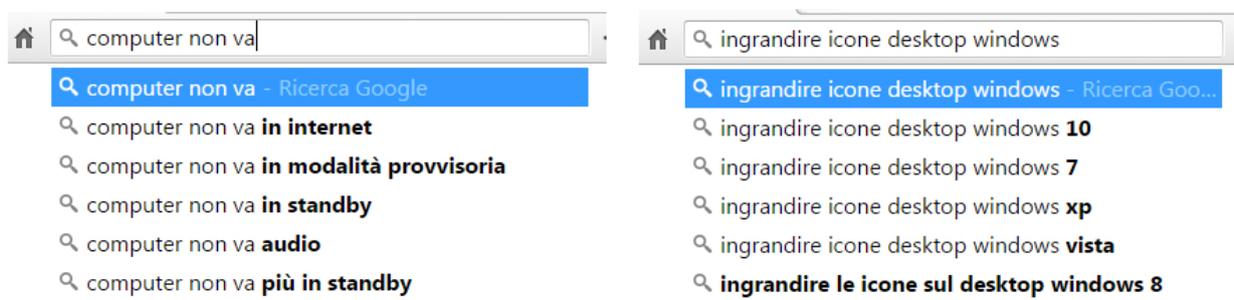
---

Fare la domanda giusta o cercare in modo preciso diventa molto importante per trovare la soluzione ad un problema. Come abbiamo intuito il computer è uno strumento complesso che ognuno di noi personalizza in funzione delle proprie necessità o gusti e le problematiche che posso insorgere sono tantissime.

Cercare utilizzando parole troppo generiche, per esempio "problemi al computer", avrà come risultato centinaia di pagine che difficilmente potranno esserci utili nell'individuare la soluzione che fa per noi.

Supponiamo di voler installare una stampante che, malgrado si siano seguite le istruzioni, non vuole funzionare sul nostro computer. Come primo passo consigliamo di visitare il sito del costruttore e verificare se esistono un programma o driver (particolari file necessari al funzionamento di un dispositivo) aggiornati e specifici per il nostro sistema operativo. I produttori di dispositivi o di programmi hanno spesso una sezione dedicata alla risoluzione dei problemi più comuni relativi ai loro prodotti. Queste sezioni sono solitamente chiamate "supporto", "FAQ" (Domande comuni), "help", ecc.

Se le soluzioni proposte non sono state di aiuto dovremo ricercare su Internet cercando di circoscrivere utilizzando il nome/modello della stampante seguito dal nostro sistema operativo.



## Siti, gruppi, forum

---

Su Internet esistono luoghi in cui gli utenti possono ricercare o contribuire alla soluzione dei vari problemi legati all'uso del computer.

Prima di tutto è necessario capire che gli utenti che possono aiutarci lo fanno a titolo gratuito mettendo a nostra disposizione le loro capacità e il loro tempo, per questa ragione utilizzare un linguaggio cortese e non pretendere soluzioni sono regole da rispettare quando si chiede aiuto ad altri.

Nel *Book 09 - Conoscere la netiquette* abbiamo descritto quelle che sono le consuetudini che governano le conversazioni su Internet.

Navigando sul web troviamo molti siti che raccolgono articoli descrittivi che spiegano i passi necessari per compiere determinate azioni come la registrazione ad un servizio, l'utilizzo di un programma, i settaggi necessari per un funzionamento ottimale di un dispositivo e così via. Spesso alla fine di un articolo viene data la possibilità di lasciare un commento, **leggere i commenti lasciati da altri utenti** potrebbe aiutarci ad approfondire l'argomento e ad individuare nuove pagine suggerite per esaminare altre soluzioni o consigli.

Basta **collegarsi ad uno di questi siti web** e utilizzare il **motore di ricerca interno** al sito (cerca) per visualizzare diverse pagine nelle quali trovare aiuto. Alcuni di questi siti in italiano sono: <http://www.pcprofessionale.it>, <http://www.navigaweb.net>, <http://www.pcprimipassi.it>, <http://it.wikihow.com>.

Altre importantissime fonti di aiuto sono i **forum** e i **gruppi di discussione**.

Forum e gruppi di discussione sono particolari pagine dedicate al confronto degli utenti per i più disparati argomenti, dal collezionismo alla cucina, dal giardinaggio alla letteratura e, ovviamente, affrontare problematiche sull'uso del computer.

I forum sono spesso **suddivisi in sezioni** dedicate per meglio organizzare gli argomenti aiutando gli utenti a trovare (o a partecipare) ciò di cui necessitano. Anche i forum hanno sempre **un motore di ricerca interno** che possiamo interrogare per filtrare tra le migliaia di messaggi inseriti. Spesso il motore di ricerca ha **funzioni avanzate** (ricerca avanzata) che ci consentono di ricercare solo all'interno di quelle sezioni che ci interessano.

La lettura dei forum è **quasi sempre libera** e pubblica mentre per poter aprire una discussione o rispondere ad una già aperta è **necessario essere registrati al forum**. Registrarsi è un'operazione relativamente semplice, occorre scegliere uno username (nome utente), una password e inserire un indirizzo email valido.

È opportuno **utilizzare un indirizzo di posta diverso da quello che usiamo abitualmente** e **NON usare mai come password la stessa che usiamo per altri servizi** (come la stessa posta elettronica per esempio). Molti forum garantiscono livelli di sicurezza e privacy adeguati ma dobbiamo essere sempre consapevoli che lasciando informazioni delicate, quali password o email, queste potrebbero essere utilizzate per secondi fini.

Alcuni forum di aiuto sono: <http://www.aiutamici.com>, <http://www.tomshw.it/forum>, <http://www.hwupgrade.it/forum>, <http://www.manuali.it/forum>, <http://answers.microsoft.com>, <http://www.androidiani.com/forum> (per smartphone e tablet).

# Manutenzione del computer, aggiornamenti e virus

---

Per manutenzione del computer, ma anche dello smartphone e del tablet, si intendono quelle importanti operazioni di **aggiornamento e pulizia** che permettono al nostro sistema di funzionare al meglio e in sicurezza. Nel *Book 10 - Usare computer e Internet in sicurezza* sono spiegate le operazioni di base per rendere operativi e automatici questi aggiornamenti.

Alcuni problemi o anomalie rilevate nel dispositivo possono essere originati **dalla presenza di programmi malevoli** (virus, spyware, malware, ecc), questi tipi di programmi indesiderati potrebbero essersi insediati nel computer a nostra insaputa durante l'installazione di un programma scaricato dalla rete o dopo aver incautamente accettato cliccando su "Ok" ("continua", "accetto", ecc.) a una finestra sospetta.

Come abbiamo affrontato nel già citato *Book 10 - Usare computer e Internet in sicurezza* è di **fondamentale importanza avere un programma antivirus e un firewall sempre aggiornati** per difenderci da queste insidie. Nella *Pratica 10 - Attivare misura di sicurezza per il computer* sono illustrate le procedure di base per mettere in funzione queste protezioni.

Ribadiamo l'importanza di **effettuare periodicamente una scansione del computer** con il programma antivirus e di **prestare sempre molta attenzione** a quello che installiamo leggendo bene i contenuti delle finestre (poup) di installazione e di rifiutare quando incontriamo messaggi ambigui o sospetti.

## Programmi utili

---

Per effettuare le operazioni di ripristino e pulizia del computer possiamo utilizzare alcuni **programmi gratuiti molto efficaci** che reperiremo su Internet. Anche in questo caso è importante mantenere questi programmi costantemente aggiornati verificando periodicamente la versione sul sito del produttore.

Alcuni di questi programmi sono:

**CCleaner** (<http://www.piriform.com/ccleaner>), un programma per pulire il disco rigido (hard disk), i file temporanei e il registro di sistema aiutando a velocizzare il computer.

Con simili funzionalità troviamo **Glary Utilities** (<http://www.glarysoft.com>), specializzato nella riparazione del registro di sistema e **Wise Registry Cleaner** (<http://www.wisecleaner.com/wise-registry-cleaner.html>) è un altro programma utile per la riparazione del registro.

Prima di effettuare una riparazione con questi programmi è bene creare, seguendo le indicazioni degli stessi programmi, **una copia del registro** in modo da poter ripristinare il tutto in caso di errore.



CCleaner



Glary Utilities



Wise Registry Cleaner

Alcuni siti web offrono la possibilità di effettuare la **scansione del nostro computer online**. I vantaggi di una scansione online risiedono nella certezza di cercare con la **versione più aggiornata delle definizioni** di programmi dannosi e nel poter **utilizzare un antivirus diverso** senza necessariamente cambiare quello che abbiamo attualmente installato. Questi servizi **necessitano l'installazione di piccoli programmi** utili per dialogare con il sito della casa produttrice.

Questi sono alcuni dei siti più famosi: <http://quickscan.bitdefender.com/it>,  
<http://www.kaspersky.com/it/free-virus-scan>,  
<http://www.eset.com/int/home//products/online-scanner>, <https://www.virustotal.com>.



## Ripristino del sistema e formattazione del sistema operativo

---

Prima di effettuare modifiche importanti al sistema operativo come l'installazione di nuovi programmi o aggiornamenti è utile **creare un punto di ripristino** per far sì che, in caso di problemi, sia possibile tornare ad uno stato precedente del computer (quando le cose andavano bene). La creazione di un punto di ripristino è **accessibile dal pannello di controllo** così come sarà possibile, sempre dalla stessa schermata, **selezionare un precedente punto di ripristino per riportare indietro il sistema operativo**. L'operazione eliminerà tutti i programmi installati dopo il punto selezionato lasciando però intatti i file che eventualmente sono stati creati o modificati successivamente.

La **formattazione del sistema operativo** è quell'operazione che **riporta il computer allo stato iniziale**. Questo sicuramente consente di riavere un computer perfettamente funzionante con

le prestazioni massime ma il “prezzo” da pagare è la **cancellazione di tutte le informazioni contenute**, siano essi **i nostri file** che **tutti i programmi installati**.

Questa operazione, da sempre riservata ad esperti, è da qualche tempo, per i sistemi operativi moderni, **facilmente realizzabile** da chiunque seguendo **le procedure guida presenti nel sistema**. La formattazione è un processo che richiede fino a qualche ora di tempo oltre alla **necessità di aggiornare il sistema operativo** con le informazioni attuali.

## Backup dei dati

---

Fare un **backup dei dati** significa **salvare periodicamente, su un supporto diverso esterno al disco rigido, una copia di tutti i nostri file**. Questa operazione dovrebbe diventare una routine per evitare la perdita accidentale delle informazioni.

La procedura di backup è **integrata in tutti i sistemi operativi** e, una volta definita la destinazione delle copie e la periodicità dell'operazione, verrà **attivata in automatico** (o a richiesta quando lo desideriamo). La destinazione potrebbe essere un'unità disco esterna come un **hard disk collegato alla porta USB**, oppure dei **dischi DVD** da masterizzare o un **servizio Cloud** come quelli trattati nel *Book 2.2 - Guida al cloud*.





*pane e internet*  
**IN RETE È PIÙ FACILE!**

**[www.paneeinternet.it](http://www.paneeinternet.it)**

