

SZKOLENIE + WARSZTAT (4 godz.)

Temat: Samodzielne poszukiwanie rozwiązań – fora, tutoriale i pomoc techniczna

CZĘŚĆ I – SZKOLENIE TEORETYCZNE (2 godz.)

1. Wprowadzenie – 10 min

Cel szkolenia:

- nauczyć uczestników, jak **samodzielnie szukać rozwiązań**,
- w jaki sposób korzystać z **forów internetowych**,
- jak oglądać **wiarygodne tutoriale wideo**,
- kiedy i jak kontaktować się z **pomocą techniczną**.

Podkreślenie, że umiejętność szukania informacji = niezależność cyfrowa.

2. Dlaczego warto samodzielnie szukać rozwiązań? – 10 min

- skraca czas rozwiązywania problemu,
- zwiększa pewność siebie,
- rozwija kompetencje,
- większość odpowiedzi na problemy techniczne **już istnieje w internecie**.

3. Jak skutecznie wyszukiwać informacje – 20 min

Techniki wyszukiwania:

- wpisywanie precyzyjnych haseł:
 - „jak podłączyć drukarkę Epson do WiFi”
 - „telefon nie widzi Bluetooth rozwiązanie”
- dodawanie słów: *problem, rozwiązanie, krok po kroku, tutorial*
- używanie cudzysłowu → dokładne dopasowanie
- wyszukiwanie po kodzie błędu
- sprawdzanie dat publikacji

Jak ocenić wiarygodność źródła:

- czy to oficjalna strona?
- czy wpis ma wiele odpowiedzi lub wysoką ocenę?

- czy komentarze potwierdzają, że metoda działa?

4. Fora internetowe – 30 min

Gdzie szukać?

- oficjalne fora producentów
- fora tematyczne

Zalety forów:

- odpowiedzi od praktyków,
- często bardzo dokładne instrukcje,
- możliwość zadania własnego pytania.

Jak czytać fora:

- zwracać uwagę na **akceptowaną odpowiedź**,
- szukać screenów i kroków,
- sprawdzać aktualność wpisu,
- oceniać poziom trudności.

Jak pytać na forum (wzór):

1. Model urządzenia.
2. Co nie działa.
3. Co już próbowałam/em.
4. Zdjęcie ekranu/komunikatu (jeśli możliwe).

5. Tutoriale wideo – 30 min

Gdzie szukać:

- YouTube (najwięcej materiałów),
- Akademie producentów
- Kanały technologiczne

Jak rozpoznać dobre tutoriale:

- mają dużo wyświetleń,
- pozytywne komentarze,
- prowadzący pokazuje krok po kroku,

- film jest aktualny (maks. 2–3 lata).

Na co uważać:

- filmy z błędami,
- filmy reklamowe udające poradniki,
- brak polskich napisów – warto włączyć automatyczne.

6. Kontakt z pomocą techniczną – 20 min**Kiedy warto dzwonić lub pisać do supportu:**

- problem techniczny wymaga dostępu do danych systemowych,
- urządzenie jest na gwarancji,
- problem dotyczy bezpieczeństwa lub finansów.

Rodzaje wsparcia:

- telefoniczna infolinia,
- czat online,
- e-mail,
- zgłoszenie serwisowe.

Co przygotować przed kontaktem:

- model urządzenia,
- numer seryjny,
- opis problemu,
- zrzuty ekranu,
- kiedy problem wystąpił.

Jakie pytania i odpowiedzi padają najczęściej:

- „Czy restartowała Pani urządzenie?” (podstawowa diagnostyka)
- „Czy urządzenie ma internet?”
- „Jakie komunikaty się wyświetlają?”

CZĘŚĆ II – WARSZTAT PRAKTYCZNY (2 godz.)

1. Ćwiczenie: Skuteczne wyszukiwanie Google – 30 min

Uczestnicy pracują na komputerach/telefonach.

2. Ćwiczenie: Korzystanie z forów – 40 min

3. Ćwiczenie: Tutoriale wideo – 25 min

Zadania:

1. Znaleźć film: „jak włączyć hot-spot w telefonie”.
2. Ocenienie:
 - czy prowadzący dobrze tłumaczy,
 - czy film jest aktualny,
 - czy komentarze są pozytywne.
3. Otwarcie innego filmu i porównanie jakości.

4. Ćwiczenie: Kontakt z pomocą techniczną – 25 min

Symulacja „rozmowy z supportem”.

Zadania:

- Uczestnik dostaje scenariusz (np. „nie działa drukarka Wi-Fi”).
- Instruktor jest pracownikiem wsparcia.
- Uczestnik musi:
 1. opisać problem,
 2. podać model urządzenia,
 3. wyjaśnić, co już próbował,
 4. odpowiedzieć na pytania technika.

Świetne ćwiczenie budujące pewność siebie.

Zakończenie – 10 min

- Podsumowanie wiedzy.
- Co robić najpierw, gdy mamy problem?
 1. Google → 2. fora → 3. tutorial → 4. pomoc techniczna.