

Servizio informatica

via S. Gottardo 49
CH-6598 Tenero

Tel. 091 735 69 03
Fax 091 745 48 68
informatica@unitas.ch
www.unitas.ch



Rapporto annuale 2020



TeamViewer, il software che permette l'assistenza a distanza

Anno che verrà ricordato per il Covid19 ha indotto anche il servizio informatica a adattare le sue strategie operative e d'intervento con l'utenza. Già la domenica precedente la chiusura forzata della sede in via San Gottardo a Tenero, il servizio era pronto a garantire la continuità senza interruzione dai rispettivi domicili degli operatori. Questo risultato è stato possibile grazie ad una preventiva organizzazione interna, osservando scenari e misure adottate nei paesi confinanti e al fatto che nell'ultimo decennio il servizio si è creato un sistematico archivio digitale, questo ha permesso di non dover accedere a documenti cartacei presenti solo nella sede fisica.

L'assistenza a distanza è l'attività principale del servizio, dove vengono effettuate manutenzioni, riparazioni, installazioni ma anche adattamenti personalizzati. Questo consolidato metodo di lavoro a distanza ha come principale scopo di poter offrire all'utenza un rapido aiuto, immediato o ripreso in giornata per i lavori più onerosi.

Il servizio ha cercato di ridurre al minimo disagio dovuto alla situazione Covid che si è protratta per tutto l'anno. Dal lato assistenza a distanza non vi sono stati problemi e l'utenza non ha avuto restrizioni, laddove le riparazioni implicavano la forzata presenza dell'operatore presso l'utenza, si sono messe in atto accurate ed elevate misure di

protezione personali prediligendo un ritiro del PC piuttosto che una prolungata permanenza.

Parecchie forniture hanno subito considerevoli ritardi poiché il mercato dei prodotti elettronici ha subito un picco d'acquisti facendo restare i fornitori senza scorte a livello mondiale, questo poiché tutto il mondo si stava riorganizzando per un lavoro a domicilio dei propri dipendenti tramite PC e periferiche. Pressoché tutti i dispositivi demo del servizio sono stati prestati per ovviare a questo problema, sia ad utenti ma anche al personale Unitas.

L'attività più problematica è sicuramente stata la parte formazione che solitamente veniva fatta in presenza. Tramite un apposito programma che permette di vedere a schermo cosa l'utente sta premendo sulla propria tastiera, si è potuto garantire una formazione adeguata dei casi in formazione adattando la metodologia e la didattica alla mutata situazione.

Dal lato scolastico, parecchi utenti si sono ritrovati a dovere seguire le lezioni scolastiche a distanza, accedere ad un'infrastruttura Cantonale per tutti nuova, affinata con un immenso lavoro e sforzo da parte del Centro Risorse Didattiche Digitali (CERDD) con il quale il servizio collabora. L'auspicato accordo che avrebbe dovuto essere affinato e concretizzato nel corso del 2020 è slittato nel 2021. Si sono comunque continuate le trattative tra servizio informatica Unitas, Sezione della pedagogia speciale (SPS) e CERDD, aiutandoci a vicenda e trovando soluzioni transitorie oltre che rafforzando la collaborazione.

Parecchio tempo è stato investito per risolvere i problemi creatisi ad inizio anno e protrattisi per il primo quartale dovuto al cambio dei server da parte della ditta che gestisce il software della biblioteca e che è strettamente legato all'App usata da molti utenti per scaricare libri come anche al sistema di scaricamento semplificato via computer. Se altre istituzioni hanno atteso, Unitas ha fatto da apripista per tutta la svizzera dovendo così risolvere da sé i problemi legati a questa innovazione. Paolo ha poi collaborato con altre istituzioni diffondendo le soluzioni strategiche adottate in Unitas per adattare l'App al nuovo sistema.

L'effettivo del servizio è rimasto invariato, Claudio al 100%, Davide al 50% con attività dal lunedì fino a mercoledì a mezzogiorno e Paolo al 50% con presenza tutti i pomeriggi.