

**Piano Emergo 2021**  
**Bando MI272**  
**Costituzione del Catalogo dei corsi di formazione finanziabili attraverso i voucher "Cittadinanza Digitale"**

**MODULO C - SCHEDA DESCRITTIVA CORSO DI FORMAZIONE**  
*(da ripetere per ciascun corso di formazione candidato a Catalogo)*

|  |  |
|--|--|
| Titolo   | OPERATORE ADDETTO ALLA GESTIONE DEL FRONT E BACK OFFICE NEGLI ENTI PUBBLICI  |
| Classificazione in formazione base/avanzata  | avanzata   |
| Prerequisiti ( <i>competenze e abilità già acquisite o titolo di studio indispensabili per affrontare efficacemente il corso</i> ) | Competenze prerequisiti: Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioni.<br><br>Titolo di studio preferibile: DIPLOMATO CON TITOLO DI STUDIO CHE CONSENTE ACCESSO ALL' UNIVERSITA   |
| Destinatari ( <i>tipo di disabilità</i> )  | PSCICHICA - MENTALE - FISICA<br>Tipologia di destinatario: il destinatario non ha certificazione di disabilità sensoriale.<br>Il corso è particolarmente rivolto ad utenti che possiedono difficoltà motorie e pertanto potrebbero prediligere percorsi prevalentemente impiegatizi o comunque attivabili anche in modalità smart working; inoltre, il corso è rivolto anche a destinatari con disabilità psichica e intellettuale poiché i tempi di lavoro possono conciliarsi con tempi ed esigenze strettamente personali.<br>I processi che vengono attivati in tali tipologie di impiego sono altamente ripetuti e ripetibili e potrebbero risultare più idonei alle caratteristiche dei destinatari descritti. |
| Indicazione del gruppo classe di riferimento ( <i>min 5-max 12 allievi</i> )   | MIN 5 MAX 12   |
| Durata (n. ore)<br><i>Formazione base: min 8 ore - max 25 ore</i><br><i>Formazione avanzata: min 8 ore - Max 250 ore</i>           | 150  |

|   |                   |
|---|-------------------|
| Classificazione del corso per aree tematiche Dig. Comp. (Tabella 1) | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
|---|-------------------|

|   |  |
|---|--|
| Principali <i>obiettivi formativi e contenuti</i> del corso   | <p><b>Obiettivi</b> : proporre agli utenti percorsi mirati di formazione finalizzata all'acquisizione di competenze fondamentali per poter avere prospettive concrete di inserimento lavorativo presso call center o contact center, nella pubblica amministrazione o presso realtà che utilizzano l'e-commerce come strumento di vendita.</p> <p><b>Contenuti</b> : La competenza è il riferimento per la gestione del front e il back office nelle strutture di comunicazione degli enti pubblici: Comuni, Province, Regioni, ASL, ecc in merito ai processi di comunicazione dell'Ente con l'utenza finale. contenuti modulo: Conoscenze Abilità Elementi di comunicazione interna Elementi di comunicazione pubblica Evoluzione normativa e riforma della P.A. Normativa in materia di comunicazione pubblica Normativa in materia di tutela della Privacy Principi della comunicazione attraverso stampa Principi della comunicazione con le nuove tecnologie Principi di accessibilità web Principi di usabilità web Tecnologie per l'informazione Applicare tecniche di indagine sociale Applicare tecniche di redazione di un profilo di comunità Utilizzare tecniche di rilevazione sistematica e analisi dei dati d'uso della biblioteca Utilizzare applicativi informatici Utilizzare software per la gestione di biblioteche</p> |
| Correlazione della/e competenza/e acquisibile/i attraverso il corso con i profili professionali individuati dal QRSP ( <i>solo formazione avanzata</i> )  | sezione competenze indipendenti _ COMPETENZA Effettuare la gestione del sistema di informazione di un servizio pubblico Livello EQF: 5<br>24.C.1 EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO  |
| Metodologia didattica proposta (tecniche e strumenti), anche in relazione al target specifico individuato   | L'attività formativa ha come obiettivo principale il recupero e il potenziamento delle competenze trasversali e professionali. Per l'organizzazione delle ore di attività didattica teorica, l'articolazione delle sezioni/piccoli gruppi e delle unità specifiche di apprendimento verrà considerato il criterio della flessibilità. Si proporrà, oltre alla metodologia didattica più tradizionale, anche la metodologia orizzontale, in cui la modalità di insegnamento e apprendimento avviene anche tra pari: per alcune esercitazioni, infatti, gli utenti lavoreranno in gruppi di apprendimento cooperativo di 4 -5 ragazzi, in modo tale da poter valutare i processi di apprendimento sottostanti all'esecuzione di un qualsiasi compito, individuandone le strategie specifiche   |
| Efficacia potenziale del corso in termini di innalzamento dell'autonomia della persona ( <i>formazione di base</i> ) o di miglioramento delle chance occupazionali ( <i>formazione avanzata</i> ) | Tramite la formazione erogata di vuole fornire agli utenti dispositivi il più funzionali possibili, in modo tale che ciascun abbia eque possibilità di apprendimento e la possibilità di sperimentarsi concretamente nell'utilizzo di programmi e software utilizzati presso le realtà produttive, in modo tale da acquisire manualità, consapevolezza e maggiore sicurezza operativa. Nello specifico, la presenza di software creati ad hoc con finalità di tipo facilitante risulta particolarmente utile nei contesti formativi, poiché consente approcci e possibilità inedite alla didattica, opportunità multiple e rispondenti alle differenti esigenze  |
| Patentino, certificazione o attestazione acquisibili al termine del corso   | RILASCIO DI ATTESTATO DI COMPETENZE GEFO_ IN CASO DI MANCATA ACQUISIZIONE DI UNA COMPETENZA PIENA, RILASCIO DI ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE RILASCIATO DA FONDAZIONE MAZZINI  |

|   |  |
|---|--|
| Ente erogatore del corso                    | FONDAZIONE MAZZINI ETS   |
| Sede di erogazione del corso (indirizzo)    | CINISELLO BALSAMO, VIA DE SANCTIS 6  |
| Contatti per iscrizione (riferimento): mail | <a href="mailto:lavoro@fondazionemazzini.com">lavoro@fondazionemazzini.com</a><br><a href="mailto:cfp@fondazionemazzini.com">cfp@fondazionemazzini.com</a> |

Contatti per iscrizione  
(riferimento): telefono

026111321  
3248998082

*Tabella 1 – Aree tematiche di riferimento – Dig. Comp.*

**1. Alfabetizzazione su informazioni e dati**

*1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali*

*1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali*

*1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali*

**2. Comunicazione e collaborazione**

*2.1 Interagire attraverso le tecnologie digitali*

*2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali*

*2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali*

*2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali*

*2.5 Netiquette*

*2.6 Gestire l'identità digitale*

**3. Creazione di contenuti digitali**

*3.1 Sviluppare contenuti digitali*

*3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali*

*3.3 Copyright e licenze*

*3.4 Programmazione*

**4. Sicurezza**

*4.1 Proteggere i dispositivi*

*4.2 Proteggere i dati personali e la privacy*

*4.3 Proteggere la salute e il benessere*

*4.4 Proteggere l'ambiente*

**5. Risolvere i problemi**

*5.1 Risolvere problemi tecnici*

*5.2 Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche*

*5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali*

