



# PERSONALE ATA

Programma analitico d'esame



## **Disclaimer**

CERTIPASS ha predisposto questo documento per l'approfondimento delle materie relative alla Cultura Digitale e al migliore utilizzo del personal computer, in base agli standard e ai riferimenti Comunitari vigenti in materia; data la complessità e la vastità dell'argomento, peraltro, come editore, CERTIPASS non fornisce garanzie riguardo la completezza delle informazioni contenute; non potrà, inoltre, essere considerata responsabile per eventuali errori, omissioni, perdite o danni eventualmente arrecati a causa di tali informazioni, ovvero istruzioni ovvero consigli contenuti nella pubblicazione ed eventualmente utilizzate anche da terzi.

CERTIPASS si riserva di effettuare ogni modifica o correzione che a propria discrezione riterrà sia necessaria, in qualsiasi momento e senza dovere nessuna notifica.

L' Utenza destinataria è tenuta ad acquisire in merito periodiche informazioni visitando le aree del portale [eipass.com](http://eipass.com) dedicate al Programma.

## **Copyright © 2019**

Tutti i diritti sono riservati a norma di legge e in osservanza delle convenzioni internazionali.

Nessuna parte di questo Programma può essere riprodotta con sistemi elettronici, meccanici o altri, senza apposita autorizzazione scritta da parte di CERTIPASS.

Nomi e marchi citati nel testo sono depositati o registrati dalle rispettive case produttrici.

Il logo EIPASS® è di proprietà esclusiva di CERTIPASS. Tutti i diritti riservati.

## **Premessa**

In linea con le più importanti direttive internazionali e comunitarie, il Piano Scuola Digitale promosso dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca promuove una evoluzione degli ambienti di apprendimento, basata sull'integrazione delle tecnologie nella didattica.

L'innovazione digitale rappresenta per la scuola l'opportunità di superare il concetto tradizionale di classe, per creare uno spazio di apprendimento aperto sul mondo nel quale costruire il senso di cittadinanza e realizzare "una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva", le tre priorità di Europa 2020.

Anche il personale ATA deve svolgere compiutamente il proprio ruolo di supporto e collante di questo nuovo ambiente; non potrà farlo senza aver prima acquisito dimestichezza con l'uso degli strumenti informatici più comuni ed utilizzati.

Anche gli Operatori ATA, adeguatamente preparati, potranno partecipare con merito alla realizzazione del piano dell'offerta formativa degli Istituti Scolastici, diventando collaboratori apprezzati da Dirigenti Scolastici e Docenti.

In generale, poi, l'acquisizione di competenze digitali è un fattore vitale per chi è impegnato nelle Pubbliche Amministrazioni: gli interventi legislativi in favore della digitalizzazione si moltiplicano con l'intenzione di creare un sistema integrato ed efficiente al servizio, non solo degli studenti, ma di tutti i cittadini.

EIPASS Personale ATA è il programma che consente di aggiornare le competenze informatiche di tutti i collaboratori e gli ausiliari delle Scuole di ogni ordine e grado, sul presupposto che ogni operatore esperto nell'utilizzo del computer e di internet sia una risorsa concreta per Dirigenti, Docenti e Colleghi, potendo ricoprire incarichi pratici importanti all'interno dell'Istituto.

*Centro Studi CERTIPASS*

## Programma analitico d'esame

### EIPASS PERSONALE ATA

#### Metodo

Superando il vecchio schema “argomento”, “ambito di intervento” e “testing di competenza”, proponiamo un nuovo modo di elencare e descrivere i contenuti dei moduli previsti, basato su quello utilizzato nell'*e-Competence Framework for ICT Users – Part 2: User Guidelines*.

È un sistema intellegibile e immediato per chi deve affrontare il percorso di certificazione e, soprattutto, per chi deve valutare la congruenza delle competenze possedute dall'Utente certificato. Per ognuno degli argomenti previsti, quindi, troverete un quadro di riferimento che indica:

- la definizione sintetica della competenza di cui si tratta;
- tutto ciò che l'Utente certificato conosce di quell'argomento (*conoscenza teorica/knowledge*);
- tutto ciò che l'Utente certificato sa fare concretamente, in relazione alle conoscenze teoriche possedute (*conoscenze pratiche/Skills*);

#### Procedure e strumenti

Per prepararsi alla prova d'esame, il candidato usufruisce dei servizi e del supporto formativo online disponibile nell'[Aula Didattica 3.0](#).

Per superare la prova d'esame, è necessario rispondere correttamente ad almeno il 75% delle 30 domande previste per ogni modulo. Si precisa, infine, che ciascun modulo rappresenta uno specifico ambito di competenze e che, quindi, al di là delle interconnessioni esistenti tra i vari settori, il candidato può stabilire autonomamente l'ordine con cui affrontarli.

#### Moduli d'esame

**Modulo 1** | I fondamenti dell'ICT

**Modulo 2** | Navigare e cercare informazioni sul Web

**Modulo 3** | Comunicare e collaborare in Rete

**Modulo 4** | PEC, firma elettronica e archiviazione dei documenti digitali

**Modulo 5** | Privacy e sicurezza dei dati



## Modulo 1

# I FONDAMENTI DELL'ITC

## Cosa sa fare il Candidato che si certifica con EIPASS Personale ATA

Il candidato certificato sa descrivere i concetti di software e hardware, conosce le logiche che sovrintendono al funzionamento di un computer, alla gestione/organizzazione dei file e delle cartelle, all'installazione di driver e all'uso di utility di sistema. Ha dimestichezza con i principi basilari e le problematiche relative la sicurezza informatica, con particolare riguardo agli aspetti legali e sociali connessi all'utilizzo diffuso del computer e della rete Internet. Sa quanto è importante utilizzare il computer e i dispositivi in maniera salutare e quali siano le parti riutilizzabili e/o riciclabili, promuovendo un approccio e una visione ecologica della tecnologia e delle sue applicazioni.

## Contenuti del modulo

### La Tecnologia dell'Informazione e della Comunicazione

- I principi della Tecnologia dell'Informazione e della Comunicazione
- La parte hardware del computer
- La parte software del computer
- Avviare e spegnere il computer

### Desktop e impostazioni

- Il desktop, gli accessori e la sua funzione
- La gestione dei programmi
- L'installazione e disinstallazione

### Organizzare dati e informazioni

- File e cartelle
- La gestione dei file
- Le proprietà dei file

### Internet e le reti

- Il concetto di rete, i diversi tipi (LAN, MAN, WAN) e gli elementi indispensabili per connettersi a internet
- La connessione di rete

### Sicurezza informatica



- Cosa vuol dire proteggere un sistema
- Gli aggiornamenti
- La copia di sicurezza

### **Informatica verde e sicura**

- I principi del risparmio energetico
- Come lavorare al PC in maniera sana
- Migliorare l'accessibilità



# 1 | LA TECNOLOGIA DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE

Riconoscere e descrivere le parte software e hardware del computer, nel contesto più generale della Tecnologia dell'Informazione e della Comunicazione. Conoscere e utilizzare le applicazioni di base del computer.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
1.1	I principi della Tecnologia dell'Informazione e della Comunicazione	1.1.1	Definire il concetto di ICT e di informatica, comprendendo la differenza tra informazione e dato
		1.1.2	Che cosa è e come funziona il Personal Computer, sapendo quale sia la differenza tra la parte hardware e quella software
1.2	La parte hardware del computer	1.2.1	Riconoscere le parti di un PC standard: unità di sistema, monitor, tastiera, mouse, altoparlanti, disco rigido esterno, stampante
		1.2.2	Riconoscere i diversi tipi di unità di sistema: desktop, desktop orizzontale, mini desktop, desktop integrato, tablet due in uno, portatile
		1.2.3	Riconosce le componenti dell'unità di sistema: unità ottica e relativi supporti (CD e DVD), spazio/slot per l'espansione, slot per schede di memoria e relativi supporti (schede SD), pulsante di accensione, griglie per la ventilazione, pannello I/O, prese, ventilatore, interruttore.
		1.2.4	Identificare le più comuni porte/connettori di I/O
		1.2.5	Riconoscere le componenti interne del PC: alimentatore, la scheda madre, il processore (come si misura la sua velocità e come se ne verifica la potenza su un PC), le unità di memoria di massa
		1.2.6	Riconoscere i più diffusi dispositivi di I/O, settare alcune opzioni per la tastiera e il mouse, distinguere le diverse parti di un monitor e di una stampante, collegare e impostare una stampante come predefinita; riconoscere le funzionalità del sistema Bluetooth e utilizzarlo per collegare i dispositivi al PC
		1.2.7	Distinguere tra memoria del computer (RAM) e sistema di archiviazione di massa del computer (interni e rimovibili), sapendo cosa è il Byte e a cosa serve, come il PC riconosce e gestisce un dispositivo esterno, come se ne verifica lo spazio ancora disponibile e come si espelle da PC
1.3	La parte software del computer	1.3.1	Distinguere tra sistema operativo e programmi, conoscendo le funzioni del sistema operativo di PC e mobile device
		1.3.2	Distinguere i vari programmi disponibili: App, applicazioni, driver, malware e utilità
		1.3.3	Comprendere e scegliere, a seconda delle proprie necessità, tra i diversi tipi di licenze d'uso (EULA, proprietario, shareware, freeware, open source)



1.4	Avviare e spegnere il computer	1.4.1	Accedere, loggandosi regolarmente
		1.4.2	Spegnere il PC o attivare una delle altre opzioni di disponibili (sospensione, riavvio, disconnessione, blocco, ibernazione)

## 2 | DESKTOP E IMPOSTAZIONI

Riconoscere e saper utilizzare con dimestichezza tutte le parti grafiche e gli strumenti del desktop, con particolare riferimento alla barra delle applicazioni. Installare e disinstallare i programmi, e gestirne le operazioni più frequenti.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
2.1	Il desktop, gli accessori e la sua funzione	2.1.1	Riconoscere l'utilità della barra delle applicazioni, utilizzandone tutti gli strumenti (pulsante Start, Cortana/guida online, Area dei pin, pulsanti delle finestre, area di notifica), con particolare riferimento al Centro notifiche e all'App impostazioni per modificare data e ora, lingua, sfondi e colori, risoluzione dello schermo e volume
		2.1.2	Cosa è e qual è la funzione delle icone, selezionarle, spostarle, rinominarle e creare e gestire un collegamento/alias
		2.1.3	Cosa è e qual è la funzione delle finestre, riconoscerne le varie parti, gestire le relative icone sulla barra delle applicazioni, passare da una finestra all'altra, ridurre ad icona tutte le finestre attive, visualizzarle a schermo intero e chiederle
2.2	La gestione dei programmi	2.2.1	Come avviare un'applicazione, attivare la modalità tablet ( <i>Schermo start</i> ), agganciare un'applicazione alla barra delle applicazioni e trovare un'applicazione utilizzando il nome
2.3	L'installazione e disinstallazione	2.3.1	Installare programmi da internet
		2.3.2	Installare programmi da un supporto esterno
		2.3.3	Chiudere un programma che non risponde
		2.3.4	Disinstallare un programma
		2.3.5	Catturare un'immagine dallo schermo





### 3 | ORGANIZZARE DATI E INFORMAZIONI

Gestire con cura e logica file e cartelle, riconoscendone gli elementi distintivi e categorizzanti, per tenere sempre in ordine il desktop e, in generale, il computer. Conoscere le proprietà dei file e modificare quelle previste nella scheda *Generale* della finestra di dialogo *Proprietà*.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
3.1	File e cartelle	3.1.1	Cosa sono, come si identificano, si creano, si salvano e si nominano i file, sapendo cos'è l'estensione e come renderla visibile
		3.1.2	Cos'è una cartella, una cartella predefinita, una sottocartella; cos'è la cartella Home e come utilizzarla per tenere in ordine i file; creare una cartella
		3.1.3	Riconoscere la struttura gerarchica di file e cartelle, così come descritta nelle finestre di Windows
3.2	La gestione dei file	3.2.1	Selezionare e deselezionare un solo file, file sparsi, file in sequenza e in gruppo
		3.2.2	Manipolare i file: copiare, spostare, copiare e spostare usando il mouse o i comandi del menu contestuale, rinominare, rinominare più file insieme, eliminare, recuperare, cercare, comprimere e decomprimere; distinguere tra copia e collegamento/alias
3.3	Le proprietà dei file	3.3.1	Aprire e analizzare la scheda <i>Generale</i> della finestra <i>Proprietà</i> di un file
		3.3.2	Modificare l'ordine dei file in una cartella, usando tutti i filtri disponibili (nome, data, tipo, dimensione)



## 4 | INTERNET E LE RETI

Conoscere e definire i principi e gli strumenti che sottendono il funzionamento delle reti. Conoscere i presupposti alla base del funzionamento di Internet e le buone prassi per connettersi autonomamente e in sicurezza, scegliendo la modalità e le condizioni più confacenti ai propri bisogni e alle proprie finalità operative.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
4.1	Il concetto di rete, i diversi tipi (LAN, MAN, WAN) e gli elementi indispensabili per connettersi a internet	4.1.1	Riconoscere le componenti standard dell'hardware di rete (dispositivi, NIC, gateway/router, modem, cavi)
		4.1.2	Cos'è un ISP, quali sono i tipi di accesso a internet (analogico, ADSL, Wi-Fi, hotspot, Wi-Max) qual è l'unità di misura della velocità di trasferimento dei dati in rete
		4.1.3	Come l'ISP connette il PC a internet, sapendo cosa siano i protocolli PPP e TCP/IP
		4.1.4	Come scegliere l'ISP più adatto alle proprie esigenze, valutando copertura, larghezza di banda, piano proposto, assistenza tecnica
4.2	La connessione di rete	4.2.1	Come funziona il collegamento ad una rete cablata e come attivarlo
		4.2.2	Come funziona il collegamento ad una rete Wi-Fi e come attivarlo
		4.2.3	Come verificare il tipo di rete, utilizzando il <i>Centro connessioni di rete e condivisioni</i>
		4.2.4	Come disconnettersi

## 5 | SICUREZZA INFORMATICA

Avere consapevolezza della centralità del tema della protezione dei dati e della privacy in ambito informatico. Riconoscere le misure di sicurezza più comuni. Utilizzare tutti gli strumenti disponibili per l'aggiornamento del PC e delle componenti. Comprendere l'importanza di gestire un sistema ragionato di backup dei dati del PC.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
5.1	Come proteggere un sistema	5.1.1	Impostare le funzioni disponibili nel <i>Centro operativo/Sicurezza e prevenzione</i>
		5.1.2	Configurare Windows Firewall
		5.1.3	Come proteggere il computer con Windows Defender
		5.1.4	Utilizzare le notifiche <i>Controllo Account Utente</i>
5.2	Gli aggiornamenti	5.2.1	Valutare l'importanza e definire cosa siano e quali siano le differenze tra update e upgrade; comprendere il significato di patch
		5.2.2	Aggiornare Windows



5.3	La copia di sicurezza	5.3.1	Configurare la <i>Cronologia file</i> di Windows 10 e recuperare la versione precedente di un file
		5.3.2	Come recuperare i file da un backup

## 6 | INFORMATICA VERDE E SICURA

Sapere come utilizzare il computer e i dispositivi in maniera sana e senza controindicazioni per la propria salute e quella di chi lavora con noi, curando anche postura ed ergonomia. Sapere come attivare le opzioni che consentono di non sprecare energia. Come riciclare il computer, i dispositivi o parti di essi. Gestire l'accessibilità.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
6.1	I principi del risparmio energetico	6.1.1	Quanto inquina il materiale di cui sono composti i PC e come sia possibile abbattere i consumi energetici
		6.1.2	Impostare le opzioni di risparmio energia
		6.1.3	Configurare un piano di risparmio energetico
		6.1.4	Attuare buone prassi utili per risparmiare energia
		6.1.5	Quali sono i metodi più diffusi per il riciclaggio dei prodotti elettronici; definire i computer come RAEE e contattare i Centri di coordinamento RAEE per il corretto smaltimento
6.2	Le buone prassi per lavorare al PC in maniera sana	6.2.1	Come organizzare ergonomicamente la postazione di lavoro: curare la posizione della schiena e delle gambe, assumere una corretta postura per spalle, braccia, polsi e dita, ridurre torsioni e piegamenti del collo, ridurre l'affaticamento degli occhi
		6.2.2	Riconoscere e gestire le forze a basso impatto (dinamica, statica, di contatto) cui è sottoposto il corpo mentre si lavora al PC
		6.2.3	Come ridurre gli effetti delle forze a basso impatto
		6.2.4	Gestire al meglio le pause e variare le attività per lavorare in modo produttivo
6.3	Le opzioni che migliorano l'accessibilità	6.3.1	Come gestire le opzioni della sezione Accessibilità su Windows
		6.3.2	Definire il concetto di tecnologie assistive e descrivere gli strumenti specifici più diffusi in termini di accessibilità



## Modulo 2

# NAVIGARE E CERCARE INFORMAZIONI SUL WEB

## Cosa sa fare il Candidato che si certifica con EIPASS Personale ATA

Il Candidato certificato possiede le competenze digitali necessarie per utilizzare la rete Internet per la ricerca di informazioni e per un uso consapevole dei servizi online.

Sa distinguere un certificato digitale e sa cosa sia un sito sicuro.

È in grado mettere in atto tutte le azioni necessarie per ridurre al minimo i rischi per la sicurezza del computer, durante la navigazione.

È consapevole del fatto che in rete ci sono molte informazioni non affidabili; sa compararle con altre disponibili, per scegliere quelle più attendibili. Di conseguenza, riconosce i servizi online più adeguati alle proprie esigenze.

## Contenuti del modulo

### Concetti fondamentali del browsing

- Internet e il Web
- Come gestire la sicurezza

### Uso del browser

- Operazioni iniziali
- Schede e finestre
- Configurazione

### Strumenti del browser

- Usare la cronologia
- Gestire i *Preferiti*
- Strumenti di interazione con il Web

### Eeguire ricerche sul Web

- I motori di ricerca
- Valutazione dell'informazione

### Scambio delle informazioni via email

- La casella di posta elettronica
- Le applicazioni per gestire le email
- Creazione e invio dei messaggi
- La gestione dei messaggi



## 1 | I CONCETTI FONDAMENTALI DEL BROWSING

Comprendere i principi tecnici e sociali di Internet. Riconoscere e utilizzare gli elementi principali di una pagina web. Sapere cosa sia possibile fare in rete. In relazione alla sicurezza, conoscere il significato dei protocolli e definire il concetto di crittografia, applicato all'informatica.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
1.1	Internet e il Web	1.1.1	Definire il concetto di <i>rete informatica</i> e descrivere il processo storico che ha portato all'attuale struttura di Internet; cosa significa ISP, server e hosting
		1.1.2	Cos'è il browser e a cosa serve; quali sono le caratteristiche principali dei browser più diffusi; perché è importante aggiornare il browser
		1.1.3	Descrivere la composizione dell'URL (Uniform Resource Locator); comprendere il sistema dei livelli del dominio e identificare quelli più diffusi
		1.1.4	Descrivere e riconoscere i collegamenti tra pagine (link)
		1.1.5	Cosa è possibile fare tramite Internet: cercare informazioni tramite i motori di ricerca, fare acquisti, studiare, usufruire dei servizi della propria banca, comunicare con amici, colleghi, enti e istituzioni
1.2	Come gestire la sicurezza	1.2.1	Cos'è e a cosa serve la crittografia in informatica
		1.2.2	Riconoscere un sito sicuro, tramite la comprensione del protocollo

## 2 | USO DEL BROWSER

Usare in modo efficace l'interfaccia utente del browser per navigare sul Web, scegliendo e selezionando i collegamenti più adeguati. Selezionare e configurare le preferenze del browser e le opzioni di rete, secondo le proprie necessità. Usare gli strumenti comuni e i metodi più rapidi per massimizzare l'efficienza della navigazione.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
2.1	Le operazioni iniziali	2.1.1	Aprire e chiudere il browser; descriverne l'interfaccia, riconoscendone ogni elemento
		2.1.2	Inserire l'URL nella barra degli indirizzi; scegliere l'indirizzo tra quelli suggeriti automaticamente durante la digitazione
		2.1.3	Spostarsi tra pagine web, utilizzando i pulsanti <i>Avanti</i> , <i>Indietro</i> , <i>Ricarica</i> , <i>Interrompi</i>



2.2	Schede e finestre	2.2.1	Riconoscere l'utilità e comprendere il funzionamento di schede e finestre. Aprire e chiudere più schede, anche usando combinazione di tasti
		2.2.2	Aprire e chiudere le finestre, anche usando combinazione di tasti
		2.2.3	Aprire un link in un'altra scheda o finestra
		2.2.4	Spostare schede nella stessa finestra o in un'altra finestra
		2.2.5	Bloccare una scheda nella finestra del browser
2.3	Configurazione	2.3.1	Impostare la pagina iniziale del browser
		2.3.2	Riconoscere, definire e gestire i pop-up
		2.3.3	Riconoscere, definire e gestire i cookie

### 3 | STRUMENTI DEL BROWSER

Usare in modo efficace alcune funzionalità che permettono di sfruttare al meglio il browser, garantendo la sicurezza della navigazione. Gestire i Preferiti. Utilizzare il browser per acquisire informazioni e documenti e scambiarli con amici e colleghi.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
3.1	La cronologia	3.1.1	Visualizzare una pagina web selezionandola nella cronologia
		3.1.2	Cancellare dati di navigazione dalla cronologia
		3.1.3	Cos'è, cosa comporta e come attivare la navigazione in incognito
3.2	I Preferiti	3.2.1	Aggiungere un segnalibro ai Preferiti; gestire la barra dei Preferiti; aggiungerne utilizzando combinazione di tasti
		3.2.2	Organizzare, modificare, eliminare segnalibri dai Preferiti
		3.2.3	Importare e esportare i Preferiti
3.3	Gli strumenti di interazione con il Web	3.3.1	Scaricare file dal Web in unità definite, tenendo in considerazione i pericoli che possono derivare per l'integrità del sistema; definire la funzionalità della barra dei download
		3.3.2	Salvare testi e immagini dal Web
		3.3.3	Stampare una pagina web
		3.3.4	Definire il funzionamento dei plug-in; riconoscere i più diffusi; come eseguirli



## 4 | ESEGUIRE RICERCHE SUL WEB

Comprendere e assimilare il concetto di *ricerca* ed essere consapevole dei media disponibili online. Condurre le ricerche usando adeguate parole chiave. Identificare le relazioni logiche tra parole chiave; raffinare la ricerca quando necessario. Valutare la fondatezza e la credibilità delle informazioni rinvenute.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
4.1	I motori di ricerca	4.1.1	Cosa sono e come funzionano i motori di ricerca; riconoscere e utilizzare i più diffusi motori di ricerca; eseguire una ricerca di informazioni utilizzando parole chiave; definire una <i>query</i>
		4.1.2	Eseguire una ricerca di immagini utilizzando parole chiave
		4.1.3	Eseguire una ricerca avanzata; utilizzare Google Advance Search
		4.1.4	Eseguire una ricerca avanzata di contenuti liberamente utilizzabili, utilizzando Google
4.2	La valutazione dell'informazione	4.2.1	Come valutare la veridicità delle informazioni di una ricerca sul Web
		4.2.2	Come valutare le informazioni riportate in una pagina Web
		4.2.3	Comprendere quali siano le conseguenze di un utilizzo e una diffusione non corretta delle informazioni tramite Internet: diffamazione e violazione di diritti altrui



## 5 | SCAMBIO DELLE INFORMAZIONI VIA EMAIL

Avere familiarità con i concetti di base relativi alle email e alle impostazioni delle applicazioni collegate all'invio delle email. Usare in modo efficace l'interfaccia utente e gli strumenti comuni di un'applicazione per la gestione delle email: comporre messaggi, definire una firma, configurare filtri antispam per la posta in entrata, realizzare una semplice ricerca nei messaggi. Creare e inviare messaggi email a differenti destinatari e gestire l'invio e la ricezione dei messaggi in modo efficace.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
5.1	La casella di posta elettronica	5.1.1	Come accedere ad un account di posta elettronica; comprendere la funzione delle cartelle standard di posta elettronica: Posta in arrivo, Posta inviata, Bozze, Posta Indesiderata/Spam, Cestino; Inserire uno o più indirizzi destinatari, nei campi A, <i>Copia conoscenza</i> (Cc), <i>Copia nascosta</i> (Ccn); inserire una descrizione adeguata nel capo oggetto; compilare il messaggio e aggiungere allegati; inviare il messaggio
		5.1.2	Riconoscere e descrivere la struttura di un indirizzo email
5.2	Le applicazioni tramite cui gestire le email	5.2.1	Riconoscere e descrivere l'interfaccia utente di Outlook 2016
		5.2.2	Aggiungere e configurare un account Microsoft, utile per gestire Outlook 2016
		5.2.3	Configurare il protocollo di rete necessario per ricevere le email: quali sono le differenze tra POP3 e IMAP
5.3	Creare e inviare messaggi	5.3.1	Quali sono i diversi metodi per creare un nuovo messaggio
		5.3.2	Come creare e inviare un messaggio con Outlook 2016
		5.3.3	Come gestire gli allegati con Outlook 2016
		5.3.4	Creare una rubrica e selezionare i destinatari del messaggio
		5.3.5	Utilizzare il controllo ortografico per verificare la correttezza del contenuto testuale del messaggio
5.4	Come gestire i messaggi	5.4.1	Rispondere e inoltrare messaggi
		5.4.2	Eliminare, organizzare e archiviare i messaggi ricevuti, utilizzando anche le regole previste da Outlook 2016
		5.4.3	Utilizzare le notifiche di riferimento
		5.4.4	Creare e inserire una firma





## Modulo 3

# COMUNICARE E COLLABORARE IN RETE

## Cosa sa fare il Candidato che si certifica con EIPASS Personale ATA

Il Candidato certificato sa impostare gli account per l'accesso ai servizi di comunicazione e modificarne le impostazioni per adattarli alle proprie esigenze. Sa usare proattivamente i servizi di comunicazione, predisponendo filtri e impostazioni di sicurezza, per proteggere i dati personali e i dispositivi utilizzati.

Utilizza con efficienza il cloud, le applicazioni di produttività, i media sociali, i calendari online, le videoconferenze e gli ambienti di apprendimento online, sfruttando le applicazioni disponibili sul Web.

## Contenuti del modulo

### Definizioni

- Servizi e strumenti a supporto della collaborazione online
- Il cloud
- Cosa serve per collaborare online
- Cos'è e a cosa serve la sincronizzazione
- I diritti di proprietà e l'utilizzo di contenuti altrui

### Strumenti di collaborazione online

- Il cloud storage
- Calendari online
- Riunioni online
- Gli ambienti di apprendimento online

### Collaborare tramite smartphone e tablet

- Come funziona i device mobile
- Come ottenere e installare app
- App di produttività



## 1 | DEFINIZIONI

Riconoscere e saper utilizzare il software e l'hardware necessario per utilizzare Internet, individuando quali sono i servizi più diffusi e utili, in ambito ricreativo e lavorativo. Riconoscere e definire il cloud. Definire e creare un account. Definire e utilizzare la sincronizzazione.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
1.1	I servizi e gli strumenti a supporto della collaborazione online	1.1.1	Cosa sono il cloud e i device mobili
		1.1.2	Quali sono gli strumenti a supporto della collaborazione online: app di produttività, media sociali, calendari online, videoconferenze e ambienti di apprendimento online
		1.1.3	Riconoscere e definire i vantaggi della collaborazione online
		1.1.4	Riconoscere e prevenire i rischi della collaborazione online
1.2	Il cloud	1.2.1	Quali sono i diversi utilizzi che si possono fare della nuvola; definire la differenza tra <i>cloud storage</i> e <i>cloud computing</i>
		1.2.2	Definire i principali vantaggi del cloud
		1.2.3	Riconoscere e definire i diversi servizi di cloud disponibili: IaaS ( <i>Infrastructure as a Service</i> ), PaaS ( <i>Platform as a Service</i> ), SaaS ( <i>Software as a Service</i> )
1.3	Cosa serve per collaborare online	1.3.1	Cosa sono e a cosa servono i plug-in; come attivare i plug-in in Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge
		1.3.2	Utilizzare gli strumenti hardware (webcam, microfono e altoparlanti) e gli strumenti software (VoiP, Instant Messaging, chat)
		1.3.3	Definire un account (o profilo); perché e come creare un account; come creare un account Gmail; creare un account per IM; come si elimina
1.4	La sincronizzazione	1.4.1	Cos'è e a cosa serve la sincronizzazione; definire la differenza tra sincronizzazione e backup; riconoscere i diversi tipi: unidirezionale, bidirezionale e mirroring
		1.4.2	Come sincronizzare Gmail con i device mobile Android e iOS
		1.4.3	Come sincronizzare Gmail con PC e Mac
		1.4.4	Perché e come gestire la sincronizzazione sui device mobile, utilizzando AutoSync (Android) e iTunes (iOS); come disattivare la sincronizzazione con iTunes; Sincronizzazione dell'iPhone, dell'iPad e dell'iPod touch con iTunes tramite Wi-Fi



1.5	I diritti di proprietà e l'utilizzo di contenuti altrui	1.5.1	Definire il sistema di licenze d'uso di dati e informazioni online: copyright, copyleft, proprietà intellettuale, marchio registrato e Creative Commons; l'attività svolta dal CCPL e dal governo italiano: la licenza IOLD
		1.5.2	Definire il sistema di licenze d'uso di software: proprietario, di prova (trial), shareware, freeware, fere software, open source; riconoscere la GNU General Public License

## 2 | STRUMENTI DI COLLABORAZIONE ONLINE

Utilizzare Google Drive per sfruttare tutte le potenzialità del cloud e degli strumenti di Google. Utilizzare un account Google per conoscere e utilizzare altri strumenti online molto utili per collaborare online, come calendari, videochiamate e piattaforme telematiche per la formazione e la didattica, scolastica e professionale.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
2.1	Il cloud storage	2.1.1	Come accedere ad un servizio di cloud storage e, nello specifico, a Google Drive
		2.1.2	Caricare e scaricare file e cartelle da Google Drive
		2.1.3	Eliminare e ripristinare file e cartelle in Google Drive
		2.1.4	Creare una cartella in Google Drive
		2.1.5	Sincronizzare file e cartelle in Google Drive
		2.1.6	Creare e salvare file in Google Drive: elaboratori di testo, fogli elettronici e presentazioni multimediali
		2.1.7	Condividere file online con Google Drive
		2.1.8	Condividere un collegamento ad un file online
2.2	I calendari online	2.2.1	Riconoscere e definire gli elementi standard dell'interfaccia di un calendario online, tramite l'analisi di Google Calendar
		2.2.2	Importare, esportare e condividere i calendari
		2.2.3	Creare e condividere eventi; definire la differenza tra evento e promemoria in Google Calendar; impostare le notifiche
2.3	Riunioni online	2.3.1	Cosa serve per utilizzare Hangouts, l'app di Google per chiamare e videochiamare i propri contatti
		2.3.2	Come gestire i contatti di Hangouts; avviare una conversazione Hangouts da Gmail
		2.3.3	Come avviare una videochiamata; come creare un gruppo tra i propri contatti; aggiungere persone per nome, indirizzo email o link; gestire le opzioni della videochiamata; inviare e ricevere messaggi



2.4	Gli ambienti di apprendimento online	2.4.1	Definire le funzioni tipiche di una piattaforma e-learning
		2.4.2	Riconoscere le tipologie più importanti: Virtual Learning Environment (VLE) e Learning Management System (LMS); descrivere i MOOC (Massive Open Online Courses) e comprendere la differenza con le piattaforme e-learning; riconoscere e utilizzare le più diffuse piattaforme open
		2.4.3	Descrivere funzionamento e punti di forza di alcune delle piattaforme e-learning più diffuse: Moodle, ATutor, Forma LMS, OpenOLAT, ILIAS; definire lo SCORM (Shareable Courseware Object Reference Model)
		2.4.4	Definire il funzionamento e l'applicabilità del webinar; descrivere i punti di forza di alcune delle piattaforme per webinar più diffuse: GoToWebinar, Cisco Webex, Adobe Connect

### 3 | COLLABORARE TRAMITE SMARTPHONE E TABLET

Comprendere come e quanto possono essere utili i device mobile per produttività e comunicazione online. Conoscere il funzionamento tecnico dei device. Curarne la sicurezza. Gestire le app per i sistemi più diffusi (Android e iOS). Conoscere il funzionamento e l'applicabilità di molte app che, se ben utilizzate, possono diventare un supporto valido anche per il lavoro.

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
3.1	Come funzionano i device mobile	3.1.1	Riconoscere i principali sistemi operativi mobili: Android, iOS e Windows phone
		3.1.2	Come si connettono i device tra loro e in Internet: Bluetooth e Wireless; definire il funzionamento dell'Internet mobile: 3G, 4G/LTE, UMTS, GSM
		3.1.3	Mettere in atto azioni per la sicurezza delle attività svolte online: PIN, copie e connettività
3.2	Come ottenere e installare app	3.2.1	Riconoscere e definire tutti gli App Store: Google Play per Android, App Store per iOS, Windows Phone Store per Windows Phone di Microsoft, BlackBerry App World per BlackBerry OS, Bemobi Mobile Store per Symbian OS di Nokia, Amazon Appstore
		3.2.2	Definire le diverse categorie di app, discernendo tra quelle gratuite e quelle a pagamento
		3.2.3	Come installare/disinstallare e aggiornare un'app



3.3	Le app di produttività	3.3.1	Riconoscere e utilizzare app di produttività per Android in diversi settori: sincronizzazione email e calendari, documenti e appunti, comunicazione, business management, file management, VPN e connessione remota, sicurezza
		3.3.2	Riconoscere e utilizzare app di produttività per iPhone e iPad di iOS per condivisione, comunicazione, documenti e appunti, file management, connessione remota, sicurezza



## Modulo 4

# PEC, FIRMA ELETTRONICA E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI DIGITALI

## Cosa sa fare il Candidato che si certifica con EIPASS Personale ATA

Il Candidato certificato sa cos'è e come funziona la Posta Elettronica Certificata (PEC). Sa perché e quando la PEC ha valore legale.

Sa cos'è la firma elettronica, conoscendone le diverse tipologie. Sa inoltre cos'è il sigillo elettronico.

Conosce il sistema di archiviazione dei documenti digitali.

## Contenuti del modulo

### La Posta Elettronica Certificata

- Cos'è la PEC
- La procedura di invio di un messaggio tramite PEC
- Il registro generale degli indirizzi elettronici
- Il Dominio digitale

### I documenti informatici e le firme elettroniche

- La firma digitale
- Firma elettronica ed efficacia probatoria dei documenti informatici
- Il sigillo elettronico

### L'archiviazione dei documenti digitali

- La digitalizzazione della Pubblica amministrazione.
- L'informatizzazione
- La dematerializzazione
- La digitalizzazione
- Il documento informatico
- La conservazione dei documenti della Pubblica amministrazione



## 1 | LA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
1.1	La PEC	1.1.1	Che cos'è la Posta Elettronica Certificata (PEC)
1.2	La procedura di invio di un messaggio tramite PEC	1.2.1	La procedura per inviare un messaggio di Posta elettronica certificata
1.3	Il Registro generale degli indirizzi elettronici	1.3.1	Come reperire gli indirizzi PEC nel Registro generale degli indirizzi elettronici
1.4	Il Dominio digitale	1.4.1	Che cos'è il Dominio digitale, l'istituto più significativo della digitalizzazione dei rapporti tra i cittadini e la Pubblica amministrazione

## 2 | LA FIRMA ELETTRONICA E IL SIGILLO ELETTRONICO

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
2.1	La firma elettronica	2.1.1	Che cosa sono la firma elettronica, la firma elettronica avanzata e la firma elettronica qualificata. Le disposizioni sono contenute nel Regolamento eIDAS
2.2	Firma elettronica ed efficacia probatoria dei documenti informatici	2.2.1	Il valore giuridico delle firme elettroniche
2.3	Il sigillo elettronico	2.3.1	Che cos'è il sigillo elettronico. Le disposizioni sono contenute nel Regolamento eIDAS

## 3 | ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI DIGITALI

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
3.1	La digitalizzazione della Pubblica amministrazione	3.1.1	Che cos'è l'e-government
3.2	L'informatizzazione	3.2.1	Che cosa si intende per informatizzazione dei processi amministrativi
3.3	La dematerializzazione	3.3.1	Che cosa si intende per dematerializzazione dei documenti
3.4	La digitalizzazione	3.4.1	Che cosa si intende per digitalizzazione della Pubblica amministrazione
3.5	Il Documento informatico	3.5.1	Che cos'è il Documento informatico
3.6	La conservazione dei documenti della Pubblica amministrazione	3.6.1	Le norme in materia di archiviazione di documenti elettronici
3.7	Le copie, i duplicati, gli estratti analogici e informatici	3.7.1	Il valore giuridico delle copie digitali dei documenti



<b>3.8</b>	Le copie informatiche di documenti analogici	<b>3.8.1</b>	Come riprodurre un documento analogico su supporto informatico
<b>3.9</b>	Le copie analogiche di documenti informatici	<b>3.9.1</b>	Come riprodurre un documento informatico





## Modulo 5

# PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI

### Cosa sa fare il Candidato che si certifica con EIPASS Personale ATA

Il modulo intende fornire le necessarie competenze per occuparsi della gestione dei dati personali senza violare le normative sulla privacy e affrontare in modo adeguato le problematiche legate al tema della sicurezza informatica. Il punto di partenza è il concetto di privacy, con le regole in materia di protezione di dati personali, anche per i soggetti pubblici.

Le nuove tecnologie digitali pongono infatti numerosi interrogativi rispetto alla privacy, in quanto l'utilizzo dei servizi internet, della mail o degli acquisti su internet, e naturalmente anche i rapporti con la PA digitale richiedono continuamente il trattamento dei dati personali che non può essere lasciato ad un uso privo di limitazioni e procedimenti definiti e condivisi.

L'avvento del web 2.0 ha reso ancor più urgente la regolamentazione della privacy e le normative sulla sicurezza informatica in quanto ha reso ancora più diffusa e frequente la pratica della comunicazione sul web con la condivisione di file multimediali di ogni tipologia: dalle foto, ai video, ai messaggi testuali o audio.

### Contenuti del modulo

- Il diritto alla riservatezza
- Le misure di sicurezza informatica
- Sicurezza dati



## 1 | IL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
1.1	Le origini del diritto alla riservatezza	1.1	Descrivere le origini del diritto alla riservatezza
1.2	La legislazione europea in materia di tutela della riservatezza	1.2	Descrivere la legislazione europea in materia di tutela della riservatezza
1.3	Il ruolo delle informazioni e il nuovo concetto di privacy	1.3	Descrivere la condizione dei nuovi pericoli che possono colpire il privato, in relazione alle nuove tecnologie e alla Rete
1.4	Le fonti normative di rango internazionale e comunitario in materia di privacy	1.4	Definire le fonti normative in materia di privacy, nello specifico conosce la Convenzione di Strasburgo del 1981, la Direttiva 46/95/CE, la L. 675/96 e la Dir. 2002/58/CE
1.5	Il Codice della privacy	1.5	Definire i principi fondamentali del Codice della privacy, anche in relazione al Regolamento Europeo 679/2016

## 2 | LE MISURE DI SICUREZZA INFORMATICA

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
2.1	Le misure di sicurezza in Internet	2.1	Identificare le misure di sicurezza in relazione alla privacy
2.2	Le misure di sicurezza nel Regolamento UE 679/2016	2.2	Adottare le misure di sicurezza connesse alla protezione dei dati e alla riservatezza secondo le disposizioni del Regolamento UE 679/2016
2.3	Privacy by design	2.3	Adottare misure tecniche e organizzative "fin dalla progettazione" del trattamento per garantire la sicurezza dei dati personali
2.4	Privacy by default	2.4	Adottare misure tecniche e organizzative "come impostazione predefinita" del trattamento per garantire la sicurezza dei dati personali
2.5	Valutazione di impatto sulla protezione dei dati	2.5	Eeguire l'analisi di rischio connessa all'utilizzo dei dati personali, secondo le disposizioni del Regolamento UE 679/2016
2.6	Le violazioni delle misure di sicurezza informatica: profili di responsabilità	2.6	Riconoscere i profili di responsabilità connessi alla violazione delle norme in materia di trattamento dei dati personali



### 3 | SICUREZZA DEI DATI

Knowledge/Conoscenze		Skills/Capacità pratiche	
L'utente certificato conosce...		L'utente certificato sa...	
3.1	Gestire i dati sul PC in maniera sicura	3.1.1	Riconoscere e definire lo storage; distinguere tra vantaggi e svantaggi dei tipi principali: NAS (Network Attached Storage), DAS (Direct Attached Storage) e SAN (Storage Area Network)
		3.1.2	Cos'è il backup, a cosa serve; come fare il backup manuale; comprendere il vantaggio di fare un backup utilizzando Cronologia file di Windows 10; ripristinare i file salvati
		3.1.3	Come ripristinare i file salvati e come escludere dal backup i file che non vogliamo copiare
		3.1.4	Come fare il backup su Mac, usando Time Machine
		3.1.5	Cos'è il cloud e come funziona OneDrive; riconoscere e utilizzare software specifici dedicati al backup
3.2	Il ripristino di sistema	3.2.1	Cos'è il ripristino di sistema e come farlo su Windows 10
		3.2.2	Come fare il ripristino di sistema su Mac
3.3	Eliminare i dati in modo permanente	3.3.1	Cos'è e come funziona il cestino
		3.3.2	Conoscere software specifici che consentono di eliminare definitivamente file

