



INSEGNARE A IMMIGRATI E RIFUGIATI

Linee guida per docenti

Il modello del Centro Enea di Roma



INSEGNARE A IMMIGRATI E RIFUGIATI

Linee guida per docenti

Il modello del Centro Enea di Roma

A cura di **Manuela Lo Prejato e Alfonso Molina**

Progetto grafico di **Sara Pierantozzi**

Il presente lavoro è stato possibile anche grazie al contributo di **Microsoft**

Stampato a Roma, settembre 2011

Copyright 2011 **Fondazione Mondo Digitale**

www.mondodigitale.org

ISBN 978-1-257-90936-0

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 5
1 LA SPECIFICITÀ DELLA SEDE E DEGLI STUDENTI	pag. 7
2 LA POLITICA DELLA CERTIFICAZIONE	pag. 11
3 I PUNTI CHIAVE ALLA BASE DEI CORSI	pag. 13
4 CONTENUTI E TIMING DEL CORSO BASE DI INFORMATICA	pag. 15
5 CONTENUTI E TIMING DEL CORSO AVANZATO DI INFORMATICA	pag. 19
6 LA MANUALISTICA	pag. 23
7 L'APPROCCIO UMANO	pag. 25
8 L'APPROCCIO DIDATTICO	pag. 27
9 I QUESTIONARI E LE VERIFICHE IN ITINERE	pag. 31
10 IL LIVELLO D'ENTRATA	pag. 33
11 IL PROBLEMA LINGUISTICO	pag. 35
12 I TUTOR FACILITATORI	pag. 37
13 ALTRE FIGURE DI RIFERIMENTO	pag. 39
14 LA GESTIONE DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI	pag. 41
15 L'INTERAZIONE TRA LE DUE SALE	pag. 43
16 MATERIALI PER IL DOCENTE	pag. 45
17 MEMORANDUM DEL DOCENTE – CHECK LIST	pag. 47
18 QUESTIONARIO DI ENTRATA	pag. 49
19 QUESTIONARIO INTERMEDIO	pag. 53
20 QUESTIONARIO DI USCITA	pag. 57
21 LIBERATORIA PER L'USO DELLE FOTOGRAFIE	pag. 63
22 TEST CORSO BASE	pag. 65
23 TEST CORSO AVANZATO	pag. 73



INTRODUZIONE

In questa guida per i docenti presentiamo il programma didattico, la manualistica e le esigenze alla base dei corsi di informatica che la **Fondazione Mondo Digitale** (FMD) ha organizzato presso il **Centro Enea di Roma**, nel periodo in cui il centro era di seconda accoglienza (fino a marzo 2011)

La FMD fornisce agli ospiti del Centro Enea una serie di **servizi formativi relativi all'area ICT** (*Information and Communication Technology*), sintetizzabili in due macro-tipologie e facenti riferimento alle due diverse sale multimediali del Centro:

- a) **la gestione dell'e-Café** (sala Internet 1), all'interno del quale gli ospiti possono utilizzare liberamente i computer, usufruire della connessione a Internet e portare avanti un'attività informale di apprendimento che rinforza l'attività formale di apprendimento.
- b) **l'organizzazione di corsi di informatica** (sala Internet 2) che hanno, come scopo principale, di consentire agli ospiti di conseguire la certificazione delle competenze secondo lo standard Microsoft Digital Literacy Curriculum (vedi p. 11), ma che si propongono, altresì, di venire incontro ad altre esigenze pratiche e culturali degli ospiti stessi.

ATTENZIONE

I temi trattati in questa guida possono essere approfonditi attraverso tre fonti:

- 1) la proposta progettuale dei componenti ATI del Centro Enea
- 2) il manuale di buone pratiche della Fondazione Mondo Digitale, *La tecnologia digitale come strumento di integrazione per i rifugiati. Il modello del Centro Enea di Roma*
- 3) il *Manuale sull'integrazione per i responsabili delle politiche di integrazione e gli operatori del settore della Commissione europea, in collaborazione con i Punti di Contatto Nazionale per l'Integrazione*

(http://ec.europa.eu/ewsi/UDRW/images/items/docl_12892_815393891.pdf)



Ancor prima di approfondire i programmi e le strategie didattiche, il docente deve avere ben chiaro il contesto particolare in cui si trova a operare e deve porre una attenzione speciale al profilo degli studenti.

Gli ospiti del Centro Enea sono, infatti, **rifugiati politici**

ATTENZIONE

L'art. 1 della Convenzione ONU firmata a Ginevra, nel 1951, definisce **rifugiato** colui il quale *“temendo a ragione di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza ad un determinato gruppo sociale o per le sue opinioni politiche, si trova fuori dal Paese di cui è cittadino e non può o non vuole, a causa di questo timore, avvalersi della protezione di questo Paese; oppure che, non avendo una cittadinanza e trovandosi fuori del Paese in cui aveva residenza abituale a seguito di siffatti avvenimenti, non può o non vuole tornarvi per il timore di cui sopra”*.

Analogamente a tale Convenzione e del successivo Protocollo del 1967, sottoscritti da 145 Paesi, la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, del 1948, all'art. 14 stabilisce che il diritto di asilo (*diritto di cercare e di godere in altri paesi asilo dalle persecuzioni*) è uno dei diritti umani fondamentali.

In particolare, al **Centro Enea** (primo caso ed esperimento pilota in Italia) i rifugiati ricevono accoglienza di **secondo livello**, cioè, oltre ad usufruire del vitto e dell'alloggio, sono inseriti in un percorso formativo verso l'autonomia.

ATTENZIONE

Il Centro Enea ha sede a Roma in via Boccea 530 (zona Casalotti), nel complesso immobiliare ex casa generalizia delle suore Comboniane, risalente alla prima metà degli anni Sessanta. La struttura può ospitare fino a 400 persone ed è suddivisa in quattro piani articolati per diverse attività e tipologie di ospiti. Oltre agli alloggi, alla mensa e alla sala di culto, sono presenti spazi dedicati allo studio, alle attività di formazione e alla socializzazione (come la scuola di italiano, le due sale di informatica, il teatro, la biblioteca, la sala del tè, ecc.).

Il docente di informatica (così come tutti gli altri operatori e formatori del Centro) deve avere bene a mente la differenza essenziale tra i **RARU** (richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione umanitaria) e tutti gli altri migranti: i primi sono *costretti* a lasciare il proprio Paese per la paura di essere perseguitati; i secondi *scelgono* di emigrare, per motivi personali o lavorativi. Pertanto, accanto alle problematiche generali di ogni migrante (la precarietà sociale, ad esempio), nel caso dei RARU si aggiungono situazioni di sofferenza varia, che derivano, il più delle volte, dai ricordi delle violenze subite e dalle preoccupazioni per le persone care rimaste in patria. Avere presente questo sfondo può aiutare il docente a comprendere alcuni eventuali atteggiamenti da parte degli studenti e a non confondere, per esempio, la difficoltà di concentrazione (dovuta magari a stati d'ansia e timori) con la scarsa volontà o la riservezza (legata forse a ricordi dolorosi) con l'ostilità personale.

Varietà e variabilità sono, inoltre, elementi caratterizzanti gli ospiti del Centro, con i quali il docente deve imparare a confrontarsi.

Dei 400 posti disponibili, 320 sono destinati ai cosiddetti **progettuali** e 80 ai cosiddetti **transitori**. La differenza essenziale tra i primi e i secondi consiste nel periodo di permanenza all'interno della struttura: per i progettuali, 10 mesi; per i transitori, il tempo necessario al Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per trovare un'altra soluzione di alloggio. Inoltre, i progettuali sono sempre e solo singoli, sia uomini sia donne; per i temporanei, invece, è prevista la possibilità di ospitare anche nuclei familiari.

Fino a maggio 2008, la **nazionalità** dominante tra i progettuali era l'afgana (52%), seguita dall'eritrea (22%) e dall'etiopio (10%). Dall'estate 2008, invece, si è verificato un notevole ingresso di somali, ad aprile 2010 terza nazionalità prevalente (11%), dopo quella afgana (38%) ed eritrea (18%).

Le **differenze culturali** tra etnie afgana, eritrea e somala sono varie. Il rapporto di genere, in questo contesto, assume un rilievo particolare, perché può produrre atteggiamenti conflittuali nella fruizione dei servizi. Per esempio, mentre tale rapporto tra i somali è abbastanza paritario, gli afgani – essendo cresciuti in una cultura favorevole agli uomini – tendono a non riconoscere pari diritti alle donne somale (donne afgane non sono state al momento presenti al Centro). Per gli eritrei, invece, si può notare, in via generale e tendenziale, una particolare chiusura all'interno della propria etnia.

In riferimento proprio alla **differenza di genere** e, altresì, alla **fascia d'età**, la maggior parte dei progettuali sono uomini (80%) tra i 21 e i 25 anni (fonte dei dati: Centro Enea; aggiornamento al 30/04/2010).

Percentuale di uomini (1) e donne (2)

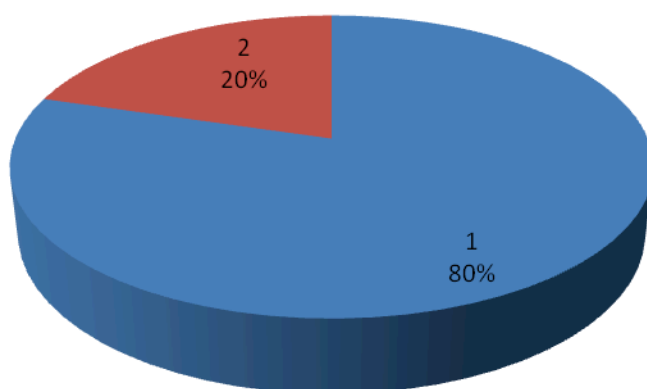


Grafico 1: La percentuale di uomini e donne al Centro Enea (aprile 2010)

SUDDIVISIONE PER FASCE D'ETÀ	
18 – 20 ANNI	20
21 – 25 ANNI	105
26 – 30 ANNI	60
31 – 35 ANNI	26
36 ANNI IN SU	39

Tabella 1: La suddivisione per fasce d'età al Centro Enea (aprile 2010)

Tali articolate diversità possono portare a problemi di integrazione tra i gruppi. Da questo punto di vista, l'abilità del docente consisterà, ovviamente, nel non inasprire le eventuali ostilità, ma nel creare un clima amichevole di collaborazione, sfruttando, anzi, l'organizzazione interna dei singoli gruppi. Va sottolineato, infatti, che, nonostante le possibili difficoltà di partenza, alcuni ospiti non solo riescono a superare i problemi di integrazione all'interno del Centro, ma, grazie a caratteristiche caratteriali e all'impegno che dedicano alla propria formazione (linguistica, informatica, specialistica), diventano anche degli esempi e dei leader spontanei per gli altri ospiti (vedi pp. 37-38).

Il docente deve anche aver chiaro, in via preliminare, l'obiettivo generale dei corsi di informatica, ovvero sia la facilitazione del processo di integrazione degli ospiti, attraverso la formazione specifica nell'ambito ICT e la relativa certificazione.

Tutti i servizi presenti nel Centro Enea hanno, infatti, come scopo l'autonomia e l'integrazione degli ospiti. I Tutor e i formatori, in particolare, sono chiamati a collaborare nel cosiddetto **processo di empowerment**, cioè nel potenziamento globale delle capacità (competenze, abilità, attitudini ecc.) possedute dall'ospite, al fine di una sua maggiore occupabilità e crescita, ovvero di una sua maggiore valorizzazione e spendibilità sul mercato del lavoro e nella società.

Nell'ottica dell'*empowerment*, è fondamentale che le competenze acquisite possano essere chiaramente riconosciute. Per questo motivo, il percorso formativo della FMD all'interno del Centro Enea è finalizzato all'ottenimento di una **certificazione ufficiale**, secondo gli standard **Microsoft Digital Literacy**. La certificazione Microsoft, infatti, è quella più accessibile (più accessibile, per esempio, della patente europea ECDL), in quanto è semplificata nel curriculum e nei contenuti, pur senza perdere di efficacia formativa. D'altra parte, va evidenziato che tale carattere di maggiore semplicità non si è dimostrato comunque sufficiente per gli ospiti del Centro, i quali sia non sono madrelingua italiani (il linguaggio tecnico impiegato da Microsoft non è per loro scontato) sia, in molti casi, partono da un livello informatico di principianti assoluti; per questo motivo, in accordo con Microsoft stessa, la FMD ha intrapreso la semplificazione linguistica e l'arricchimento dei vari contenuti didattici (vedi pp. 23-27).

Da parte sua il docente dovrà sia attenersi ai contenuti e ai test presenti nei manuali (che ricalcano il percorso Microsoft) sia ribadire e abituare gli studenti al concetto fondamentale della certificazione, anche tramite le varie prove *in itinere*.



Tenendo presenti le premesse suddette (tipo di contesto, profilo degli studenti, obiettivo della certificazione), illustriamo di seguito i punti chiave su cui sono fondati il corso base e il corso avanzato di informatica.

- 1) **Dai manuali ai corsi, e viceversa:** entrambi i corsi (base e avanzato) sono pensati sulla falsariga dei due rispettivi manuali (vedi pp. 23-27). È importante che i manuali siano seguiti piuttosto fedelmente, per vari motivi:
 - a. i docenti hanno, così, delle indicazioni precise a cui poter fare riferimento
 - b. gli studenti possono seguire più facilmente lo svolgimento del programma, ripetendo e approfondendo gli argomenti anche extra-aula
 - c. attenersi ai manuali porta all'obiettivo finale dell'attestato (interno) e della certificazione Microsoft
- 2) **Il percorso Microsoft + le esigenze specifiche degli ospiti:** i manuali, infatti, rappresentano una semplificazione linguistica e organizzativa del curriculum Microsoft Digital Literacy. Sono arricchiti, inoltre, dai *desiderata* espressi esplicitamente dagli ospiti del Centro Enea (vedi pp. 23-27)
- 3) **Organizzazione modulare:** sia i manuali sia i corsi sono suddivisi in moduli
- 4) **Esercizi (durante e dopo):** i corsi devono avere un aspetto laboratoriale marcato (vedi pp. 27-31). Per questo motivo, i docenti faranno esercitare gli studenti sia durante lo svolgimento di ogni singolo modulo (come *feedback* immediato) sia alla fine di ciascuno di esso (sono previsti esercizi finali appositi)
- 5) **Test a fine modulo:** ogni modulo si conclude con un test specifico (vedi pp. 32-33)
- 6) **Esame finale:** alla fine di ogni corso è previsto un esame interno, che ha come obiettivo l'attestato per il relativo livello. Sia i test alla fine di ogni modulo sia l'esame conclusivo servono non solo come verifica, ma anche per abituare gli studenti al concetto fondamentale di certificazione delle competenze (vedi pp. 32-33)

- 7) **Integrazione dell'uso del manuale:** proprio in vista della certificazione Microsoft, l'uso dei manuali da parte degli studenti, parallelamente alla frequenza dei corsi, è essenziale. I corsi, infatti, hanno un carattere pratico e laboratoriale; i manuali, da parte loro, sostengono questo percorso e aiutano ad approfondire e fissare questioni terminologiche e concettuali, importanti per la certificazione

- 8) **Fornire un metodo:** si auspica che un programma fisso, la frequenza delle lezioni, l'uso in aula ed extra-aula dei manuali possano fornire agli ospiti un metodo di studio. In molti casi, infatti, è stato notato che proprio la mancanza di un metodo di studio (dovuto in buona parte al basso livello di scolarizzazione) può causare l'abbandono dei corsi e il non raggiungimento dei risultati.

- 9) **Identica durata:** il corso base e il corso avanzato hanno identica durata e scansione temporale. Si auspica, in questo modo, di stabilizzare e rafforzare la struttura didattica.

Elenchiamo di seguito i contenuti e la scansione temporale del corso base:

0) QUESTIONARIO D'ENTRATA

1) COM'È FATTO UN PC (6 ORE)

INTRODUZIONE AL COMPUTER

- A che serve il computer (1 ora)
- I componenti del computer (1 ora)
- Uso del computer (operazioni base) (1 ora)
- Un caso particolare: uso del computer nella sala Internet del Centro Enea (1 ora)
- Uso della tastiera e uso del mouse (1 ora)

ESERCIZI E TEST (1 ora)

2) IL MONDO DI INTERNET (6 ORE)

INTERNET: COME CERCARE INFORMAZIONI UTILI (2 ore)

- A che serve Internet
- I motori di ricerca: come fare una ricerca efficace
- Prendere un autobus
- Prendere un treno
- Andare al cinema

LA COMUNICAZIONE SU INTERNET: POSTA ELETTRONICA, *SOCIAL NETWORK* E MESSAGGISTICA IMMEDIATA (2 ore)

- A che serve la posta elettronica
- L'indirizzo di posta elettronica
- Come si crea un *account* di posta elettronica
- Come si scrive un messaggio di posta elettronica
- Come si gestiscono i messaggi di posta elettronica
- Le comunità *online*: i *social network*
- La messaggistica immediata

LA RICERCA DEL LAVORO E DELLA CASA (1 ora)

- I siti per cercare lavoro e casa
- Il CV *online*

ESERCIZI E TEST (1 ora)

3) IL MONDO DI WORD (6 ORE)

WORD 2007 (4 ore)

- A che serve Word
- Come si apre un file Word
- La barra multifunzione
- La barra di accesso rapido
- Come si crea un file Word
- La tastiera
- Come si scrive, modifica e formatta un testo
- Come si dà un nome, si salva e si chiude un file Word
- Come si apre un file Word che abbiamo salvato e chiuso
- Come si stampa un testo

SCRIVERE UN TESTO IMPORTANTE: IL CURRICULUM VITAE (1 ora)

ESERCIZI E TEST (1 ora)

4) IL MONDO DI EXCEL (4 ORE)

EXCEL 2007 (3 ore)

- A che serve Excel
- Come si apre un file Excel
- La barra multifunzione, la barra di accesso rapido, la tastiera
- Come si crea un file Excel
- Come si inseriscono e ordinano i dati
- Come si eseguono i calcoli
- Come si inserisce un grafico
- Come si dà un nome, si salva, si chiude, si apre un file Excel
- Come si stampa un file Excel

ESERCIZI E TEST (1 ora)

5) IL MONDO DI POWER POINT (4 ORE)

POWER POINT 2007 (3 ore)

- A che serve Power Point
- Come si apre un file Power Point
- La barra multifunzione, la barra di accesso rapido, la tastiera
- Come si crea un file Power Point
- Come si prepara una presentazione
- Come si inseriscono elementi aggiuntivi (immagini, audio ecc.) in una presentazione
- Come si visualizza una presentazione
- Come si dà un nome, si salva, si chiude, si apre un file Power Point
- Come si stampa un file Power Point

ESERCIZI E TEST (1 ora)

6) ESAME FINALE, PER RICEVERE ATTESTATO DI LIVELLO BASE (2 ORE) + QUESTIONARIO D'USCITA

Totale ore: $6 + 6 + 6 + 4 + 4 + 2 = 28$

Ore settimanali: 4 ore a settimana (due incontri settimanali da 2 ore ciascuno)

Numero di incontri: 14

Durata del corso: 7 settimane



CONTENUTI E TIMING DEL CORSO 5 AVANZATO DI INFORMATICA

Elenchiamo di seguito i contenuti e la scansione temporale del corso avanzato:

0) QUESTIONARIO D'ENTRATA

1) USARE IL PC PER STUDIARE E LAVORARE (4 ORE)

I PROGRAMMI E I SITI EDUCATIVI (2 ore)

- Lingua italiana e traduttore *online*
- I quiz per la patente di guida

NON SOLO STUDIO E LAVORO: COMUNICARE E DIVERTIRSI CON IL PC (1 ora)

- Le risorse di Internet per il tempo libero: comunicare con gli amici, prenotare biglietti, leggere i giornali...

ESERCIZI E TEST (1 ora)

2) I SISTEMI OPERATIVI E LA GESTIONE DEI FILE (4 ORE)

I SISTEMI OPERATIVI (1 ora)

- Introduzione al concetto di sistema operativo
- L'interfaccia utente Windows

LA GESTIONE DEI FILE (2 ore)

- Gestione di file e cartelle
- Esecuzione di operazioni file di base
- Un dispositivo particolare: uso della *pen-drive*

ESERCIZI E TEST (1 ora)

3) APPROFONDIAMO IL MONDO DI INTERNET (4 ORE)

L'E-COMMERCE (2 ore)

- Acquisto *online* di biglietti
- *E-banking*
- La *Postepay*

- L'Agenzia Tu di Unicredit

L'E-GOVERNMENT (1 ora)

- Il sito della Polizia di Stato e i servizi agli stranieri

ESERCIZI E TEST (1 ora)

4) APPROFONDIAMO IL MONDO DI WORD, EXCEL E POWER POINT (4 ORE)

WORD: COME USARE GLI STRUMENTI LINGUISTICI (1 ora)

EXCEL: LE OPZIONI DI STAMPA (1 ora)

POWER POINT: LE ANIMAZIONI; LE OPZIONI DI STAMPA (1 ora)

- Le animazioni in una presentazione
- Le opzioni di stampa

ESERCIZI E TEST (1 ora)

5) ALTRE APPLICAZIONI DI MICROSOFT: INTRODUZIONE AL DESKTOP PUBLISHING E AI DATABASE (4 ORE)

IL DESKTOP PUBLISHING (1 ora)

I DATABASE (2 ore)

- Gli oggetti di un database
- La creazione di un database
- L'uso dei record
- Query di database
- L'uso dei report
- Un esempio pratico: il lavoro di *data entry*

ESERCIZI E TEST (1 ora)

6) PROTEZIONE E PRIVACY DEL COMPUTER (3 ORE)

INTRODUZIONE ALLE MINACCE E AI RISCHI INFORMATICI (1/2 ora)

COME PROTEGGERE IL COMPUTER E I DATI (1/2 ora)

- Proteggerci durante le attività in rete e in linea
- Proteggerci nell'utilizzo della posta elettronica e della messaggistica immediata

COME DIFENDERE LA PROPRIA FAMIGLIA DAI PREDATORI IN LINEA (1/2 ora)

COME TUTELARE I DIRITTI PROPRI E DEGLI ALTRI (1/2 ora)

- Come rispettare la proprietà intellettuale e i diritti di copyright
- Come scambiare correttamente le informazioni

ESERCIZI E TEST (1 ora)

7) TECNOLOGIA DIGITALE E VITA QUOTIDIANA (3 ORE)

AUDIO DIGITALE (1/2 ora)

- I vantaggi dell'audio digitale
- Registrazione, copia e conversione dell'audio digitale
- Riconoscimento e sintesi vocale

VIDEO DIGITALE (1/2 ora)

- I vantaggi del video digitale
- Le tecnologie video Web

FOTOGRAFIA DIGITALE (1/2 ora)

- I vantaggi della fotografia digitale
- Come scaricare le fotografie dalla macchina fotografica al computer

TECNOLOGIA DIGITALE E OPPORTUNITÀ DI LAVORO (1/2 ora)

- Il telelavoro
- Nuove figure professionali

ESERCIZI E TEST (1 ora)

8) ESAME FINALE, PER RICEVERE ATTESTATO DI LIVELLO AVANZATO (2 ORE) + QUESTIONARIO D'USCITA

Totale ore: $6 + 6 + 6 + 4 + 4 + 2 = 28$

Ore settimanali: 4 ore a settimana (due incontri settimanali da 2 ore ciascuno)

Numero di incontri: 14

Durata del corso: 7 settimane

Oltre alle spiegazioni in aula, gli studenti ricevono come materiale di supporto il manuale, di livello base o avanzato a seconda del corso che frequentano. I docenti devono sapersi muovere agevolmente tra i contenuti del manuale e devono sempre farvi esplicito riferimento in aula, possibilmente citando le pagine a cui gli studenti possono ritrovare gli argomenti spiegati. La manualistica della FMD ha, infatti, un duplice valore e vantaggio per gli studenti perché, da un lato, rappresenta una **semplificazione linguistica e organizzativa del curriculum Microsoft Digital Literacy**; dall'altro, ne costituisce un arricchimento e un approfondimento, comprendendo **argomenti richiesti espressamente dagli ospiti del Centro Enea**. Seguendo fedelmente i manuali, tanto in aula quanto extra-aula, gli studenti possono, dunque, sia prepararsi all'esame Microsoft sia trovare risposta alle proprie esigenze pratiche. Inoltre, familiarizzando con il concetto di un programma strutturato, rinvenibile anche nel supporto cartaceo, possono familiarizzare più facilmente con le idee di *scuola, impegno, studio, approfondimento, obiettivi, esami, titoli riconosciuti*, non necessariamente scontate.

I docenti dovranno insistere particolarmente sugli argomenti richiesti espressamente dagli ospiti e usarli come "esca" per attirare l'attenzione degli studenti anche su argomenti collaterali. Elenchiamo di seguito tali argomenti in questione, con il riferimento alle sezioni dei manuali in cui sono stati inseriti:

- login e logout nella sala Internet del Centro Enea: manuale base, sezione 1
- motori di ricerca, come fare una ricerca efficace: manuale base, sezione 2
- ricerca di un orario di treno, bus o cinema: manuale base, sezione 2
- *social network*: manuale base, sezione 2
- come consultare i siti per trovare lavoro e in particolare Portaportese: manuale base, sezione 2
- come consultare Portaportese anche per la ricerca della casa: manuale base, sezione 2
- imparare a usare il traduttore *online*: manuale avanzato, sezione 1
- come leggere i giornali del proprio Paese: manuale avanzato, sezione 1

- come usare la *pen-drive*, con relativo salvataggio dei dati in *hard disk*: manuale avanzato, sezione 2
- i conti correnti *online* e i servizi *e-banking* per immigrati: manuale avanzato, sezione 3
- uso della Postepay: manuale avanzato, sezione 3
- consultazione dei siti di utilità istituzionale: manuale avanzato, sezione 3
- programmi per *data entry*: manuale avanzato, sezione 5
- uso della fotocamera digitale, come scaricare le foto: manuale avanzato, sezione 7

In genere, nell'uso del manuale i docenti devono tenere a mente le seguenti indicazioni:

- Preparare in maniera strutturata e approfondita la lezione: avere la lezione ben preparata è uno strumento per sentirsi sicuri ed evitare
 - che gli studenti avvertano incertezze e perdano fiducia nel docente
 - che gli studenti si impongano troppo (per esempio, affermando: “Questa cosa non serve”; se il docente sa ed è convinto che una determinata spiegazione sia utile, può dimostrare agli studenti come e quanto un determinato argomento serva)
- Non considerare banale nessuno degli argomenti trattati nel manuale. Per esempio, se nel manuale sono indicati siti per lo studio dell'italiano, è importante che il docente navighi preventivamente per proprio conto questi siti, ne diventi padrone, e poi li illustri agli studenti: tali argomenti di utilità pratica sono infatti, per loro, i più importanti
- Non dimenticare che seguire il manuale è fondamentale per ricalcare il percorso Microsoft e preparare gli studenti all'esame; in quest'ottica, è fondamentale concentrarsi molto sugli obiettivi intermedi degli esercizi e dei test a fine modulo

I docenti, infine, possono contribuire proficuamente al continuo miglioramento dei manuali, annotando, per esempio, parti a loro parere troppo complesse o argomenti mancanti e necessari o spunti per nuovi esercizi ecc.

Gestire la varietà degli ospiti del Centro può significare imparare a comunicare con persone dalle storie molto differenti, sia tra loro sia dalla nostra. In questo senso, è necessario che il docente sappia mediare tra l'esigenza di rispettare le diversità e quella di individuare una sorta di "studente-medio". È altrettanto importante, però, che tenga sempre presente *la persona*, in due sensi: nel senso che un approccio umano, empatico con gli studenti è imprescindibile; e nel senso che ogni singola persona ha, appunto, una sua storia particolare, la quale può porre esigenze e necessitare di volta in volta di soluzioni diverse (**processo di personalizzazione**). In particolare, il docente non deve mai dimenticare la situazione strutturale di disagio e sofferenza dei rifugiati politici (vedi pp. 7-10). In certi casi, ancor più del *tipo* di contenuti trasmessi, conta il *modo* in cui questi sono trasmessi (ciò vale in tutte le esperienze di insegnamento, ma a maggior ragione con i rifugiati): un docente dotato di calore umano, capacità comunicativa, pazienza, rispetto, simpatia avrà naturalmente maggiore possibilità di successo nel raggiungimento dei propri obiettivi didattici, in confronto a un docente non dotato di tali qualità (o che non esercita, sottolinea e fa affidamento su tali qualità).

I rifugiati, inoltre, non solo sono lontani dai propri cari, ma spesso non sanno nemmeno se e quando potranno riabbracciarli; è dunque piuttosto naturale che possano soffrire di solitudine e nostalgia. Per quanto possibile, il docente deve contribuire ad alleviare questo stato di cose, incoraggiando la **componente sociale** dei corsi, che ha luogo secondo vari fattori:

- Il percorso di conoscenza: l'avvicinamento alle ICT aiuta a sviluppare le proprie competenze in vista anche dell'integrazione sociale e lavorativa
- Lo sviluppo della responsabilità personale: frequentare la sala Internet o un corso di informatica aiuta a sviluppare il senso di responsabilità, con il rispetto di regole e orari e la messa in gioco del proprio impegno
- La socializzazione con gli altri ospiti: nella sala Internet 1 e 2 si imparano a conoscere gli altri ospiti, familiarizzando anche con culture diverse
- La socializzazione con i docenti e le altre figure collegate al Centro: nella sala Internet 1 e 2 si viene a contatto anche con persone diverse dagli ospiti del Centro

- L'apprendimento condiviso: nell'ottica di un apprendimento condiviso (*social learning*), nell'e-Café e ai corsi di informatica è possibile una forma di apprendimento di gruppo
- L'aumento della fiducia: ampliando le proprie conoscenze (anche relative ai servizi offerti sul territorio) e mettendo alla prova le proprie competenze, si agevola anche un aumento della fiducia
- L'avvicinamento alla cultura italiana: le informazioni disponibili in Rete e quelle apprese ai corsi di informatica (con esercizi volti all'integrazione) rinforzano l'avvicinamento alla cultura italiana, già stimolato dalle altre attività del Centro Enea.

In base a una metodologia didattica sperimentata già con successo in diversi altri contesti dalla FMD, il docente deve sempre ricordare che il proprio ruolo dev'essere quello di un **facilitatore**: tutti i corsi devono, cioè, ridurre al minimo la lezione frontale e contemplare, invece, una spiccata **interattività** e la prevalenza di **attività pratico-laboratoriali** (coinvolgimento, a turno, di tutti gli studenti; continue domande e richieste di domande; dimostrazioni e verifiche pratiche; esercizi; ripetizioni collettive ecc.). Tramite tale tipo di corsi, infatti, gli studenti imparano in modo semplice e diretto a usare il computer. Inoltre, è stato osservato che l'utilità pratica è il motivo essenziale di applicazione da parte degli studenti; ovverosia, gli studenti si pongono sempre e innanzitutto la domanda: "Questo a che mi serve?" e le dimostrazioni pratiche sono le uniche che possono fornire loro risposte soddisfacenti.

Da questo punto di vista, la **prima lezione** assume un ruolo fondamentale nell'economia del corso, in quanto serve a motivare gli studenti nel proseguimento delle lezioni. È consigliabile che il docente (affiancato magari dal coordinatore dei corsi o dal ricercatore; vedi p. 41) formuli un **discorso iniziale** di benvenuto per illustrare la struttura e soprattutto gli scopi del corso e per spronare anche all'impegno, la frequenza e la puntualità. Nell'ottica della diffusione delle informazioni da parte degli ospiti più esperti (vedi pp. 37-38) è auspicabile chiedere anche a questi di spiegare ai compagni l'importanza e l'utilità del corso.

La prima lezione dev'essere sfruttata anche per individuare il **livello d'entrata** degli studenti (tramite il questionario d'entrata; vedi p. 33) e il tipo di **conoscenze linguistiche** che essi hanno (vedi p. 35).

Nello svolgimento dei corsi sono state rilevate alcune difficoltà legate ai **diversi livelli di interesse e motivazione**; queste sono connesse alla percezione, da parte degli studenti, proprio dell'importanza di partecipare agli interventi proposti, come strumenti di miglioramento della propria prospettiva di vita e lavoro.

In linea di massima, per chi frequenta il corso con costanza, si è notato un buon livello di interesse e motivazione: questi studenti seguono con attenzione, soprattutto quando l'aspetto pratico è predominante, e spesso sono curiosi di sapere di più, oltre ciò che è previsto nel programma. Più in generale, chi ha seguito con attenzione il corso base, vuole accedere anche al corso avanzato; in alternativa, alcuni studenti esprimono curiosità personali, come

l'apprendimento di AutoCAD o Photo Shop (hanno magari esperienze di disegno e pensano di poter trovare lavoro grazie alla capacità di utilizzo di questi programmi).

In genere, tra gli **argomenti** spiegati, ce ne sono alcuni che interessano maggiormente. Se, da un lato, gli ospiti presumono di saper già usare Internet (e, in teoria, dovrebbero reputare “noiosa” un’ulteriore spiegazione al riguardo), dall’altro è sempre e comunque questo l’argomento che interessa di più, perché gli ospiti ne scoprono nuove, vaste potenzialità (prima di frequentare il corso di informatica, spesso gli ospiti sanno usare quasi esclusivamente le chat e non sanno, per esempio, allegare un documento o una foto a una e-mail). Il docente dovrà dunque sfruttare la curiosità per Internet (non a caso tra i primi argomenti spiegati) per conquistarsi l’attenzione degli studenti e dirigerla, poi, anche su altri argomenti.

Infatti, per quanto riguarda Word, Excel o Power Point, molti degli studenti non ne intuiscono immediatamente l’utilità. Con Word, per esempio, si divertono a cambiare i colori dei caratteri e simili, ma poi si chiedono a cosa possa servire. È importante spiegare e mostrare da subito gli scopi dei vari *software*.

È consigliabile lasciare sempre un po’ di spazio per le **domande fuori dal programma**, le quali rappresentano input utili anche per la progettazione didattica. Tra l’altro, nella sala della formazione è stato affisso un cartellone bianco dal titolo “Voglio imparare”, sul quale gli studenti possono scrivere gli argomenti su cui vorrebbero ricevere delle lezioni (accanto a questo cartellone ne è affisso un altro, “Le parole dell’informatica”, che serve al docente e agli studenti per fissare i termini e i concetti base di ogni lezione).

In generale, per incentivare gli studenti a **frequentare, essere puntuali e seguire con attenzione**, ci sono alcuni **accorgimenti** da tenere a mente:

- Motivare gli studenti all’inizio del corso
- Mostrare aspetti concreti (per esempio, l’interno del pc attira particolarmente l’attenzione)
- Far esercitare molto, soprattutto su aspetti legati alla vita quotidiana e lavorativa (per esempio, la ricerca dell’orario di un autobus)
- Spiegare subito a cosa serve un programma, per non farlo apparire come un oggetto astratto (per esempio, dire che con Excel si può tenere il conto delle ore lavorate in un anno e dei soldi guadagnati)
- Mostrare l’importanza pratica di quanto spiegato (per esempio, far vedere che con Word si può scrivere il CV)

- Lasciare argomenti attraenti in sospeso da riprendere nella lezione successiva
- Anticipare l'argomento della lezione successiva
- Fare uso del videoproiettore per rivolgersi contemporaneamente a tutti gli studenti, evitando che un singolo si distraiga.

ATTENZIONE

Durante lo svolgimento delle lezioni (che, si ricorda, si tengono nella sala Internet 2, provvista di 15 postazioni di computer) il docente dovrebbe anche vigilare e controllare che i pc vengano trattati in maniera consona (non sempre gli studenti li utilizzano in modo adeguato: spesso li spostano senza troppa attenzione o digitano sulla tastiera con forza eccessiva, ecc.).



In vista della certificazione, è fondamentale che il docente compia un processo continuo di **monitoraggio**, con una serie di procedure di verifica iniziali e intermedie, grazie alle quali:

- a) ottenere dati sull'andamento della formazione ed eventualmente correggere alcuni interventi;
- b) abituare gli studenti all'idea dell'esame finale e della certificazione.

A tutti gli iscritti ai corsi di informatica vengono somministrati tre questionari, con l'obiettivo di monitorare l'apprendimento degli studenti e di monitorare, altresì, i possibili continui miglioramenti negli interventi messi in atto dalla FMD. I tre questionari sono inoltre completati dalla scheda sulla sala Internet 1.

Questionario d'entrata al corso: si struttura in 5 sezioni: 1) Informazioni generiche; 2) Studi fatti e abilità già possedute; 3) Esperienze di lavoro; 4) Conoscenze informatiche di base; 5) Il tuo rapporto con le nuove tecnologie.

Questionario intermedio: si struttura in 3 sezioni: I) Applicazioni e programmi; II) Lezioni; III) La componente sociale del corso.

Questionario d'uscita del corso: si struttura in 3 sezioni, analoghe a quelle del questionario intermedio, ma con maggiori approfondimenti: I) Applicazioni e programmi; II) Lezioni; III) La componente sociale del corso.

Scheda sulla sala Internet 1: si struttura in varie domande: a) Dati anagrafici; b) Quante volte vai in sala Internet? c) Quando vai in sala Internet, quanto tempo rimani? d) Quando vai in sala Internet, sei da solo nella postazione? e) Se non sei da solo, con chi sei? f) Che tipo di programmi usi quando vai in sala Internet? g) Che tipo di attività fai? h) Se sei insieme a un'altra persona, fate tutto insieme oppure vi dividete il tempo a disposizione? i) Se sei insieme a un'altra persona, è possibile dire che tu le insegni qualcosa o che lei insegna qualcosa a te? l) Se sei insieme a un'altra persona, in che lingua/e comunicate?

Attraverso lo studio sistematico dei questionari è possibile tracciare i miglioramenti degli studenti. L'idea alla base è, naturalmente, quella di un "percorso" di crescita.

Altrettanto essenziali sono tutti gli **strumenti di verifica in itinere**. Durante lo svolgimento

delle lezioni, per esempio, è fondamentale ricevere continui *feedback* da parte degli studenti su quanto hanno appreso. Sono, dunque, importanti:

- domande costanti da parte dell'insegnante (non semplicemente "Avete capito?", perché spesso gli studenti rispondono di sì anche se non è vero, ma domande nel merito degli argomenti spiegati)
- verifiche pratiche di quanto è stato spiegato (facendo magari avvicinare tutti gli studenti alla postazione centrale con videoproiettore)
- coinvolgimento da parte dell'insegnante (per esempio: "Secondo voi, due microfoni sullo stesso computer funzionano o non funzionano? Alzate la mano")

Un mezzo molto importante per verificare le competenze apprese dagli studenti e per abituare questi alla (possibile) procedura dell'esame Microsoft è lo svolgimento sistematico in aula, alla fine di ogni modulo, degli **Esercizi** e dei **Test** presenti all'interno dei manuali e previsti dai programmi didattici. In particolare, gli Esercizi rappresentano una peculiarità del percorso della FMD e sono pensati per agevolare l'integrazione dei rifugiati (si tratta di esercizio di utilità pratica per la vita quotidiana e lavorativa). I Test, invece, sono la traduzione dei test Microsoft.

Nella stessa logica si inserisce l'**Esame finale** per ciascun livello (base e avanzato), orientato al raggiungimento dell'attestato interno e costruito sulla falsariga dell'esame Microsoft. L'Esame finale è costituito da domande a campione prelevate dai vari Test di fine modulo e da verifiche pratiche delle conoscenze.

Gli ospiti del Centro presentano livelli di competenza diversi in ambito informatico. Questo dislivello si intreccia con il problema delle differenze linguistiche (vedi p. 37). Il docente deve anche tenere presente il diverso grado di scolarizzazione pregressa, il quale influisce sulle modalità di applicazione degli studenti; da questo punto di vista, il questionario d'entrata può fornire informazioni importanti. Le situazioni iniziali che si generano sono, dunque, estremamente complesse; l'intervento didattico deve perciò considerare una **pluralità di fattori di variazione**.

Mediamente, tutti gli ospiti del Centro, prima di frequentare i corsi di informatica, sanno già usare le chat e Internet a livello ristretto. Alcuni ospiti sono piuttosto pratici anche di Word o di altri software legati a loro precedenti attività (per esempio, photoshop, per i giornalisti che si occupavano anche di impaginare); si tratta, però, di numeri molto piccoli.

Tra l'altro, il livello d'entrata, nonostante le risposte fornite al questionario d'ingresso, non si intuisce sempre immediatamente. A volte, infatti, gli ospiti hanno un livello di competenza discreto, ma non sono aggiornati: per esempio, sono in grado di usare Word 2003, ma non sanno come muoversi in word 2007.

La **non omogeneità del livello d'entrata**, se ben sfruttata, può comunque aiutare lo svolgimento della lezione. Gli studenti più pratici, infatti, portano velocemente a termine i compiti di volta in volta richiesti e molto spesso si seggono accanto ai compagni meno esperti, aiutandoli nell'esercizio da svolgere (cosa che facilita sia il docente sia i discenti) e dando luogo a un interessante fenomeno di **apprendimento collaborativo** (*social learning*). Questa dinamica spontanea può essere rafforzata e diretta dalla guida del docente.

Difatti, gli studenti che già conoscono la lingua italiana e/o le basi di informatica possono essere impiegati proficuamente tanto nel corso base quanto, in modo più interessante, nel corso avanzato, formandosi essi stessi come tutor-facilitatori e agevolando, contemporaneamente, l'apprendimento da parte degli altri studenti meno esperti (vedi pp. 38-39).



Gli ospiti del Centro non solo parlano lingue madri spesso molto diverse tra loro, ma hanno anche un livello non sempre omogeneo nella conoscenza dell'italiano. La conoscenza di più lingue da parte del docente rappresenta, in un contesto del genere, naturalmente un vantaggio; non è, però, una caratteristica indispensabile. L'aspetto eminentemente pratico e dimostrativo dei corsi dovrebbe ridurre, infatti, le barriere linguistiche, facendo leva su una sorta di universalità del linguaggio informatico. In casi particolari, inoltre, il docente può avvalersi di un interprete spontaneo (vedi p. 41).

Ad ogni modo, per ridurre le difficoltà linguistiche di comprensione da parte degli studenti, il docente può mettere in atto alcune strategie:

- Usare parole semplici (per esempio, non *interloquire*, ma *comunicare*)
- Parlare lentamente
- Fare uso di immagini (tramite videoproiettore) per spiegare concetti difficili (es. "CPU")
- Fermarsi spesso e verificare se gli studenti hanno capito (non chiedendo soltanto "Avete capito?", perché spesso gli studenti rispondono comunque di sì, ma "Volete provare a ripetere? Mi fate vedere voi come si fa?")
- Ripetere più volte un concetto in modo schematico, facendo riferimento a oggetti o azioni concrete (per esempio, indicare lo schermo visualizzato sul muro dal proiettore)



All'interno del Centro Enea è stato notato che per ogni gruppo etnico sono sempre presenti dei referenti-leader dotati di un particolare carisma, i quali orientano le risposte e le reazioni dei componenti del gruppo e riescono sia a mitigare sia ad alimentare eventuali tensioni, prevenendo o, al contrario, facendo esplodere situazioni di conflitto.

Riuscire a governare positivamente questo fattore si rivela strategico per migliorare sia il clima relazionale del Centro sia i risultati delle azioni formative proposte.

A livello comune di Centro si è dunque constatato che è opportuno **puntare il più possibile sui referenti-leader**, coinvolgendoli in maniera rilevante, anche se non esplicitamente codificata, come “facilitatori”:

- della diffusione delle informazioni e, più in generale, della conoscenza delle opportunità formative promosse dal Centro. Il Centro funziona, infatti, come una sorta di “mercato interno”, per cui è consigliabile realizzare un lavoro di “marketing” per promuovere le attività e agevolare la loro fruizione;
- dell'apprendimento dei compagni, svolgendo la funzione di *peer educator* e potenziando la motivazione dei compagni a partecipare attivamente alle attività intraprese (**personalizzazione collaborativa**); in questo caso, naturalmente, il referente-leader, oltre ad avere un particolare carisma, dev'essere dotato delle competenze opportune (per i corsi della FMD, per esempio, dev'essere pratico di informatica).

Affidare al referente-leader (che gli ospiti eleggono spontaneamente come punto di riferimento nelle proprie interazioni quotidiane) la gestione della comunicazione ufficiale trasmessa durante eventi collettivi come seminari o lezioni significa, dunque, ratificare dinamiche affettive esistenti e assegnare loro funzioni rilevanti anche all'interno della nuova comunità formale costituita dal Centro.

In concreto, è stato osservato che, nelle aule in cui siano presenti ospiti più esperti rispetto agli altri, le lezioni danno risultati migliori. In questi corsi, infatti, una stessa nozione viene trasmessa due volte: la prima, dai docenti alla totalità degli studenti; la seconda, dagli ospiti più esperti (**tutor-facilitatori**) a quelli meno esperti. Ciò consente non solo ai meno esperti

di essere facilitati nella comprensione, ma ai più esperti stessi di mettersi alla prova e fare maggiore pratica, compiendo così un **processo di formazione duplice**, orientato sia verso sé sia verso gli altri.

Nell'ottica, poi, di un **processo di personalizzazione**, il percorso dei tutor-facilitatori può essere diversificato. Le abilità da incentivare possono essere, infatti, le più varie. Può darsi il caso, per esempio, di studenti specializzati in particolari *software* (anche per conoscenze pregresse) o di altri con una varia conoscenza linguistica (da qui la nascita spontanea di interpreti; vedi p.41). Per evidenziare tali competenze, è utile un riconoscimento ufficiale (per esempio, l'affissione nell'e-Café di un cartellone in cui sono segnalati gli "Esperti in..."), che renda identificabili e gratifici – motivandoli ulteriormente – i tutor-facilitatori.

In questo particolare processo di identificazione e formazione, il ruolo del docente è, ovviamente, cruciale. Non solo, infatti, il docente è colui che testa le varie competenze, ma è anche colui il quale ha gli strumenti per incentivarle e indirizzarle.

Nell'individuazione delle competenze e nel processo di personalizzazione, anche il raccordo con i Tutor del Centro Enea è essenziale: i Tutor, infatti, possono segnalare ospiti particolarmente meritevoli; e la FMD, a sua volta, può proporre percorsi di crescita nel proprio ambito informatico.

Il docente può avvalersi in qualsiasi momento della collaborazione di alcune figure di riferimento:

Il coordinatore dei corsi: funge da raccordo tra la FMD e il Centro, è responsabile della progettazione, dev'essere sempre informato dai docenti di eventuali criticità a cui trovare soluzione.

Il ricercatore: nell'ottica della ricerca continua sul campo, al Centro è spesso presente un ricercatore che effettua il monitoraggio delle attività e dei processi di apprendimento. La figura del ricercatore è molto importante per la FMD, perché ne rappresenta "l'occhio" all'interno del Centro, fornendo input e *feedback* per l'attuazione della *good practice*. Il docente deve confrontarsi costantemente con il ricercatore.

L'assistente di sala: l'assistente di sala è la persona maggiormente presente al Centro (vigila su tutte le attività dell'e-Café) e può rappresentare un collegamento fondamentale tra il Centro stesso e la FMD. Il buon assistente di sala, per esempio, conosce a memoria nome, cognome e codice identificativo di ciascun ospite e, essendo una figura fissa, diventa per gli ospiti medesimi un punto di riferimento rassicurante e, dove serve, una sorta di autorità riconosciuta. Ad esempio, è all'assistente di sala che gli ospiti si rivolgono per iscriversi ai corsi di informatica (vedi pp.44-45). Il docente può affidarsi a lui per gestire le iscrizioni, per riconoscere/cercare determinati studenti e per segnalare veri e propri problemi tecnici.

L'interprete: in alcuni corsi sorge spontaneamente la figura di un interprete (per esempio, dall'italiano/arabo al somalo). Alcuni studenti, infatti, non conoscono le lingue parlate dai docenti e "eleggono" come loro naturale interprete un compagno più esperto (vedi pp. 43-45). Compatibilmente con la disponibilità di questi ospiti più esperti, i docenti possono incentivare e beneficiare di tale processo spontaneo, segnalando la cosa al coordinatore o al ricercatore.



Il docente deve avere una certa cura nel gestire la parte amministrativa dei corsi. In una situazione di variazione continua come quella del Centro Enea (vedi pp. 7-10), alcuni punti di riferimento fissi sono, infatti, fondamentali.

Il registro degli iscritti: innanzitutto, è utile compilare un registro degli iscritti ai diversi corsi. Dato che il cartellino di riconoscimento è il mezzo di identificazione essenziale al Centro, è bene riportare sul foglio di iscrizione tutti i dati in esso presente, unitamente ad altri dati ritenuti utili (nome, cognome, codice, cellulare e, al limite, numero di stanza). Il cartellino, però, rischia di attivare una dinamica di “spersonalizzazione” (spesso gli ospiti sono associati più al loro codice identificativo che al loro nome, diventando così dei “numeri”). Per compensare tale processo, è bene, almeno, riportare correttamente i nomi e i cognomi, per quanto lontani dalle regole grafiche italiane: scrivere esattamente il nome è, infatti, una prima forma di rispetto dell’identità dell’ospite (e, com’è giusto, gli ospiti stessi risultano infastiditi nel caso di errori nei nomi). Dal momento che alcuni ospiti si iscrivono a corso già iniziato (un grado di elasticità è consentito), è importante aggiornare sempre il registro.

Il foglio firme delle presenze: a ogni lezione, è bene far firmare la presenza agli studenti (ai fini anche dell’attestazione finale).

Il foglio firme di chi ha ricevuto il manuale: ogni volta che si consegna il manuale o dell’altro materiale a un ospite, è fondamentale registrarlo su un foglio firme. Una sorta di “responsabilità” dovrebbe, infatti, spingere gli studenti ad avere maggiore cura dei materiali dati. Inoltre, conviene valutare con attenzione in quale momento consegnare il manuale: generalmente è preferibile non farlo alla prima lezione, perché, per una “mortalità naturale” degli studenti, non tutti tornano anche dalla seconda lezione in poi (e si verifica, così, una dispersione non fruttuosa del materiale).

Gli attestati: alla fine dei corsi, agli studenti che hanno frequentato viene consegnato un attestato.

Sul sito della FMD è, comunque, in via di aggiornamento un elenco degli adempimenti amministrativi (con relativi documenti) di competenza del docente

(<http://enea.mondodigitale.org/adempimenti.htm>).



Come detto, i servizi forniti dalla FMD all'interno del Centro Enea sono la **gestione dell'e-Café** (sala Internet 1) e l'**organizzazione di corsi di informatica** (sala Internet 2). Questi servizi offrono agli ospiti due modalità complementari di apprendimento, una informale, l'altra formale.

Nel tempo, il raccordo tra sala Internet 1 e sala Internet 2 è diventato progressivamente più forte. Lo scopo è quello di creare una conoscenza condivisa tra le due sale: nella sala della formazione si illustrano, per esempio, siti che gli ospiti possono consultare autonomamente nell'e-Café; nell'e-Café gli ospiti più esperti insegnano ai meno esperti quello che hanno appreso nella sala della formazione. È bene che il docente sia informato e incentivi tale raccordo tra le due sale.

Le modalità di raccordo sono varie:

- Dal monitoraggio nell'e-Café (da parte dell'assistente, del coordinatore, del ricercatore o del docente stesso), si intuiscono le competenze e le attitudini degli ospiti: ciò agevola l'organizzazione dei corsi
- Le iscrizioni ai corsi (da parte dell'assistente o del docente) sono effettuate maggiormente tra i frequentatori dell'e-Café
- Agli iscritti ai corsi viene somministrato (da parte del docente) anche un questionario sull'uso dell'e-Café
- Nelle prime lezioni del corso base è spiegato (da parte del docente) anche il funzionamento dell'e-Café (scelta del browser, *login* e *logout*, utilizzo della password). Ciò facilita molto il lavoro dell'assistente di sala all'interno dell'e-Café
- Ai corsi di informatica, al momento della spiegazione di Internet, si è scelto sempre più di illustrare (da parte del docente) siti che possano essere utili agli ospiti e che vengano consultati autonomamente nell'e-Café. Per esempio:
 - google (non tutti gli ospiti sanno quante informazioni siano accessibili in Rete)
 - atac.roma.it (per rendere autonomi gli ospiti nel muoversi sul territorio)
 - trenitalia.it
 - siti per gli spettacoli e gli orari del cinema

- sito per controllare lo stato del permesso di soggiorno (questo sito entusiasma gli ospiti)
- wikipedia
- dizionari
- traduttori
- siti per le notizie (per esempio, BBC)
- Porta Portese

Riguardo a questi siti, l'interesse da parte degli studenti è molto forte e va ben sfruttato da parte del docente. Tali siti rappresentano, infatti, una novità per molti ospiti, abituati a usare Internet quasi esclusivamente per chattare, guardare video e ascoltare musica.

L'utilizzo di questi siti non è comunque sempre semplice e scontato (il sito dell'Atac, per esempio, dà diversi problemi agli studenti per la scrittura esatta dei nomi delle strade: è necessario che il docente li guidi nel suo utilizzo).

Particolarmente interessante è il sito di Porta Portese e, in genere, tutti quelli per la ricerca del lavoro. Tali siti, infatti, richiedono l'applicazione di più funzionalità, dalla creazione di un account e-mail, alla registrazione al sito, alla scrittura di un annuncio o all'inserimento del CV. Infine, è stato osservato che gli studenti che a lezione hanno imparato a usare alcuni siti li illustrano poi nell'e-Café agli altri ospiti del Centro. Tale processo spontaneo va incentivato anche dietro sollecitazione del docente; in questo modo, infatti, non solo nuovi ospiti sono messi nella condizione di poter usare determinati siti, ma questi ospiti stessi possono essere incuriositi dalle lezioni dei corsi di informatica.

Presentiamo nei capitoli successivi il **memorandum** degli adempimenti burocratici del docente; i **questionari** per la raccolta dei dati generali statistici; la **liberatoria** per l'utilizzo delle fotografie scattate nelle aule informatiche; le **verifiche** delle competenze degli studenti, con relative chiavi.

N.B. Le domande e le risposte per gli esami interni finali possono essere richieste dai docenti direttamente alla Fondazione Mondo Digitale (tel. +39 0642014109 – fax +39 0642000442 – e-mail info@mondodigitale.org).

Agli stessi recapiti possono essere richiesti anche il file .doc e i file .ppt per gli esercizi, rispettivamente, del modulo “Il mondo di Word” e del modulo “Il mondo di Power Point” (vedi manuale base di informatica).



MEMORANDUM DEL DOCENTE – CHECK LIST

17

Cosa deve essere fatto dal docente del corso

Data	Check	Cose da fare
	<input type="checkbox"/>	Verifica computer funzionanti – eventuali segnalazioni di non conformità ⁽¹⁾
	<input type="checkbox"/>	Verifica presenza dei manuali didattici previsti – eventuali segnalazioni di non conformità ⁽²⁾
	<input type="checkbox"/>	Prima compilazione del registro didattico (lista partecipanti e relativi dati già in possesso) con eventuali segnalazioni di non conformità ⁽³⁾
	<input type="checkbox"/>	Stampa del registro didattico – firma e archiviazione nel luogo riservato alla documentazione del corso (ufficio)
	<input type="checkbox"/>	Stampa del manuale didattico
	<input type="checkbox"/>	Stampa del questionario d'ingresso
Prima lezione	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Somministrazione questionario d'ingresso Firma liberatoria per le fotografie Archiviazione questionari d'ingresso e liberatorie in sede
Ciascuna lezione	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Stampa e compilazione del foglio firme A fine lezione: • compilazione calendario didattico: presenze, argomenti trattati, andamento lezione, note • invio numero presenze, calendario didattico ed eventuali osservazioni in allegato e-mail al referente del progetto Invio mail al gruppo partecipanti degli argomenti trattati
Sala Internet	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Stampa e somministrazione scheda sala Internet (in concomitanza con spiegazione modulo Internet) Archiviazione schede sala Internet in sede
Metà corso	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Stampa e somministrazione questionario intermedio Archiviazione questionari intermedi in sede
Fine ciascun modulo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Stampa e somministrazione questionario intermedio Archiviazione questionari intermedi in sede

Foto	<input type="checkbox"/>	Archiviazione foto “corsi al lavoro” (momenti significativi del corso)
Fine corso	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Stampa e somministrazione questionario d’uscita Esame finale Stampa e consegna attestati Completamento compilazione calendario didattico Invio presenze, calendario didattico ed eventuali osservazioni in allegato e-mail al referente del progetto Archiviazione esami finali in sede

Segnalazioni di non conformità

(1)	
(2)	
(3)	

Questionario d'entrata al corso di informatica

Codice cartellino _____

Data del questionario ___/___/_____

Le tue risposte serviranno alla Fondazione Mondo Digitale, per uso interno e confidenziale.

I dati saranno trattati nel rispetto dell'Art. 13 del D.Lgs n° 196/2003.

1. Informazioni generiche:

Nome e cognome: _____

Paese d'origine: _____

Quanti anni hai? _____ Sei maschio o femmina? _____

Qual è la tua lingue madre? _____

Quali altre lingue conosci?

Lingua 1: _____

Lingua 2: _____

Lingua 3: _____

Da quanto tempo sei a Roma? _____

Da quanto tempo sei al Centro Enea? _____

Con quali mezzi comunichi con amici e familiari lontani?

- telefonate
- sms
- Skype
- chat
- e-mail
- lettere per posta ordinaria

2. Studi fatti e abilità già possedute:

Che diploma scolastico hai?

scuola elementare scuola media scuola superiore

Hai altre qualifiche professionali (per esempio, elettricista, parrucchiere ecc)?

sì no

Se sì, quale? _____

Hai frequentato l'università?

sì no

Se sì, quale? _____

Hai altre abilità (senza diploma) particolari (per esempio, scrivere a macchina, dipingere, cucinare ecc)?

sì no

Se sì, quali? _____

Hai hobbies o interessi (per esempio, lettura, sport ecc)?

sì no

Se sì, quali? _____

3. Esperienze di lavoro

Ultimi lavori fatti e Paesi dove questi lavori sono stati fatti:

lavoro: _____ dove: _____

lavoro: _____ dove: _____

lavoro: _____ dove: _____

lavoro: _____ dove: _____

4. Conoscenze informatiche di base

Uso del computer

Sai usare il computer? sì no

Hai imparato da solo a usare il computer? sì no

Hai seguito corsi specifici di informatica? sì no

Sai usare...?

E-mail

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Chat

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Blog

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Social Network (YouTube, FaceBook, MySpace, Second Life, Bebo ecc.)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Skype

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Word (programma di scrittura)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Excel (foglio di calcolo)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Power Point (programma per le presentazioni)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Giochi

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Software per imparare la lingua

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Cercare informazioni per il tempo libero (cinema, eventi culturali ecc)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Accedere a servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione (per esempio, certificati, informazioni da uffici e sportelli ecc)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

5. Il tuo rapporto con le nuove tecnologie

mi piacciono molto

non mi interessano

mi servono molto

mi fanno paura

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!

Questionario intermedio di Qualità percepita

Codice cartellino _____

Data del questionario ___/___/_____

Le tue risposte serviranno alla Fondazione Mondo Digitale, per uso interno e confidenziale.

I dati saranno trattati nel rispetto dell'Art. 13 del D.Lgs n° 196/2003.

Applicazioni e Programmi

Quanto hai imparato finora?

Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Word (programma di scrittura)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Excel (foglio di calcolo)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Power Point (programma per le presentazioni)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Le Lezioni

Quanto ti serve il corso:

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

È facile seguire le lezioni in italiano?

Sì No Non tanto

Il corso ti serve per migliorare la lingua italiana?

Sì No Non tanto

In quale altra lingua vorresti seguire le lezioni?

.....

Quanto sono chiare le lezioni:

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Quanto ti interessano gli argomenti del corso?

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Alla fine di questo corso, vorresti frequentare un altro corso?

Si No

Che tipo di corso vorresti frequentare?

- per approfondire Word (scrivere, stampare, salvare)
- per approfondire Excel (per fare i conti)
- per imparare Access (data base)
- per approfondire la ricerca su Internet e l'uso della posta elettronica
- per fare pratica di italiano con il pc
- per fare pratica di inglese con il pc
- usare il pc per preparare i quiz della patente
- oppure, scrivi tu cosa ti interessa imparare al pc

.....

L'orario e il giorno delle lezioni ti vanno bene?

si no

Che altri giorni e orari avresti preferito?

- Mattina dallealle.....
- Pomeriggio dallealle.....
- Sera dallealle.....

Quante volte a settimana?

1 2 3 4 5 6 7

Quali i giorni?

Lunedì

Martedì

Mercoledì

Giovedì

Venerdì

Sabato

Domenica

La componente sociale del corso

Imparare cose nuove per integrarti più facilmente

per niente poco sufficiente buono ottimo

Sviluppare una responsabilità personale (mantenere l'impegno di venire al corso)

per niente poco sufficiente buono ottimo

Integrarti con gli altri ragazzi che hanno partecipato al corso

per niente poco sufficiente buono ottimo

Imparare insieme, nel gruppo

per niente poco sufficiente buono ottimo

Aumentare la fiducia nelle tue capacità di imparare

per niente poco sufficiente buono ottimo

Quali sono le maggiori difficoltà che incontri durante il corso (puoi scegliere più risposte)

1. Capire quello che l'insegnante spiega
2. Collegare i concetti imparati a lezione
3. Altro (che cosa?).....

Com'è il lavoro dall'insegnante?

1. Nullo 2. Scarso 3. Sufficiente 4. Buono 5. Ottimo

Cosa cambieresti del corso?

1. Più argomenti
2. Diversa durata del corso
3. Più esercizi in classe
5. Altro (che cosa?).....

Se vuoi, puoi scrivere una tua richiesta o commento agli organizzatori del corso:

Valutazione complessiva

Scrivi il tuo giudizio complessivo in base a questo punteggio

(da 1 = basso a 5 = alto)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!

Questionario finale di Qualità percepita

Codice cartellino _____

Data del questionario ___/___/_____

Le tue risposte serviranno alla Fondazione Mondo Digitale, per uso interno e confidenziale.

I dati saranno trattati nel rispetto dell'Art. 13 del D.Lgs n° 196/2003.

Applicazioni e Programmi

Ora quanto sai di?

Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

E-mail

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Chat

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Blog

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Social Network (YouTube, FaceBook, MySpace, Second Life, Bebo ecc.)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Skype

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Word (programma di scrittura)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Excel (foglio di calcolo)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Powerpoint (programma per le presentazioni)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Giochi

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Le Lezioni

Quanto ti è servito il corso:

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

È stato facile seguire le lezioni in italiano?

sì no non tanto

Il corso ti è servito per migliorare la lingua italiana?

sì no non tanto

In quale altra lingua vorresti seguire le lezioni?

.....

Quanto sono state chiare le lezioni:

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Quanto ti hanno interessato gli argomenti del corso?

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

È stato sufficiente il tempo a disposizione per il corso?

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Vorresti frequentare un altro corso?

sì no

Che tipo di corso vorresti frequentare?

per approfondire Word (scrivere, stampare, salvare)

per approfondire Excel (per fare i conti)

- per imparare Access (data base)
 - per approfondire la ricerca su Internet e l'uso della posta elettronica
 - per fare pratica di italiano con il pc
 - per fare pratica di inglese con il pc
 - usare il pc per preparare i quiz della patente
 - oppure, scrivi tu cosa ti interessa imparare al pc
-

L'orario e il giorno delle lezioni ti andavano bene?

- si no

Che altri giorni e orari preferiresti?

- Mattina dallealle.....
- Pomeriggio dallealle.....
- Sera dallealle.....

Quante volte a settimana?

- 1 2 3 4 5 6 7

Quali i giorni?

- Lunedì
- Martedì
- Mercoledì
- Giovedì
- Venerdì
- Sabato
- Domenica

La componente sociale del corso

Questo corso ti ha dato l'opportunità di poter...

Imparare cose nuove per integrarti più facilmente

per niente poco sufficiente buono ottimo

Sviluppare una responsabilità personale (mantenere l'impegno di venire al corso)

per niente poco sufficiente buono ottimo

Integrarti con gli altri ragazzi che hanno partecipato al corso

per niente poco sufficiente buono ottimo

Imparare insieme, nel gruppo

per niente poco sufficiente buono ottimo

Aumentare la fiducia nelle tue capacità di imparare

per niente poco sufficiente buono ottimo

Quali sono state le maggiori difficoltà incontrate durante il corso (puoi scegliere più risposte)

1. Capire quello che l'insegnante spiegava
2. Collegare i concetti imparati a lezione
3. Altro (che cosa?).....

Com'è stato il lavoro dall'insegnante?

1. Nullo 2. Scarso 3. Sufficiente 4. Buono 5. Ottimo

Cosa cambieresti del corso?

- 1. Più argomenti
- 2. Durata del corso più lunga
- 3. Più esercizi in classe
- 5. Altro (che cosa?).....

Se vuoi, puoi scrivere una tua richiesta o commento agli organizzatori del corso:

Valutazione complessiva

Scrivi il tuo giudizio complessivo in base a questo punteggio

(da 1 = basso a 5 = alto)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!



LIBERATORIA PER L'USO DELLE FOTOGRAFIE

21

Lettera liberatoria per prestazioni a titolo gratuito

Registrazione video e foto effettuate il relativa all'evento.....

Io sottoscritto/a nato/a il a.....

autorizzo la Fondazione Mondo Digitale o i suoi aventi causa a utilizzare in qualunque forma o modo, in Italia e all'estero, senza limitazioni di spazio e di tempo e senza compenso, la registrazione della mia immagine (effettuata a mezzo pellicola cinematografica e/o nastro magnetico o altro supporto) e a effettuare il relativo intervento, anche mediante riduzioni o adattamenti, nel pieno rispetto della normativa vigente.

Cordiali saluti

.....

(Firma)



TEST MODULO 1 “Com’è fatto un pc”

1. Tina sta preparando una proposta di vendita sul suo computer di casa e vuole usare una periferica di archiviazione per salvare la proposta e portarla in ufficio. Che periferica deve usare?
 - a. Microfono
 - b. Altoparlanti
 - c. CD-ROM
 - d. Modem
2. Apurva deve collegare una stampante al suo computer ma non sa quale parte può usare per collegare la stampante al computer. Cosa puoi suggerire ad Apurva? (2 risposte)
 - a. Scheda grafica
 - b. Modem
 - c. Scheda video
 - d. Porta parallela
 - e. Porta USB
3. Alexander deve ascoltare un file audio in ufficio, ma senza disturbare i suoi compagni di stanza. Quale componente di hardware deve usare?
 - a. Cuffie
 - b. Altoparlante
 - c. Microfono
 - d. Web cam
4. Markus usa il suo computer per calcolare quanti soldi ha speso per i viaggi negli ultimi 2 mesi. Quale parte del computer eseguirà i calcoli?
 - a. Monitor

- b. CPU
 - c. DVD
 - d. Hard Disk
5. Elisabeth legge un articolo di informatica e non riesce a capire cosa significa “sistema operativo”. Come puoi descriverlo a Elisabetta?
- a. Un dispositivo elettronico collegato al tuo computer
 - b. Una periferica di archiviazione del tuo computer
 - c. Un programma che controlla e gestisce il computer
 - d. Una scheda di circuiti che collega le periferiche di input, di output e di elaborazione
6. Enrique vede una pubblicità su un negozio di hardware e vuole conoscere il significato del termine hardware perché non lo conosce. Come definiresti l’hardware per Enrique?
- a. Le parti fisiche del computer
 - b. Una serie di dati
 - c. Istruzioni che fanno funzionare i programmi
 - d. Regole per permettere al computer di collegarsi ad altri computer
7. Tom nota che, quando il suo computer esegue molti diversi programmi nello stesso tempo, i programmi sono molto lenti. Perché?
- a. Perché la tastiera non funziona
 - b. Perché il mouse non funziona
 - c. Perché la memoria RAM non è sufficiente
 - d. Perché il monitor è lento
8. Stai parlando con Carol dei vari tipi di sistemi operativi. Carol vuole conoscere le funzioni di un sistema operativo. Quali delle seguenti risposte scegli per descrivere a Carol le funzioni di un sistema operativo? (4 risposte)
- a. Scansiona immagini
 - b. Fa foto
 - c. Gestisce il sistema di file

- d. Gestisce i programmi
- e. Trova i virus
- f. Gestisce le periferiche di archiviazione
- g. Regola l'uso della memoria

TEST MODULO 2 “Il mondo di Internet”

1. Un tuo amico ha pubblicato alcune foto sul suo sito Web. Tu le vuoi vedere. Dopo aver connesso il tuo computer a Internet, con quale dei seguenti programmi pensi di accedere al sito Web del tuo amico per vedere le foto?

- a. Un browser Web
- b. Un processore Word
- c. Un client e-mail
- d. Antivirus

2. Vuoi conoscere qualcosa in più sui vulcani attivi nel mondo. Connetti perciò il tuo computer a Internet per trovare informazioni sulla base delle parole-chiave “vulcani attivi”. Quale dei seguenti strumenti del World Wide Web (WWW) userai?

- a. Motore di ricerca
- b. Plug-in
- c. Uniform Resource Locator (URL)
- d. E-mail

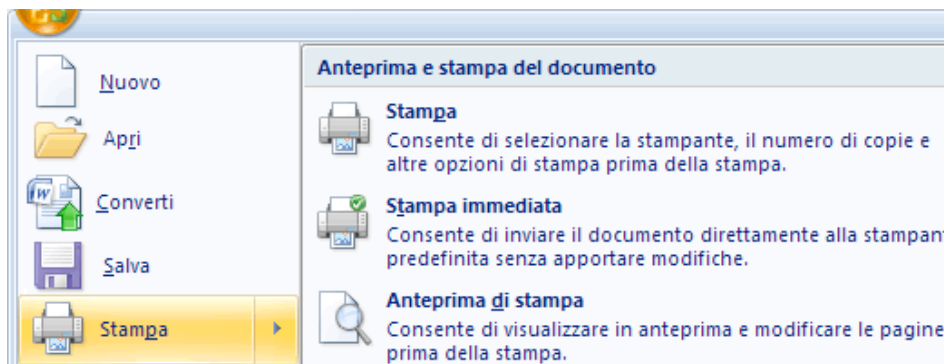
3. Susan sta aiutando suo figlio a preparare un esame di informatica. Quando gli descrive il World Wide Web (WWW), gli spiega che può accedere a un sito Web usando un indirizzo alfanumerico univoco. A quale dei seguenti termini si riferisce Susan?

- a. Uniform Resource Locator (URL)
- b. Browser Web
- c. Internet protocol (IP)
- d. World Wide Web (WWW)

4. Chris vuole scrivere un messaggio di posta elettronica a un suo amico. Ha un modem collegato al suo computer. Di cos'altro ha bisogno Chris per spedire il messaggio?
- a. Casse audio
 - b. Connessione Internet
 - c. Web-cam
 - d. Stampante
5. Hristina vuole capire cos'è un messaggio di posta elettronica e di cosa ha bisogno per poter scambiare messaggi di posta elettronica con i suoi amici. Cosa risponderai a Hristina? (2 risposte esatte)
- a. Computer
 - b. Accesso Internet
 - c. Stampante
 - d. Plug-in
 - e. Motore di ricerca
6. Vuoi creare un diario on line per descrivere un concerto al quale sei stato. Vuoi che i tuoi amici possano leggere le notizie sul concerto e vedere le foto che hai scattato. Quale delle seguenti comunità on line userai per creare questo diario?
- a. Blog
 - b. Chat
 - c. Newsgroup
 - d. Bollettino di bordo

TEST MODULO 3 “Il mondo di Word”

1. Carol sta usando WORD 2007 per creare dei documenti. Per eseguire rapidamente le attività comuni, utilizza un insieme di pulsanti riuniti su una barra del genere:



Come si definisce questa barra?

- a. Barra multifunzione
 - b. Barra di accesso rapido**
 - c. Barra spaziatrice
 - d. Barra di scorrimento
2. Vuoi inserire un elenco numerato in un testo che hai creato con WORD 2007. Quale gruppo userai?
- a. Paragrafo**
 - b. Appunti
 - c. Modifica
 - d. Carattere
3. Ursula crea un documento Word in cui vuole inserire alcune lettere maiuscole, senza però usare ogni volta il tasto BLOC MAIUSC. Quale tasto può usare Ursula, in combinazione con quelli delle lettere che vuole scrivere maiuscole?
- a. ESC
 - b. CTRL
 - c. ALT
 - d. MAIUSC**

4. Barry compra un computer in cui c'è Word installato. Quali operazioni può compiere Barry con Word? (3 risposte corrette)
- a. Creare documenti
 - b. Modificare video
 - c. Creare un sito Web
 - d. Formattare un testo
 - e. Comunicare in tempo reale
 - f. Stampare testi
5. Stai creando un documento di testo con WORD 2007. Apri altri tre documenti per copiare dati da essi. Quale dei seguenti gruppi userai per incollare nel tuo documento i dati che hai copiato?
- a. Carattere
 - b. Paragrafo
 - c. Appunti
 - d. Modifica
6. Bob sta correggendo un documento con WORD 2007. A un certo punto, vuole sostituire una parola sbagliata con quella corretta. Quale comando può usare?
- a. Copia e incolla
 - b. Thesaurus
 - c. Autocorrettore
 - d. Trova
7. Susan sta usando WORD 2007 per creare un documento. Vuole fare in modo che il titolo sia al centro della pagina. Quale funzione deve usare?
- a. Allineamento
 - b. Elenco puntato
 - c. Stile del carattere
 - d. Dimensione del carattere

TEST MODULO 4 “Il mondo di Excel”

1. Michelle sta calcolando le sue spese mensili con Excel e vuole rappresentarle in un grafico. In quale scheda di lavoro deve andare per creare il grafico?
 - a. Inserisci
 - b. Appunti
 - c. Layout di pagina
 - d. Dati
2. John sta spiegando ai suoi studenti i fogli di calcolo. Uno studente gli chiede come si chiama il punto di intersezione tra una colonna e una riga. Cosa risponderà John?
 - a. Etichetta
 - b. Cella
 - c. Valore
 - d. Foglio di lavoro
3. Don è un insegnante. Usa Excel per archiviare i risultati di tutti i suoi studenti. Vuole sapere il punteggio complessivo di ciascuno studente. Quale funzione di Excel deve usare?
 - a. Somma
 - b. Min
 - c. Max
 - d. Media
4. Angela vuole sapere quanti soldi ha speso in un mese. In particolare, vuole confrontare le sue spese con quelle degli altri componenti della sua famiglia. Calcola le spese di ciascun componente della famiglia e poi vuole rappresentare i risultati in un grafico. Che tipo di grafico deve scegliere?
 - a. Grafico a linee
 - b. Grafico a torta
 - c. Grafico a barre
 - d. Grafico a dispersione

TEST MODULO 5 “Il mondo di Power Point”

1. Stai creando una presentazione in Power Point. Vuoi aggiungere delle forme. In quale scheda di lavoro devi andare?
 - a. Inserisci
 - b. Animazioni
 - c. Progettazione
 - d. Presentazione

2. Un tuo amico vuole creare una presentazione per il nuovo prodotto della sua azienda. Vuole sapere quali possibilità esistono in Power Point. Quali di queste sono esatte? (2 risposte)
 - a. Creazione di presentazioni audiovisive
 - b. Preparazione di stampati
 - c. Editing di video
 - d. Esecuzione di calcoli
 - e. Comunicazione in tempo reale

3. Mark sta preparando una presentazione in Power Point. Deve mostrare un confronto tra i guadagni che la sua azienda ha ottenuto nel 2008 e quelli che ha ottenuto nel 2009. Quale strumento può inserire?
 - a. Una forma
 - b. Un video
 - c. ClipArt
 - d. Un grafico

4. Thomas sta creando una presentazione in Power Point. Vuole decidere come passare da una diapositiva all'altra. Quale opzione deve scegliere?
 - a. Sfondo
 - b. Transizione
 - c. Presentazione
 - d. Layout

TEST MODULO 1 “Saper usare il pc per studiare e trovare lavoro”

1. Lo zio di Arno gestisce una piccola azienda con 20 impiegati. I computer nel suo ufficio sono connessi a una rete. Spesso Arno aiuta lo zio a installare nuovi computer sulla rete, aggiunge o rimuove persone dalla lista degli utenti autorizzati e archivia i file nei computer. Ad Arno piace compiere queste attività e vorrebbe che divenissero il suo vero e proprio lavoro. Quale lavoro potrebbe fare Arno?
- a. Progettista grafico
 - b. Sviluppatore di software
 - c. Amministratore di rete
 - d. Amministratore di database
2. Kaspars sente i suoi amici parlare di Internet, ma non sa cosa sia e vorrebbe capirlo. Che definizione di Internet daresti a Kaspars?
- a. Un software applicativo installato su un computer
 - b. Un dispositivo elettronico per stampare documenti
 - c. Un insieme di reti di computer, tutte collegate tra loro per condividere informazioni
 - d. Una sorgente elettrica
3. Arif vede che prenota dei biglietti per il treno attraverso Internet. Vorrebbe sapere tutte le cose che si possono fare grazie a Internet. Cosa le risponderesti? (3 risposte)
- a. Fare la revisione dell'auto
 - b. Comunicare in tempo reale
 - c. Prenotare biglietti per viaggi
 - d. Prelevare contante
 - e. Masterizzare un CD
 - f. Inviare messaggi di posta elettronica

4. Il tuo amico Jan viaggia per tutto il mondo. Quale mezzo useresti per comunicare con lui in tempo reale?
- a. Messaggistica istantanea
 - b. Fogli di calcolo
 - c. E-mail
 - d. Programma per le presentazioni
5. Marko usa la messaggistica istantanea per comunicare con i suoi amici. A che categoria appartiene la messaggistica istantanea?
- a. Hardware
 - b. Software
 - c. Sistema operativo
 - d. Dati
6. Una tua amica ti vorrebbe vedere dal vivo mentre chatti con lei. Quale dispositivo potresti usare?
- a. Webcam
 - b. Stampante
 - c. Scanner
 - d. Microfono

TEST MODULO 2 “I sistemi operativi e la gestione dei file”

1. Vuoi creare un documento sul tuo computer. In quale ordine devi compiere le seguenti azioni?
- a. Compi l'autenticazione e l'accesso al computer (2)
 - b. Crei il documento (4)
 - c. Accendi il computer (1)
 - d. Salvi le modifiche (5)
 - e. Apri il programma (3)
2. Niraj vuole usare il suo computer dell'ufficio. Per compiere l'accesso al computer, deve inserire i suoi dati. Quali dati deve inserire? (2 risposte)

- a. Username
- b. Indirizzo di casa
- c. Nome dell'ufficio
- d. Password
- e. Indirizzo dell'ufficio

3. Dan ha imparato che può controllare i diritti di accesso al suo computer e perciò imposta un username e una password. Vorrebbe sapere, però, che tipo di operazione compie il sistema operativo per confermare i dati di accesso. Cosa risponderesti a Dan?

- a. Calcolo
- b. Inizializzazione
- c. Autenticazione
- d. Autorizzazione

4. Grazie a un elaboratore di testo, crei e salvi un documento di testo sul tuo computer. Il testo che scrivi nel tuo documento a che categoria appartiene?

- a. Dati
- b. Hardware
- c. Sistema operativo
- d. Applicazione

5. Eric sta insegnando a sua figlia Tina a usare i programmi per la produttività, come Word o Excel. Tina nota sullo schermo una piccola barra verticale intermittente che non si sposta finché Eric non clicca con il tasto sinistro del mouse in un nuovo punto del documento. Tina vorrebbe sapere come si chiama questa piccola barra verticale intermittente. Quale termine deve usare Eric per rispondere alla domanda di Tina?

- a. Puntatore del mouse
- b. Punto di inserimento
- c. Barra di scorrimento
- d. Barra di stato

TEST MODULO 3 “Approfondiamo il mondo di Internet”

1. Hai connesso il tuo computer a Internet per cercare alcune informazioni. Come si definisce un computer connesso a Internet?
 - a. In linea (online)
 - b. Non in linea (offline)
 - c. In attesa (stand by)
 - d. Disconnesso (logged off)

2. Tua sorella va in viaggio in un altro Paese. Vuoi inviarle un messaggio di posta elettronica per chiederle come sta. Quale dispositivo devi usare per connettere il tuo computer a Internet?
 - a. Stampante
 - b. Scanner
 - c. Modem
 - d. Scheda audio

3. Morten vuole giocare a un gioco online. Sente i toni del modem ogni volta che il modem invia una richiesta al provider di servizi Internet (ISP) per stabilire una connessione a Internet. Che tipo di connessione Internet usa Morten?
 - a. Remota (dial-up)
 - b. A banda larga
 - c. WiFi
 - d. Dedicata

TEST MODULO 4 “Approfondiamo il mondo di Word, Excel e Power Point”

1. Bashir sta imparando l'italiano e si sta esercitando a scrivere con Word. Nel suo testo, nota che alcune espressioni sono sottolineate in verde. Bashir vorrebbe capire perché. Cosa risponderesti a Bashir? Che cosa indicano le sottolineature in verde?
 - a. Parole straniere
 - b. Errori di ortografia
 - c. Errori di grammatica

- d. Parole che non esistono
2. Kali sta usando Word per scrivere una lettera a sua sorella. Vorrebbe trovare un sinonimo per la parola *amici*. Quale strumento di Word può usare Kali per cercare i sinonimi?
- a. Thesaurus
 - b. Correttore automatico
 - c. Conteggio parole
 - d. Nota a piè di pagina
3. Francesca ha calcolato le sue spese mensili in un foglio Excel. Ora vorrebbe impostare la pagina per la stampa. In quale scheda di Excel deve andare Francesca?
- a. Inserisci
 - b. Visualizza
 - c. Revisione
 - d. Layout di pagina
4. Hashem ha preparato una propria presentazione in Power Point. Vorrebbe che a ogni clic del mouse avvenisse il passaggio da una diapositiva all'altra. Quale gruppo di comandi di Power Point deve usare Hashem?
- a. Sfondo
 - b. Transizione alla diapositiva
 - c. Collegamenti
 - d. Imposta
5. Fahria ha creato una presentazione per una riunione di lavoro. Vuole stampare tutta la presentazione per distribuirla ai suoi colleghi. Nella finestra di dialogo Stampa, in quale area deve andare Fahria?
- a. Stampante
 - b. Stampa di
 - c. Intervallo di stampa
 - d. Copie

TEST MODULO 5 “Altre applicazioni di Microsoft: breve introduzione al Desktop publishing e ai Database”

1. David vuole creare biglietti da visita e brochure per la sua nuova azienda. Che programma deve usare?
 - a. Messaggistica istantanea
 - b. Antivirus
 - c. Desktop publishing (DTP)
 - d. Movie maker

2. Amy lavora in un'agenzia di viaggi e vuole organizzare i dati di migliaia di clienti. Quale programma deve usare?
 - a. Programma di grafica
 - b. Elaboratore di testi
 - c. Programma di desktop publishing (DTP)
 - d. Programma di database

3. Alan è il direttore di una scuola e sta creando un database dei nuovi studenti iscritti. Vuole che il codice di iscrizione di ciascuno studente sia univoco nella tabella del database. Aggiunge un campo “Codice di iscrizione” nel database degli studenti. Quale attività deve compiere Alan sul campo “Codice di iscrizione”, per essere sicuro che il codice di iscrizione di ciascuno studente sia univoco?
 - a. Definire il campo come chiave primaria
 - b. Specificare che il tipo di dati sono testo
 - c. Impostare una regola di autenticazione per il campo
 - d. Creare una maschera di avvio per il campo

4. Raman amministra una compagnia telefonica e vuole usare Access per creare un database dei clienti. Quali di questi oggetti può creare? (3 risposte)
 - a. Animazioni
 - b. Maschere
 - c. Tabelle
 - d. Video

- e. Report
- f. Fotografie

5. Patricia è agente di viaggio. Inserisce nome, indirizzo e telefono di un cliente nel database dei clienti. Vorrebbe sapere qual è l'oggetto che serve a gestire questi dati in Access. Cosa le risponderesti?

- a. Query
- b. Tabella
- c. Maschera
- d. Report

TEST MODULO 6 “Protezione e privacy del computer”

1. Per sbaglio, Susan cancella un inventario di dati della sua azienda. Come si chiama questo tipo di minaccia informatica?

- a. Errore umano
- b. Furto di identità
- c. Phishing
- d. Pirateria informatica

2. Uno degli uffici di un'azienda si trova in un'area a rischio sismico (rischio di terremoti). L'azienda vuole proteggere i dati importanti archiviati nei computer di quest'ufficio. In che modo l'azienda può evitare la perdita di dati in caso di terremoto?

- a. Installazione di un antivirus
- b. Backup dei dati e archiviazione in un luogo diverso dall'ufficio
- c. Utilizzo di antispyware
- d. Installazione di firewall contro i pirati informatici

3. Brian installa un nuovo programma sul suo computer. Un giorno il suo amico Jason va a trovarlo e nota il programma. Jason informa Brian che questo programma può inviare dati sensibili a destinatari con cattive intenzioni. Quale di questi programmi può aiutare Brian a riconoscere e prevenire questi attacchi pericolosi al suo computer?

- a. Worm
 - b. Trojan horse
 - c. Antispyware
 - d. Ethernet
4. Hai archiviato dei dati sensibili sul tuo computer e ora vuoi impedire l'accesso a questi dati ad altri utenti del computer. Come puoi fare per limitare l'accesso? Puoi...
- a. Installare il firewall di Windows sul tuo computer
 - b. Creare nuove cartelle in cui salvare i dati
 - c. Installare uno spyware sul tuo computer
 - d. Creare degli account e definire i diritti dei vari utenti
5. Darren è un direttore di banca e vuole che solo alcuni impiegati possano accedere alla rete informatica. Che metodo può usare Darren per limitare l'accesso alla rete?
- a. Identificazione dell'utente
 - b. Blocco del computer
 - c. Crittografia
 - d. Backup dei dati
6. Michelle vuole comprare un orologio da un negozio online. Durante l'acquisto, deve inserire i dati della carta di credito. Quale di queste opzioni può garantirle la sicurezza dell'acquisto?
- a. Antivirus
 - b. Firewall di Windows
 - c. Cookie
 - d. Secure Sockets Layer (SSL)
7. Devi inviare i dati della tua carta di credito a tuo fratello, via e-mail. Quale di questi comportamenti ti può garantire la privacy del tuo messaggio e-mail?
- a. L'utilizzo di un antispyware
 - b. La crittografia del messaggio
 - c. L'utilizzo di filtri per la posta
 - d. Conservare una copia del messaggio

8. Un nuovo tipo di Trojan horse infetta il computer di Neil. Cosa può fare Neil per proteggersi in futuro?
- a. Usare una password complessa
 - b. Installare un plug-in
 - c. Aggiornare il media player
 - d. Aggiornare l'antivirus
9. Susan vuole cambiare le impostazioni di privacy sul suo computer e vuole bloccare i cookie che usano informazioni personali senza consenso. Quale di queste impostazioni di sicurezza deve usare?
- a. Firewall di Windows
 - b. Opzioni di Internet
 - c. Aggiornamenti automatici
 - d. Opzioni antivirus
10. Tom è un insegnante e vuole spiegare ai suoi studenti come funziona il Firewall di Windows. Quale di queste funzioni descrive il Firewall di Windows?
- a. Installa patch di sicurezza
 - b. Limita gli accessi non autorizzati
 - c. Blocca le finestre pop-up
 - d. Blocca i programmi di elaborazione testuale
11. Bob vuole aggiornare il sistema operativo di Windows per proteggersi da eventuali minacce. Quale di questi comandi sul menu Start può usare per aggiornare il sistema operativo?
- a. Pannello di controllo
 - b. Cerca
 - c. Tour di Windows
 - d. Documenti
12. Jim sta avendo problemi di sicurezza a causa di un worm. Un suo amico gli consiglia di installare la più recente patch di sicurezza per il suo sistema operativo. Quale di queste

opzioni gli può permettere di installare le patch?

- a. Opzioni di Internet
- b. Firewall di Windows
- c. Aggiornamenti di Windows
- d. Patch Locator

13. Stephan vuole aggiornare il suo sistema operativo con la più recente patch di sicurezza.

Quale di queste impostazioni può usare, in modo che Windows cerchi periodicamente gli aggiornamenti di sicurezza?

- a. Opzioni di Internet
- b. Firewall di Windows
- c. Aggiornamenti automatici
- d. Aggiornamento dell'antivirus

14. Paul riceve un'e-mail dalla sua amica Karen, la quale gli chiede i dati del suo passaporto. Paul scopre, però, che Karen non gli ha mai inviato un messaggio del genere. Che tipo di minaccia descrive questa situazione?

- a. Furto d'identità
- b. Tracking
- c. Decodifica
- d. Reindirizzamento

15. Kate riceve un'e-mail da un negozio online che le offre un laptop a un prezzo molto vantaggioso. Karen l'acquista, inserendo sul sito del negozio i dati della sua carta di credito. Dopo qualche giorno, scopre che le sono stati caricati molti più soldi sulla carta di credito e, inoltre, non riceve il laptop. Capisce che il sito del negozio era un tranello per rubare soldi. Come si chiama questo tipo di minaccia?

- a. Decodifica
- b. Crittografia
- c. Phishing
- d. Spionaggio

16. Ricevi numerose e-mail da mittenti sconosciuti. Come si chiama questo tipo di minaccia?

- a. Spam
- b. Furto d'identità
- c. Phishing
- d. Diffamazione

17. Vuoi classificare alcuni siti come fidati o non fidati sul tuo computer. Quale di queste impostazioni di sicurezza devi usare?

- a. Opzioni di Internet
- b. Aggiornamenti automatici
- c. Firewall di Windows
- d. Proprietà del sistema

18. Michael sta creando il suo sito. Su Internet trova alcune immagini che vorrebbe usare. In che modo Michael può usare legalmente queste immagini?

- a. Salvare le immagini sul suo computer
- b. Copiare le immagini e ridurre la dimensione
- c. Ottenere le autorizzazioni del proprietario del copyright, se richieste
- d. Tagliare solo la parte dell'immagine che gli interessa

19. Bob copia un articolo da una rivista e lo usa senza autorizzazione in un libro che sta scrivendo. Come si chiama questo reato?

- a. Calunnia
- b. Plagio
- c. Gioco d'azzardo
- d. Diffamazione

20. Jim scopre che David sta scaricando canzoni da Internet e le sta condividendo con gli amici. Jim gli dice che sta violando il copyright. In quali altri casi avviene una violazione di copyright?

- a. Condivisione dell'indirizzo di un sito
- b. Lettura di materiale da un sito pubblicamente accessibile

- c. Diffusione come proprio di un lavoro originale di un'altra persona
- d. Citazione di un brano e della fonte

21. Keith nota che il suo vicino ha scritto dichiarazioni false sul suo conto. Come si chiama questo reato?

- a. Plagio
- b. Diffamazione
- c. Gioco d'azzardo
- d. Phishing

TEST MODULO 7 "Tecnologia digitale e vita quotidiana"

1. Tuo padre viaggia spesso per riunioni di lavoro. Gli dici che potrebbe fare delle videoconferenze. Tuo padre ti chiede spiegazioni sulle videoconferenze. Quali caratteristiche gli nomineresti? (2 risposte)

- a. I partecipanti devono essere tutti nello stesso posto
- b. I partecipanti possono parlarsi
- c. L'audio è trasmesso attraverso sintesi vocale
- d. I partecipanti possono vedersi
- e. Si può usare un computer non in rete

2. A Don piacciono i videogiochi, a sua sorella la musica. Quale dispositivo multimediale possono comprare?

- a. Radiolina
- b. Videocamera
- c. Smartphone
- d. Webcam

3. Mark vorrebbe conoscere le funzioni dei cellulari. Quali gli diresti? (3 risposte)

- a. Scansiona immagini
- b. Fotocopia documenti
- c. Permette di ascoltare la musica
- d. Masterizza CD

e. Può dare accesso a Internet

f. Può essere usato per i videogiochi

4. Karen vuole filmare il fratellino. Quale dispositivo deve usare?

a. Videocamera

b. Scanner

c. Lettore CD

d. Lettore MP3

5. Bob ti regala un CD del tuo cantante preferito. Quale dispositivo puoi usare per ascoltarlo?

a. Videocamera analogica

b. Radiolina

c. Microfono

d. Lettore DVD

6. Thomas ha nel computer un software di sintesi vocale. Cosa può fare Thomas con questo software?

a. Convertire testo in audio

b. Caricare file audio in Internet

c. Identificare la voce umana in file audio

d. Dare comandi vocali al computer

7. Jenny vorrebbe farti ascoltare delle canzoni in formato .wav, ma tu non hai un computer per farlo. Allora Jenny salva le canzoni in formato .mp3, così puoi ascoltarle con il tuo lettore. Come si chiama il processo che compie Jenny?

a. Registrazione

b. Conversione

c. Streaming

d. Sintesi vocale

8. Jim vuole aggiungere effetti speciali a una canzone. Quale tecnologia digitale deve usare?

a. Software di modifica audio

- b. Software di audio-streaming
 - c. Software di streaming on-demand
 - d. Riconoscimento di audio digitale
9. Jim ha una registrazione audio sul suo computer e vuole salvarla su un CD. Quale processo deve compiere?
- a. Compressione
 - b. Conversione
 - c. Streaming
 - d. Copia
10. Edmund vuole scrivere un articolo al computer, ma è molto lento a digitarlo. Vorrebbe dettarlo a voce al computer. Quale tecnologia digitale deve usare?
- a. Sintesi vocale
 - b. Riconoscimento vocale
 - c. Audio-streaming
 - d. Audio compressione
11. Compri un computer con un software per scrivere CD. Cosa fa questo tipo di software?
- a. Fa ascoltare audio e vedere video da un CD
 - b. Scansiona immagini da uno scanner
 - c. Serve all'audio-streaming da CD
 - d. Registra dati su un CD registrabile
12. Adam ti spiega il vantaggio della compressione del video digitale. Cosa ti dirà?
- a. Salva spazio
 - b. Aumenta la luminosità
 - c. Migliora la qualità dell'audio
 - d. Aumenta il contrasto
13. Anna ha salvato un video con il nome "Picnic". Ora vuole modificarlo. Quale file deve aprire?

- a. Picnic.jpg
- b. Picnic.gif
- c. Picnic.wmv
- d. Picnic.mp3

14. Hai fatto un video con la videocamera, ma vuoi eliminare una scena. Quale tipo di software devi aprire?

- a. Desktop publishing
- b. Messaggistica immediata
- c. Modifica video digitale
- d. Presentazione

15. Larry ti dà un video, ma tu non riesci a vederlo con il media player del tuo computer. Cosa può fare Larry?

- a. Convertire il video dal formato esistente a un altro formato
- b. Inviarti il video tramite Internet
- c. Archiviare il video come un file di dati su un CD
- d. Aggiungere effetti speciali al video

16. Amy vorrebbe vedere un concerto che si tiene nella sua città, ma è in viaggio in un'altra città. Riesce, però, a vederlo in diretta su un sito Internet. Quale tecnologia usa il sito?

- a. Riconoscimento vocale
- b. Campionamento
- c. Streaming
- d. Sintesi vocale

17. Michael vorrebbe sapere che significa "risoluzione". Cosa gli diresti?

- a. Forma di una foto
- b. Nitidezza di una foto
- c. Colore di una foto
- d. Misura di una lente
- e. Zoom di una macchina fotografica

18. Angela vorrebbe sapere dove una fotocamera digitale archivia le immagini. Cosa le diresti?

- a. Memoria flash
- b. Pellicola
- c. Nastro
- d. Carta grafica

19. Karina vorrebbe conoscere i vantaggi di una fotocamera digitale. Cosa le diresti? (2 risposte)

- a. Non c'è bisogno di energia
- b. Si possono vedere le foto anche senza stamparle
- c. Si può navigare in Internet
- d. Non c'è bisogno di una lente
- e. Non si paga il costo della pellicola

