



La tecnologia digitale come strumento di integrazione per i rifugiati

il modello del Centro Enea di Roma



La tecnologia digitale come strumento di integrazione per i rifugiati

il modello del Centro Enea di Roma

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

Con la collaborazione di

**Maria Mannino, Elisa Amorelli, Cecilia Stajano,
Silvia Celani, Ana Lain, Romano Santoro.**

Progetto grafico a cura di **Alessandro Romani.**

Foto di **Antonio Amendola**, Shoot4Change.

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

Stampato a Roma, Ottobre 2010

Copyright © 2010 **Fondazione Mondo Digitale**

www.mondodigitale.org

INDICE

PREFAZIONE	Pag. 5
PREMESSA	Pag. 7
INTRODUZIONE	Pag. 10
1 - I RIFUGIATI	Pag. 11
Lo status di rifugiato	Pag. 11
Alcuni dati	Pag. 13
L'accoglienza dei rifugiati a Roma	Pag. 16
2 - IL CENTRO ENEA	Pag. 17
La struttura polifunzionale	Pag. 17
Gli ospiti	Pag. 19
Il sistema dei servizi	Pag. 21
Integrazione e autonomia	Pag. 22
Il processo di empowerment	Pag. 25
La politica della certificazione	Pag. 26
Le testimonianze di coordinatori e operatori	Pag. 27
I dati	Pag. 35
Le testimonianze degli ospiti	Pag. 41
3 - IL LAVORO DELLA FONDAZIONE MONDO DIGITALE	Pag. 47
La filosofia della Fondazione Mondo Digitale	Pag. 47
La ricerca continua	Pag. 48
I servizi formativi della Fondazione Mondo Digitale	Pag. 52
L'e-Café	Pag. 53
La sala della formazione e i corsi di informatica	Pag. 66
Gli ospiti eccellenti	Pag. 85
Il manuale	Pag. 89
La componente sociale dei corsi	Pag. 97
La sala della formazione: la ricerca e la valutazione	Pag. 97
Il raccordo tra sala Internet 1 e sala Internet 2	Pag. 99
La manutenzione continua	Pag. 101
I numeri della formazione	Pag. 101
4 - LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO	Pag. 109
I corsi KPMG	Pag. 109
Le iniziative nelle scuole e gli altri incontri esterni	Pag. 112
Per un'integrazione effettiva	Pag. 117
5 - LA FONDAZIONE MONDO DIGITALE COME STRUMENTO DI LAVORO	Pag. 119
L'integrazione lavorativa	Pag. 119
6 - LAVORI IN CORSO	Pag. 125
GLOSSARIO	Pag. 126
APPENDICE	Pag. 141



PREFAZIONE

di Tullio De Mauro

Presidente della Fondazione Mondo Digitale

Raramente si racconta che cosa avviene davvero all'interno di un centro di accoglienza. Siamo abituati a leggere frammenti di cronaca tra le pagine dei quotidiani o lunghe storie biografiche, dense di fatti drammatici. Ma come è organizzato il lavoro all'interno di un centro di accoglienza? E cosa succede dopo? Come si conclude il lungo viaggio di un rifugiato? Come si riprogetta una vita spezzata?

Questo volume per la prima volta racconta una dimensione inedita della vita di un centro di seconda accoglienza. Ci sono le persone, ma ci sono anche fatti, azioni, scelte, problemi e soluzioni. È un racconto corale, lucido, oggettivo. È una ricerca attenta, appassionata, senza pagine patinate, non si nascondono difficoltà e complicazioni, piuttosto si ragiona insieme. C'è la scelta di un punto di vista strategico, l'uso delle nuove tecnologie per accelerare il processo di integrazione e l'inserimento nel Paese di accoglienza.

C'è la ricerca di risposte, di soluzioni efficaci, di un metodo di lavoro che sia replicabile ovunque, senza disperdere energie.

Il Centro Enea sta per concludere il suo terzo anno di sperimentazione: è una struttura unica in Italia, che offre ai rifugiati percorsi concreti di sostegno all'autonomia. Il volume racconta questi anni di lavoro della Fondazione Mondo Digitale, che all'interno del centro ha gestito e gestisce con successo un Internet Café, organizza corsi di formazione digitale, promuove eventi sul territorio con la collaborazione delle scuole romane e coinvolge alcuni rifugiati in un'esperienza lavorativa all'interno della propria organizzazione.

La Fondazione Mondo Digitale ha lavorato in sinergia con il personale che quotidianamente gestisce la struttura polifunzionale, con le altre associazioni impegnate in progetti di consulenza, formazione o animazione territoriale. Un esempio concreto, anche se su piccola scala, di una nuova capacità di fare sistema nel costruire collaborazioni tra soggetti diversi per cercare e offrire soluzioni efficaci. Questo stesso spirito da qualche tempo, su più larga scala, anima gli stati membri dell'Unione europea, che sperimentano il valore aggiunto di una stretta collaborazione anche con i Paesi di origine e di transito dei flussi per governare la dimensione globale del fenomeno migratorio. Cresce così la capacità di ciascuno e nello stesso tempo si mettono a fattore comune le esperienze migliori in modo che possano essere ripetute in contesti omogenei.

L'esperienza della Fondazione Mondo Digitale è già stata notata in ambito europeo e classificata tra le buone pratiche in una recente pubblicazione curata da Bridge-it, dal titolo "ICT Minorities ethnic Migrants, Inventory of good practices in Europe that promote ICT for socio-economic integration in culturally diverse contexts".

Di questa esperienza colpiscono anche i numeri, perché possono essere tradotti facilmente in parole, in flussi di comunicazione, in reti di rapporti per uscire dall'isolamento. Basti pensare agli oltre 75.000 accessi forniti nella Sala Internet, che hanno significato per i rifugiati la possibilità di parlare con i propri familiari rimasti nel Paese di origine, di connettersi con amici lontani, di trovare informazioni, di sentirsi nuovamente parte di una nuova cittadinanza allargata, ospitale e solidale.

Punteggiano le pagine di questa ricerca, riccamente argomentata, anche scelte coraggiose, come quella di percorrere la strada della collaborazione con le scuole del territorio, permettendo, ad esempio, ai rifugiati di frequentare gli stessi laboratori che gli istituti aprono ai giovani del quartiere. I giovani ritrovano così il valore della dimensione educativa e della formazione permanente, vedono concretizzarsi il sogno di riscattare gli anni investiti nello studio nel Paese di origine, recuperano risorse e coraggio per riqualificare il percorso seguito, sviluppano nuove idee imprenditoriali. L'obiettivo non è più solo un accompagnamento all'autonomia come mera capacità di sopravvivenza, ma è il concreto aiuto a progettare insieme percorsi personalizzati di qualità.

Il Comune di Roma, la Regione Lazio, i soci privati che hanno costituito e sorreggono la Fondazione possono avere giusta ragione di soddisfazione e di orgoglio per questo contributo che offriamo perché altri conoscano e, se possibile, migliorino le vie seguite per costruire una collaborazione fattiva su un terreno che coinvolge sensibilmente le volontà e capacità di sviluppo della convivenza pacifica tra popoli e genti diverse.

PREMESSA

di **Alfonso Molina**

professore di Strategie delle Tecnologie all'Università di Edimburgo
e direttore scientifico della Fondazione Mondo Digitale

È con grande emozione che scrivo la premessa a questo manuale di buone pratiche che ho aiutato a sviluppare. L'esperienza di rifugiato è anche parte della mia vita, del viaggio che mi ha portato ad essere ciò che sono e che adesso mi fa vivere in questa bellissima terra italiana.

Ho sempre pensato che in gran misura noi essere umani siamo un insieme complesso di ricordi e sogni, di passato vissuto e futuro da creare. Qualche volta sono i nostri ricordi vestiti di esperienza, come anche le evocazioni malinconiche, che ci segnalano il percorso; altre volte sono i nostri sogni, vestiti di speranze e aspirazioni, che ci aiutano a seguire, anzi a creare, un percorso del tutto nuovo. Questo è particolarmente vero quando i percorsi di fronte a noi non ci soddisfano, o sono del tutto scomparsi, lasciando davanti a noi il buco della lotta per la sopravvivenza.

La vita dello sfollato si inquadra in questo ultimo scenario, quando la terra che ci ha visto nascere diventa violentemente minacciosa, e tutto si riduce a paura, sofferenza e, alla fine, al più primitivo istinto di sopravvivenza. Siamo costretti ad abbandonare casa, famiglia, amici, lavoro, studi e, per quelli che lasciano il Paese verso l'esilio, la propria lingua e cultura, fino a dare in fiamme la propria identità, perché è solo la sopravvivenza fisica che conta.

Recentemente l'ACNUR ha stimato in più di 42 milioni le persone sfollate all'interno e fuori del proprio Paese; l'ACNUR si occupa di oltre 10 milioni di sfollati.

Forzato a lasciare tutto alle proprie spalle, l'esiliato entra in un mondo nel quale si trova del tutto esposto, come una piuma al vento, a correnti invisibili sulle quali non ha controllo e che non si sa mai dove lo porteranno. In realtà, lasciare la propria terra, in cerca della sicurezza e del semplice piacere di dormire una notte tranquilla, rappresenta spesso l'inizio di un lungo viaggio, portato avanti dalla speranza di potere, un giorno, riprendere il controllo della propria vita, per costruire sogni che vadano al di là delle necessità più elementari.

Spesso il viaggio del rifugiato verso la sicurezza passa per altri Paesi, mari, città e terre che sono solo di transito, piene di incertezze e rischi, e non tutti ce la fanno, lasciando nel cammino il vuoto di una vita perduta. Si stima che dal 1993 più di 13 mila sfollati abbiano perso la vita nel tentativo di trovare un rifugio sicuro in Europa. Questa cifra è collegata ad una varietà

di ostacoli che la persona che cerca di rifugiarsi nel continente europeo deve affrontare: la militarizzazione delle frontiere, le politiche di detenzione, le deportazioni, la ricerca di un alloggio.

L'arrivo in un Paese, che ci accoglie e ci tende una mano amica, è l'inizio del vero rifugio e la fine della paura di non farcela. Ci sono però incertezze, traumi, nostalgie di casa e del proprio Paese da superare; spesso come individui soli, a volte con la propria famiglia, e quasi sempre con altri che fanno ugualmente parte della corrente umana dei rifugiati.

Tutti si pongono la stessa domanda: adesso che sei qui, che farai della tua vita? La risposta la dà il tempo ed è il risultato di una dialettica tra l'individuo e la società che gli ha teso la mano.

Io ho avuto la fortuna di arrivare in un Paese di grande solidarietà, che rappresentava per me ciò a cui più aspiravo: la sicurezza e la possibilità di continuare a studiare, imparare la lingua, stringere amicizie, iscrivermi all'università e, infine, intraprendere la carriera accademica, arrivando fino alla "professorship". Questo Paese è la Gran Bretagna e in particolare la Scozia. Entrambi costituiscono una parte profonda della mia identità, del mio viaggio nella vita. Sono Paesi che ringrazierò sempre, per tutto ciò che ho ricevuto e, semplicemente, perché ancora ricordo con chiarezza e affetto quei primi giorni d'inverno, con la neve che non avevo mai visto prima, con la sensazione di non capire niente della nuova lingua. Per la prima volta però vivevo giorni di sicurezza, curiosità, speranza per un futuro tutto da costruire, insieme a tante nuove persone e istituzioni che ci offrivano l'opportunità di farlo.

È per questo che io apprezzo e valorizzo il lungimirante sforzo del Ministero dell'Interno del Governo Italiano e del Comune di Roma che hanno dato vita al Centro Enea: un centro di seconda accoglienza con la missione di sviluppare e implementare un modello d'integrazione più avanzato di quanto sia possibile offrire nei centri di prima accoglienza, i quali tendono a coprire essenzialmente le necessità basilari dei rifugiati. Un aspetto importante di questo nuovo modello è l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) come parte integrante del processo di supporto all'integrazione dei rifugiati e richiedenti asilo.

Questo manuale è il risultato di una ricerca realizzata dalla Fondazione Mondo Digitale (Fondazione Mondo Digitale) con l'obiettivo di codificare la conoscenza e l'esperienza dei processi d'uso delle ICT come strumento per favorire l'integrazione dei rifugiati (esperienza iniziata da poco più di due anni). La codifica della conoscenza acquisita è mirata allo sviluppo di un modello che possa essere utile per esperienze analoghe in altri centri e per tutte quelle iniziative finalizzate a supportare il lavoro di integrazione dei rifugiati con l'ausilio delle

tecnologie informatiche.

L'esperienza del Centro Enea, gestito nel suo complesso dall'Arciconfraternita del SS. Sacramento e di San Trifone, è solo a metà del suo percorso quinquennale. Le tecnologie evolvono velocemente e ci offrono sempre nuove opportunità di migliorare il nostro lavoro. La Fondazione Mondo Digitale sta monitorando, creando alleanze e sviluppando nuove piattaforme per arricchire il lavoro svolto fino ad oggi.

Questo manuale presenta così un lavoro in evoluzione; un lavoro che ha già dato forma ai fondamenti di un modello innovativo di uso delle ICT per il sostegno all'integrazione di rifugiati in Italia.

Lo spirito che anima questo lavoro è la condivisione e la solidarietà. Rendendolo pubblico, mi auguro che possa arricchirsi ulteriormente, stimolando commenti e critiche costruttive che saranno benvenute.

Il viaggio del rifugiato verso i suoi sogni è lungo e difficile. C'è bisogno di una condivisione tra tutte le persone che lavorano in questo settore per fare di questi sogni una realtà. C'è bisogno di lungimiranza e solidarietà da parte di tutte le istituzioni, per promuovere una vera integrazione e favorire così il miglior contributo possibile alla vita del Paese di accoglienza da parte di tutti quelli che vi arrivano come rifugiati.

Il processo d'integrazione termina quando le persone cominciano a volare con le proprie ali e ad amare il nuovo Paese, che diventa liberamente parte di un'identità più ricca culturalmente

Questa è la sfida!

INTRODUZIONE

Lo scopo finale di questo manuale è illustrare la *good practice* sperimentata e attuata dalla Fondazione Mondo Digitale all'interno del Centro Enea di Roma, in relazione all'uso della tecnologia digitale come strumento per favorire l'integrazione dei rifugiati in Italia. L'intervento della Fondazione Mondo Digitale si inserisce nell'ambito di quello più ampio e generale compiuto da tutti i soggetti che cooperano all'interno del Centro Enea; il presente lavoro offre, perciò, testimonianze e dati raccolti anche negli altri settori.

In particolare, il manuale si concentra su quattro aree, fondamentali per il successo del progetto:

- a) le condizioni in cui è attuata la *good practice* (il delicato status di rifugiato, la situazione dei rifugiati, in modo speciale a Roma, l'organizzazione e le idee alla base del Centro Enea, i servizi offerti dai vari soggetti operanti al Centro Enea, la logistica e le attrezzature di cui è dotata la Fondazione Mondo Digitale all'interno del Centro Enea, il grado di motivazione dei rifugiati, le difficoltà linguistiche dei rifugiati, ecc.);
- b) l'amministrazione delle sale gestite dalla Fondazione Mondo Digitale all'interno del Centro Enea (la registrazione e l'accesso alle sale, la gestione del tempo, l'organizzazione dei corsi, la gestione delle iscrizioni e della parte burocratica, i ruoli dei collaboratori della Fondazione Mondo Digitale, la manutenzione, ecc.);
- c) la didattica praticata dalla Fondazione Mondo Digitale all'interno del Centro Enea (le attività spontanee, i diversi tipi di corsi, il tipo di lezione, il *social learning*, la personalizzazione dell'apprendimento, il manuale, la certificazione, le attività di supporto, ecc.);
- d) la ricerca e la valutazione per attuare un apprendimento continuo (questionari, feedback, ricerca continua, ecc.).

L'intersezione di queste quattro aree tematiche offre un modello integrato delle *good practice*, implementate e analizzate allo scopo di agevolare quanto più possibile la rapida ed effettiva integrazione dei rifugiati.

Il manuale segue la sequenza delle quattro grandi aree, a partire dalle "condizioni in cui è attuata la *good-practice*", per finire con la "ricerca e la valutazione". La fonte iniziale del manuale è costituita dalla proposta progettuale dei componenti ATI del Centro Enea. Su di essa si è aggiunta e si è costruita, naturalmente, la massiccia ricerca e osservazione sul campo. Un riferimento importante, infine, è rappresentato dal *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.

Il rifugiato è una persona in pericolo, costretta a fuggire dal proprio Paese per un fondato timore di persecuzione a causa della sua razza, religione, nazionalità, per il gruppo sociale al quale appartiene, per le sue opinioni politiche.

Il rifugiato non sceglie di spostarsi alla ricerca di migliori opportunità di vita, ma è costretto ad abbandonare la sua casa e trovare protezione fuori dal proprio Paese.

Lo status di rifugiato

Tutte le riflessioni e le azioni relative alla *good practice* devono avere ben presente lo status di rifugiato e le condizioni in cui i rifugiati stessi si vengono a trovare nel nostro Paese e a Roma in particolare.

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.*

Il diritto di asilo

Sulla base di 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.

La Convenzione di Ginevra ha anche fissato, all'art. 33, la clausola di *non refoulement*, in base alla quale gli Stati contraenti *non possono in alcun modo espellere o respingere un rifugiato verso le frontiere di territori ove la sua vita e la sua libertà sarebbero minacciate*.

Alla Convenzione di Ginevra si ricollegano anche la Convenzione OUA (Organizzazione dell'Unità Africana) sui rifugiati del 1969 e la Dichiarazione Cartagena del 1984, frutto dei governi messicano e panamense.

Nell'ambito della normativa europea si inseriscono, invece, l'Accordo di Schengen del 1990 e il cosiddetto "sistema Dublino" (Convenzione Dublino del 1990 e Regolamento comunitario n. 343 del 18 febbraio 2003).

In Italia, l'asilo è regolato dagli artt. 31 e 32 della L. 189/2002 sull'immigrazione e dal D.Pag.R. 303/2004. In ogni caso, dal 1997, con il Trattato di Amsterdam, le competenze in materia di asilo sono state attribuite all'Unione Europea. Il D.Lgs. 140/2005 emanato nel nostro Paese si pone, appunto, in attuazione di una Direttiva comunitaria del 2003 che imponeva a tutti gli Stati membri dell'U.E. l'adozione di norme minime per l'accoglienza dei richiedenti asilo. Il D.Lgs. 140/2005 stabilisce, pertanto, le misure di accoglienza per il richiedente asilo che si dichiara privo di mezzi sufficienti a garantire una qualità di vita adeguata per sé e per i propri familiari. Il 9 novembre 2007 sono stati poi emanati, nel nostro Paese, i decreti legislativi di recepimento della direttiva comunitaria 2004/83 (norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica di rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale; e norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta e della direttiva comunitaria 2005/85/CE, per le procedure di riconoscimento e di revoca dello status di rifugiato).

Nella considerazione dello status di rifugiato, la differenza essenziale tra i RARU (richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione umanitaria) e tutti gli altri migranti è che i primi sono *costretti* a lasciare il proprio Paese per la paura di essere perseguitati. Per questo motivo, accanto alle problematiche generali di ogni migrante (la precarietà sociale, ad esempio), nel caso dei RARU si aggiungono situazioni di sofferenza ulteriore, che derivano, il più delle volte, dai ricordi delle violenze subite e dalle preoccupazioni per le persone care rimaste in patria. L'accoglienza dei RARU è, perciò, materia delicata e necessita della collaborazione tra tutti i soggetti pubblici e privati capaci di predisporre adeguati percorsi di integrazione.

In Italia, il sistema di assistenza è decentrato; grande importanza è rivestita dai Comuni e dalle reti a essi collegate. In questo quadro, la condivisione delle buone pratiche è fondamentale per creare un patrimonio di conoscenza ed esperienze che possano illuminare la pratica di tutte le persone e di tutte le organizzazioni che lavorano per facilitare i processi di integrazione dei rifugiati.

Alcuni dati

Secondo il rapporto statistico annuale dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) pubblicato a giugno 2010, sono 43,3 milioni le persone costrette alla fuga da guerre e da persecuzioni alla fine del 2009: si tratta del numero più elevato dalla metà degli anni Novanta; contemporaneamente, il numero di rifugiati rimpatriati spontaneamente è il più basso degli ultimi venti anni (solo 251 mila). Inoltre, la maggior parte dei rifugiati è in esilio da almeno 5 anni e gli sfollati all'interno del proprio Paese sono aumentati del 4% (tale aumento è dovuto essenzialmente al perdurare dei combattimenti nella Repubblica Democratica del Congo, in Pakistan e Somalia).

In particolare in Italia, i rifugiati attualmente sono 55 mila. L'Italia presenta cifre molto basse rispetto ad altri Paesi dell'Unione Europea, in termini sia assoluti sia relativi. Per esempio, la sola Germania accoglie quasi 600 mila rifugiati. La figura 1 mostra la distribuzione geografica degli *Enti locali* finanziati dal Fondo nazionale italiano per le politiche sociali e i servizi dell'asilo (2009-2010).

SISTEMA DI PROTEZIONE PER RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI
Distribuzione geografica degli Enti locali finanziati dal Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo nell'anno 2008



Fig.1 Distribuzione geografica degli *Enti locali* finanziati dal Fondo nazionale Italiano.

Nel nostro Paese, nel 2009 sono state presentate circa 17mila domande d'asilo, quasi la metà rispetto all'anno precedente (circa 31mila). Secondo il rapporto statistico UNHCR, «la diminuzione può essere anche attribuita alle politiche restrittive attuate nel Canale di Sicilia da Italia e Libia, fra cui la prassi dei respingimenti in mare. Il netto calo delle domande di asilo in Italia dimostra come i respingimenti abbiano gravemente inciso sulla fruibilità del diritto di asilo in Italia». La maggior parte degli stranieri presenti nel nostro Paese gravita sull'area metropolitana di Roma. Roma, infatti, oltre a essere la capitale, è la città in cui si sono stabilite le più massicce comunità di riferimento e le sedi nazionali delle associazioni che si occupano del settore. Nel 2007, anno di apertura del Centro Enea (vedi Capitolo 2, "Il Centro Enea"), la fotografia della situazione nella capitale vedeva la presenza di 19 Centri convenzionati per l'accoglienza ai RARU, per un totale di 1.039 posti letto.

Nella tabella 1 l'elenco dettagliato:

NOME	INDIRIZZO	TIPOLOGIA	POSTI
Centro Pedro Arrupe	via di Villa Spada, 161	nuclei	52
Centro Raddusa 12	via di Raddusa, 12	uomini singoli	26
Centro Raddusa 14	via di Raddusa, 14	uomini singoli	28
Centro Casalotti	via Verzuolo, 1	uomini singoli	120
Centro Tiburtina 907	via Tiburtina, 907	uomini singoli	28
Centro Zurla	via Placido Zurla, 69	nuclei	26
Beata Angelina	via C. Fieschi, 16	nuclei	60
Casa San Benedetto	via Poseidone, 18	nuclei, donne singole	35
Colli Aniene	via D'Onofrio, 288	donne singole	20
Ferrhotel	via del Mandrione, 291	uomini singoli	40
Casa S. Francesco	via di Grottarossa, 190	uomini e donne singole	45
Casa S. Bernardo	via Laurentina, 447	nuclei	85
La casa di Giorgia	via Laurentina, 447	donne singole e bambini	28
Centro San Saba	Piazza Bernini, 22	uomini singoli	26
Centro Baobab	via Cupa, 1	uomini singoli	160
Centro Castelveverde	via S. Maria di Loreto, 35	uomini singoli	100
Centro Zero in condotta	via della Farfalla, 15	donne con bambini	15
Centro Magliana 80	pag.za Cacciatori del Tevere, 10	nuclei, uomini singoli	25
Casa della pace	via Casilina, 1670	uomini singoli	120

Tabella 1. Strutture di prima accoglienza per cittadini immigrati nel Comune di Roma

L'accoglienza dei rifugiati a Roma

Fino al 2007, l'accoglienza dei rifugiati a Roma è stata esclusivamente di primo livello. I Centri convenzionati miravano, cioè, a soddisfare soltanto i bisogni primari dei migranti: l'immediata esigenza alloggiativa e alimentare, per il tempo strettamente necessario all'ottenimento di una sistemazione autonoma o all'invio presso strutture di livello superiore; in ogni caso per una durata non superiore ai 6 mesi.

In realtà, questi Centri diventavano il più delle volte una soluzione prolungata, inficiando il sistema stesso di accoglienza sia per il sovraffollamento dei Centri sia per la mancata progettazione di un percorso di integrazione dei rifugiati.

L'accoglienza di secondo livello, invece, ha come suo scopo di accompagnare i rifugiati lungo un percorso di autonomia. Nel territorio di Roma, fino a ottobre 2007, non erano previsti servizi del genere. Per sopperire a tale mancanza, è stato creato il Centro Enea, dove progettualità, valorizzazione e integrazione del rifugiato diventano le basi fondamentali dell'agire.

Il Centro Enea, progetto sperimentale realizzato dal Comune di Roma in sinergia con il Ministero dell'Interno, si trova nel 18° Municipio (zona Casalotti) ed è attivo dall'ottobre 2007. È una struttura sperimentale di seconda accoglienza, che continua il percorso di integrazione cominciato dalla rete di prima accoglienza già attiva sul territorio nazionale. Il Centro Enea accoglie richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione umanitaria (RARU) per un periodo di dieci mesi (gli ospiti "progettuali"). Alcuni posti sono riservati a permanenze più brevi (ospiti "transitori").

La struttura polifunzionale

Il Centro Enea nasce nell'ambito di una sperimentazione del Ministero dell'Interno e del Comune di Roma, formalizzata da un accordo con cui si è stabilita l'apertura di un Centro Polifunzionale per lo svolgimento delle funzioni e dei compiti previsti dal D.Pag.R. n. 303 del 16 settembre 2004, dal D.Lgs. 140 del 2005 e dal disciplinare conseguente all'accordo, in armonia con il Regolamento dei Centri di Accoglienza convenzionati con il Comune di Roma. L'Ente capofila del progetto interno al Centro è l'Arciconfraternita del SS. Sacramento e di San Trifone; le altre componenti dell'ATI sono l'Istituto Nazionale per la Promozione della Salute delle Popolazioni Migranti ed il Contrasto delle Malattie della Povertà (INMP), la Fondazione Mondo Digitale, la cooperativa sociale Domus Caritatis, la cooperativa sociale Tre Fontane. L'Arciconfraternita ha competenze di progettazione in ambito sociale ed esperienza diretta nella gestione dei servizi rivolti agli immigrati e ai RARU. L'INMP ha esperienza nell'area clinico-sanitaria e socio-assistenziale, con specifica attenzione al settore degli immigrati. La Fondazione Mondo Digitale ha capacità organizzative e gestionali nel settore dell'innovazione sociale, basate sulla tecnologia dell'informazione e delle comunicazione, con particolare attenzione all'innovazione didattica nella scuola e all'inclusione digitale dei segmenti più svantaggiati della popolazione. La cooperativa sociale Domus Caritatis ha competenze nella gestione del personale e capacità amministrative specifiche per l'area dei servizi alle persone. La cooperativa sociale Tre Fontane ha esperienza nell'erogazione dei servizi alberghieri.

Il Ministero dell'Interno e il Centro Enea

I diversi ruoli di gestione

Ruolo della Fondazione Mondo Digitale



Foto 1.
La struttura esterna del Centro Enea

La struttura

Il Centro Enea ha sede 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 il teatro, la biblioteca, le sale di informatica, la sala del the).



Foto 2. Il Centro Enea e i suoi rifugiati

La tecnologia digitale come strumento di integrazione per i rifugiati

Gli ospiti

Il Centro Enea è deputato all'accoglienza dei RARU. Gli ospiti possono qui compiere un percorso di integrazione lungo un arco temporale di 10 mesi. Dei 400 posti disponibili, 320 sono destinati ai cosiddetti "progettuali" e 80 ai cosiddetti "transitori".

La posizione dei transitori all'interno del Centro è regolata da una convenzione stipulata il 12 febbraio 2008 tra Ministero dell'Interno, Prefettura di Roma e Gabinetto del Sindaco del Comune di Roma, con la collaborazione della Polizia di Frontiera di Fiumicino e la Croce Rossa Italiana. L'idea alla base della convenzione e, quindi, al servizio offerto dal Centro è di dare risposta alle necessità alloggiative che quotidianamente incombono a Fiumicino. In altri termini, coloro i quali arrivano all'aeroporto di Fiumicino, e qui richiedono asilo o qui sono stati rinviiati in armonia con la Convenzione di Dublino, possono essere ospitati per brevissimi periodi al Centro Enea.

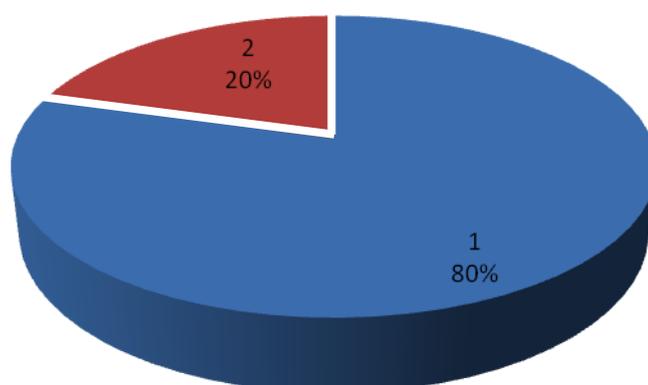
La differenza essenziale tra progettuali e transitori consiste, appunto, nel periodo di permanenza nella struttura: nel primo caso 10 mesi; nel secondo caso il tempo necessario al Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per trovare un'altra soluzione di alloggio. Inoltre, i progettuali sono sempre e solo singoli, sia uomini sia donne; per i transitori, invece, è prevista la possibilità di ospitare anche nuclei familiari.

Dal momento che per i transitori il ricambio è continuo, la condivisione delle buone pratiche e la conoscenza dei particolari background è interessante soprattutto per i progettuali.

Fino a maggio 2008, la nazionalità dominante tra i progettuali era l'afgana (52%), seguita dall'eritrea (22%) e dall'etiopie (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%).

La maggior parte dei progettuali sono uomini (80%) tra i 21 e i 25 anni, come illustrato nel Grafico 1 e nella Tabella 2 (fonte dei dati: Centro Enea; aggiornamento al 30/04/2010).

Percentuale di uomini (1) e donne (2)



Ospiti che, tramite l'uso del PC, imparano anche la lingua italiana

Suddivisione per fasce di età	
18 – 20 anni	20
21 – 25 anni	105
26 – 30 anni	60
31 – 35 anni	26
36 anni in su	39

Tabella 2. La suddivisione per fasce d'età al Centro Enea (aprile 2010)

Nell'organizzazione dei servizi e nella progettazione dei vari percorsi di autonomia, la conoscenza e la gestione delle diversità tra gli ospiti diventano aspetti fondamentali.

A questo proposito, bisogna tenere presenti alcune generali "difficoltà di tipo strutturale", legate alla condizione di rifugiati o richiedenti asilo (che hanno alle spalle esperienze di violenza e di fame e vivono in attesa del riconoscimento del loro nuovo status giuridico) e alla cultura di cui sono portatori.

La loro condizione è dunque intrinsecamente problematica, perché si tratta di persone:

- con vissuti drammatici, spesso esasperate dalle esperienze fatte. La condizione di attesa in cui vivono accentua questa condizione e le rende particolarmente vulnerabili psicologicamente;
- si tratta di persone appartenenti a etnie diverse, culturalmente molto distanti tra loro e dalla cultura circostante. Ciò implica un potenziale di aggressività notevole e genera occasioni di conflitto interetnico.

Tra le etnie prevalenti al Centro Enea — afgana, eritrea e somala — le differenze culturali assumono un rilievo particolare, perché producono atteggiamenti conflittuali nella fruizione dei servizi. Per esempio, mentre il rapporto di genere 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 (al Centro non sono presenti donne afgane). Per gli eritrei, invece, si può notare, in via generale e tendenziale, una particolare chiusura all'interno della propria etnia.

Va sottolineato, comunque, che nonostante tali articolate difficoltà di partenza si possono segnalare diversi ospiti cosiddetti “eccellenti” (vedi Capitolo 3, “Gli ospiti eccellenti”, pag. 85), i quali 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.

Il contributo degli ospiti eccellenti

Il sistema dei servizi

Per venire incontro a tutte le esigenze degli ospiti, il Centro Enea si presenta come un insieme coordinato di vari servizi.

La Segreteria è specializzata nell'accoglienza e nell'ascolto degli ospiti, in particolare al momento di ingresso nella struttura.

La segreteria

La Portineria rappresenta la prima interfaccia tra esterno e interno ed è di primaria importanza in una struttura caratterizzata da delicati aspetti di sicurezza e da un notevole passaggio di persone in entrata e in uscita.

La portineria

Il Coordinatore gestisce tutto il complesso di attività che riguardano l'accoglienza degli ospiti. Si relaziona con il Responsabile e il Vice-Responsabile del Centro, per monitorare l'andamento della struttura. Si interfaccia, inoltre, con l'Amministrazione, garantendo il corretto svolgimento

Il coordinatore

dei vari processi e coordina le attività formative/informative del personale. In collaborazione con i Coordinatori di Piano e gli Operatori Sociali, contribuisce alla formulazione dei progetti individuali di intervento.

I coordinatori di piano

I Coordinatori di piano si trovano uno a ogni piano di accoglienza (piano terra, 1° piano, 2° piano e 3° piano) e garantiscono l'efficienza di un sistema integrato nelle diverse fasi dell'accoglienza. Hanno il compito di coordinare e informare gli Operatori Sociali a loro sottoposti.

Gli operatori sociali

Gli Operatori Sociali, costantemente presenti nella struttura, rappresentano il punto di riferimento diretto e quotidiano degli ospiti. Offrono un servizio di orientamento all'interno del Centro (informazione sui servizi) e un ascolto personale degli ospiti, per ridurre i rischi di emarginazione e di isolamento (incentivo alla frequenza dei corsi; segnalazione di eventuali disagi al Coordinatore di piano).

Il servizio di ristorazione

Il Servizio di ristorazione si occupa della somministrazione dei tre pasti fondamentali (colazione, pranzo e cena), garantendo una corretta alimentazione e una variazione quotidiana dei cibi.

Il servizio di pulizia

Il Servizio di pulizia e igiene ambientale si occupa della cura di tutti gli spazi del centro, sia all'aperto sia al chiuso.

Il servizio di cura e decoro

Il Servizio di cura e decoro della persona si occupa delle esigenze individuali degli ospiti (per esempio, attraverso il servizio di barberia e parrucchiere o quello di lavanderia).

I servizi per l'inclusione sociale

Accanto a tali servizi di base, al Centro sono inoltre attivi i servizi per l'inclusione sociale (Tutoraggio e formazione linguistica); tutti tali settori sono gestiti dall'Arciconfraternita del SS. Sacramento e di San Trifone. Altrettanto delicati e importanti, infine, sono i servizi aggiuntivi di assistenza, come per esempio quella legale o psicologica.

Integrazione e autonomia

Tutti i servizi presenti nel Centro Enea e in particolare il Tutoraggio e i corsi di formazione culturale hanno come scopo specifico l'autonomia degli ospiti. Da un lato, infatti, è necessario tenere in conto la particolare situazione di disagio dei RARU e considerare le diverse situazioni di provenienza degli ospiti; dall'altro, però, è bene evitare atteggiamenti esclusivamente protettivi nei confronti dei rifugiati e mirare, invece, a un loro percorso di integrazione. Il rifugiato, infatti, se correttamente inserito nel nostro tessuto sociale, non costituisce affatto una

“minaccia”, ma, anzi, può arricchire lo sviluppo del nostro Paese. Integrazione e autonomia sono, dunque, due parole-chiave alla base del progetto del Centro Enea. Per raggiungere questi obiettivi, gli ospiti devono procedere per tappe progressive che vedono, da una parte, la graduale stabilizzazione delle situazioni psico-fisiche e materiali e, dall'altra, l'acquisizione e il consolidamento delle conoscenze rilevanti per il loro percorso d'integrazione.

Tale processo, una volta sperimentato positivamente sugli ospiti del Centro, può essere poi codificato e adattato sia a nuovi ospiti sia in contesti diversi. Gli stati iniziale e finale del percorso auspicato sono schematizzati nella Tabella 3.

Stato attuale	→	Stato finale
<ul style="list-style-type: none"> - Problemi sanitari - Inadeguata conoscenza della lingua - Fragilità psicologica - Scarso supporto legale - Carenze alloggiative - Difficoltà economiche - Assenza o scarsità di competenze professionali - Titoli non riconosciuti - Differenze culturali e condizionamenti della cultura di appartenenza - Assenza di percorsi programmati di integrazione - Diffidenza dell'ambiente circostante 	<p>Percorso di integrazione</p> <p>→</p>	<p>Autonomia dei beneficiari</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stabilizzazione della condizione fisica e psicologica - Conclusione dell'iter per il riconoscimento dello status di rifugiato - Sistemazione alloggiativa stabile e conforme alle norme vigenti - Inserimento lavorativo - Riconoscimento da parte del territorio del nuovo soggetto - Partecipazione alla vita sociale - Superamento degli ostacoli culturali - Acquisizione di competenze nuove o riconoscimento di quelle esistenti <p>Livello di sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione di un modello collaudato e trasferibile di intervento

Tabella 3. Il percorso di integrazione auspicato

Per contribuire al percorso di integrazione che porta all'autonomia dei beneficiari, gli obiettivi generali del Centro Enea, così come definiti nell'avviso pubblico, sono i seguenti:

- realizzazione di un centro di accoglienza e integrazione di secondo livello, al fine di garantire alle persone richiedenti asilo, rifugiate e titolari di protezione umanitaria di raggiungere con metodologie innovative una propria autonomia, partendo dal percorso iniziato nei centri di prima accoglienza del Comune di Roma;
- creazione, sperimentazione e monitoraggio di un sistema progettuale aperto al territorio, volto all'ampliamento qualitativo e quantitativo della rete degli attori sociali che direttamente o indirettamente sono coinvolti nel tema dell'integrazione sociale e lavorativa dei richiedenti asilo, dei rifugiati e titolari di protezione umanitaria;
- sperimentazione di programmi, progetti e servizi innovativi a favore delle persone richiedenti asilo, rifugiate e titolari di protezione umanitaria al fine di sviluppare una metodologia efficace e trasferibile in diversi ambiti territoriali per la consulenza e l'accompagnamento di queste persone nelle articolate fasi d'inserimento o reinserimento occupazionale e abitativo;
- promozione e realizzazione di percorsi di formazione permanente a favore degli operatori territoriali istituzionali impegnati nell'accoglienza e nell'inserimento dei rifugiati;
- sviluppo di partnership e alleanze significative all'interno dell'Amministrazione comunale (assessorati, dipartimenti, uffici extradipartimentali e aziende collegate) e con tutte le altre istituzioni e organizzazioni (Prefettura, Regione, Provincia, Associazioni) che hanno un ruolo significativo nello sviluppo di programmi a favore dei rifugiati per valorizzare, stimolare e sviluppare progetti innovativi e metodologie efficaci.

In questa prospettiva, il concetto stesso di *centro* va specificato. Il Centro Enea non si propone, infatti, come un sistema chiuso, ma come un luogo in cui sono costanti gli *scambi tra interno ed esterno*. Se gli ospiti vivono bene *dentro*, possono prepararsi a vivere bene anche *fuori*.

Se, dunque, le relazioni tra Centro Enea, città di Roma, Italia e resto del mondo sono fruttuose e continue, cade anche la divisione *periferia/centro* (dove il Centro di accoglienza, in un modello assistenziale diverso da quello dell'Enea, rischierebbe di diventare una periferia sì protettiva, ma lontana dal mondo reale, poco conosciuto e perciò fonte di ansie e paure).

Il processo di *empowerment*

Per incentivare le relazioni tra interno ed esterno e preparare gli ospiti alla vita “fuori”, il Centro Enea si è dovuto configurare come un potente sistema di apprendimento: non solo deve formare gli ospiti, ma deve anche codificare la conoscenza implicita generata dalle proprie azioni di intervento. Le azioni e i servizi sperimentati, insieme alle soluzioni trovate in risposta agli imprevisti problemi quotidiani, rappresentano, infatti, un patrimonio di conoscenze teoriche e pratiche che è fondamentale esplicitare e condividere, in modo che altri, in altre situazioni analoghe, possano usufruirne, a vantaggio di una più rapida socializzazione dei rifugiati.

Il concetto di “rete” e di “scambio” si allarga, dunque, al bagaglio delle conoscenze condivise. Nella messa in atto degli interventi non bisogna, dunque, perdere di vista una linea generale di azione. È altrettanto importante, però, tenere sempre presente *la persona*, in due sensi: è necessario avere un approccio umano, empatico con gli ospiti; inoltre, ogni singola persona ha una sua storia diversa, che porrà esigenze e necessiterà di soluzioni diverse (processo di personalizzazione).

Dal momento che porre in campo azioni *ad hoc* è molto dispendioso in termini di tempo ed energie, è fondamentale che non solo il Tutor ma tutte le risorse disponibili collaborino a tale fine e che, accanto a strategie tradizionali, se ne sperimentino di innovative.

Il Tutoraggio

I Tutor e i formatori in particolare devono 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.

Il processo di *empowerment* si può suddividere in tre fasi:

- a) **definizione del percorso:** *assessment* formativo e lavorativo; analisi delle attitudini e delle aspettative
- b) **azione formativa:** valorizzazione delle competenze possedute; formazione lavorativa specialistica
- c) **inserimento lavorativo:** *work experience*; inserimento lavorativo vero e proprio.

Per l'intero lavoro di *empowerment* la formazione linguistico-culturale è fondamentale. Nessun tipo di inserimento lavorativo e sociale, infatti, può essere pensato come effettivo senza una

conoscenza almeno di base della lingua del Paese ospitante. Nell'ambito del progetto del Centro Enea i corsi di italiano rivestono, quindi, un'importanza fondamentale.

Altrettanto importante, nel percorso di *empowerment*, è la formazione informatica di base, come strumento di integrazione e formazione di livello specialistico. La formazione informatica, infatti, oltre ad ampliare le competenze e, quindi, a potenziare l'occupabilità degli ospiti, permette anche di avere accesso immediato alle informazioni cruciali per usufruire dei servizi locali, inoltre consente di rafforzare la conoscenza della lingua italiana e di comunicare attivamente con il mondo esterno.

La politica della certificazione

Nell'ottica dell'*empowerment* e della maggiore occupabilità degli ospiti, è fondamentale che le competenze acquisite possano essere chiaramente riconosciute; è fondamentale, cioè, che il percorso formativo possa essere inquadrato nella cornice ufficiale di una certificazione.

Per i corsi di italiano al Centro Enea, è stata pertanto prevista una convenzione con il Centro CILS (Certificazione di Italiano come Lingua Straniera) per la valutazione e la certificazione del livello di competenza raggiunto nella lingua italiana, in base al *Common European Framework of Reference for Languages* (Quadro di riferimento comune delle lingue europee), cioè il documento ufficiale dell'Unione Europea per definire i livelli di conoscenza delle lingue straniere secondo standard unici.

In analogia con la formazione linguistica, anche la formazione informatica al Centro Enea è finalizzata all'ottenimento della certificazione ufficiale Microsoft, in modo che le competenze possano essere riconosciute e acquistino maggior valore sul mercato del lavoro.

Prima di arrivare alla certificazione finale, è comunque importante che sia compiuto un processo continuo di monitoraggio, con procedure di verifica iniziali e intermedie, grazie alle quali ottenere numerose informazioni qualitative sull'andamento della formazione.

È, inoltre, interessante sottolineare che sia l'Arciconfraternita del SS. Sacramento e di San Trifone (capofila del progetto del Centro Enea) sia la Fondazione Mondo Digitale sono certificate per il sistema di qualità secondo le norme EN UNI ISO 9001, cosa che garantisce la conformità delle procedure adottate agli standard internazionali di qualità. Si può anche

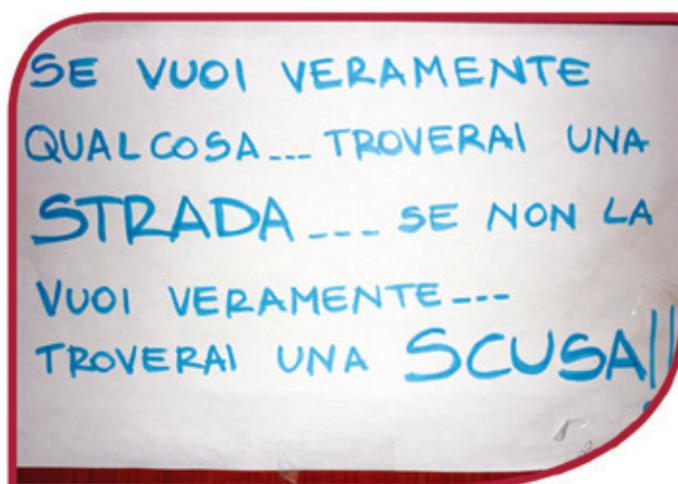
evidenziare che l'attività della Fondazione Mondo Digitale all'interno del Centro Enea è stata identificata come buona prassi in Europa nell'uso dell'area ICT per l'integrazione dei migranti da parte dell' *Institute for Prospective Technological Studies (Migrants, Ethnic Minorities and ICT*, http://www.lmi.ub.es/bridgeit/Migrants_ethnic_minorities_and_ICT.pdf)

Le testimonianze di coordinatori e operatori

Per raggiungere l'obiettivo comune dell'integrazione e dell'autonomia degli ospiti, i vari settori e servizi attivi al Centro Enea non solo comunicano e cooperano costantemente tra loro, ma intessono rapporti di diversa natura anche con la realtà esterna al Centro, orientando, dunque, gli ospiti non solo alle norme e alle offerte interne alla struttura, ma anche a quelle presenti sul territorio. Le funzioni e i servizi attivi al Centro coprono le più varie esigenze pratiche ed esistenziali degli ospiti, considerando, naturalmente, la loro specifica condizione di rifugiati politici. Tali servizi vanno, dunque, dal coordinamento e la gestione generale, all'accoglienza, la formazione, il Tutoraggio, l'assistenza (di diverso tipo, dalla psicologica alla legale), l'organizzazione del tempo libero, l'orientamento sul territorio e nel mondo del lavoro.

Dal momento, appunto, che lo scopo finale è l'integrazione e l'autonomia dei rifugiati, i vari servizi puntano essenzialmente a fornire agli ospiti gli strumenti per affrancarsi da una logica assistenzialista e trovare un lavoro e una casa; è fondamentale, però, che questi strumenti siano supportati dalla motivazione e dall'impegno concreto dei rifugiati per raggiungere la propria autonomia. Come recita, infatti, un cartello scritto a mano e affisso da un'operatrice sociale (Benedetta) al III piano del Centro:

***“Se vuoi veramente qualcosa, troverai una strada.
Se non la vuoi veramente, troverai una scusa”.***



Il processo verso l'autonomia degli ospiti è comune a tutti i settori del Centro che contribuiscono in base alle proprie competenze, come documentato dalle testimonianze e dai dati seguenti.

La responsabile
Rosa Perrotta

Rosa Perrotta, responsabile e coordinatrice dei servizi dell’Arciconfraternita del SS. Sacramento e di San Trifone, sottolinea la sinergia di tutti i servizi verso lo scopo comune dell’autonomia degli ospiti. In particolare, agli ospiti vengono forniti gli *strumenti* indispensabili per iniziare un percorso di autonomia (dalle lezioni di italiano all’assistenza legale, per esempio). La vera discriminante per il successo o l’insuccesso degli ospiti, però, resta la loro specifica *motivazione*; non a caso, nei colloqui selettivi per accedere al Centro (le domande sono circa 1.200 per 320 posti disponibili), sono questi gli elementi messi a fuoco: da un lato si spiega agli ospiti cosa il Centro può offrire loro; dall’altro, si indaga la loro concreta volontà.

Per il successo
dell’integrazione la
vera discriminante
è la motivazione

Una volta superato il colloquio, nella fase dell’accoglienza tali informazioni vengono ribadite; gli operatori si occupano dell’orientamento degli ospiti ai servizi e alle norme del Centro; i Tutor, poi, si assumono l’incarico di seguirli per tutto il corso del loro progetto; il Back End, il servizio per l’inserimento lavorativo e abitativo, si interessa, infine, della loro sistemazione. Rosa Perrotta evidenzia, inoltre, il collegamento di tutti i settori con la realtà esterna al Centro: dalla ASL (Azienda Sanitaria Locale), al CSM (Consiglio Superiore della Magistratura), all’Anagrafe, fino ai siti culturali, oggetto delle visite organizzate dagli animatori e i docenti di italiano. Definisce soddisfacenti i risultati raggiunti attraverso il processo di *empowerment*: molteplici le risorse implementate, da quelle culturali di ordine generale, collegate al confronto con un mondo nuovo (per esempio, il rispetto della puntualità o il tipo di abbigliamento consigliabile in particolari contesti), a quelle specifiche linguistiche. Per gli ospiti, in ogni caso, le difficoltà da affrontare non sono poche; tra le principali, si può citare il rischio della discriminazione, soprattutto nella fase finale di ricerca della casa. Fondamentali risultano l’apprendimento dell’italiano, il superamento dei traumi pregressi e, soprattutto, il non cedere a devianze: in una fase in cui gli ospiti hanno finalmente la possibilità di cominciare una vita più libera, la consapevolezza e la forza d’animo sono indispensabili e l’*empowerment*, in ultima analisi, deve portare proprio al potenziamento di questi aspetti.

Le segretarie

La Segreteria (servizio dell’Arciconfraternita) svolge attività di front-office e di back-office; in particolare, si occupa dell’accoglienza degli ospiti sia progettuali sia transitori, registra tutti i dati al riguardo ed effettua un monitoraggio continuo delle presenze nel Centro. Collabora soprattutto con i legali e con lo Sportello socio-sanitario e ha rapporti anche con diverse realtà esterne al Centro, come la Prefettura, la Questura, l’Anagrafe. Se le segretarie dovessero dare un consiglio agli ospiti per raggiungere più velocemente l’autonomia, direbbero loro di studiare l’italiano, di imparare ad adeguarsi al contesto territoriale e di tarare le proprie aspettative rispetto al sistema del nostro Paese.

...è importante
tarare
le aspettative

Stefano Melideo è uno dei quattro Coordinatori di piano (servizio dell’Arciconfraternita) che hanno il compito di coordinare i 35 operatori sociali attivi al Centro e svolgono anche diverse altre attività, come la spiegazione agli ospiti delle norme del Centro (nel momento in cui gli ospiti accedono alla struttura, ne devono accettare la disciplina, con una sorta di contratto figurativo) o come il richiamo degli ospiti che non seguono il proprio progetto; insieme ai Tutor, si occupano infine di stabilire la data di dimissione degli ospiti. Il loro settore funziona come raccordo tra gli altri servizi (in particolare tra i Tutor, i Legali e lo Sportello socio-sanitario); gli operatori sociali, poi, rappresentano l’interfaccia diretta con gli ospiti.

Il coordinatore di piano

Rispetto all’obiettivo dell’integrazione, secondo Stefano Melideo, il primo input dev’essere la convivenza, già a partire dalle diverse etnie presenti al Centro: se gli ospiti non imparano a superare prima il razzismo tra loro, non potranno poi affrontare il rischio di discriminazioni che li potrebbe attendere all’esterno, come nella ricerca della casa. Molte dinamiche di convivenza negativa o positiva si possono osservare a mensa, dove emergono fattori culturali e personali piuttosto forti: alcuni gruppi etnici, per esempio, tendono a essere chiusi in se stessi; le donne, soprattutto, appaiono le meno aperte al confronto socio-culturale.

Il primo passo dell’integrazione è la convivenza al Centro

Prima dell’arrivo del gruppo di somali, per esempio, quando l’etnia maggiormente prevalente era quella afgana, le donne (non afgane) difficilmente si spostavano dal III piano a loro riservato, al punto che si è pensato di spostare qui lo Spazio Donna a loro dedicato e prima ubicato al piano terra; con l’arrivo dei somali, invece, le donne (somale), forti dell’appoggio della propria etnia, hanno cominciato a frequentare anche il piano terra.

Per raggiungere più rapidamente l’autonomia, Stefano Melideo consiglia agli ospiti di vivere il territorio e avere contatti con persone del luogo, senza dare troppo peso e chiudersi in seguito a eventuali episodi di intolleranza.

Vivere il territorio

Anche Elena Ravesi fa parte dei quattro Coordinatori di piano. Come i suoi colleghi, si occupa anche del controllo delle presenze, dell’indirizzamento degli ospiti ad altri servizi, della messa a punto, in collaborazione soprattutto con i Tutor, di strategie di gestione degli ospiti. Sottolinea come tutti i servizi del Centro rispondano alla *mission* dell’orientamento degli ospiti verso l’*empowerment* e, infine, verso l’autonomia; il settore di cui lei fa parte, in particolare, rinforza l’intervento dei Tutor, grazie a strategie educative comuni che rappresentano una sorta di rete che si traduce in un ambiente favorevole, e coopera in qualche modo anche con la realtà esterna al Centro (per esempio, attraverso l’invio degli ospiti transitori alla visita medica). Se dovesse dare un consiglio agli ospiti per raggiungere più rapidamente l’autonomia, Elena Ravesi

Dall’assistenzialismo all’autonomia

direbbe di sganciarsi dalla logica dell'assistenzialismo ed entrare nella logica dell'autonomia promossa dal Centro Enea.

I Tutor

I Tutor (servizio dell'Arciconfraternita) rappresentano il punto di riferimento personale di ciascun ospite. Si occupano di orientare i rifugiati all'interno del Centro e, soprattutto, di accompagnarli nel loro percorso verso l'autonomia, attraverso l'istituzione di un rapporto quotidiano, di fiducia. In particolare, i Tutor definiscono un progetto *ad hoc* per ogni ospite, a partire dalla loro storia, le inclinazioni personali e le aspettative specifiche. Lo strumento principale di cooperazione tra il Tutor e l'ospite è il colloquio, una consuetudine al confronto verbale che si ripete periodicamente nel corso del progetto, per verificare e, nel caso, ri-determinare gli obiettivi comuni, in base ai progressi compiuti o alle difficoltà riscontrate. I Tutor, inoltre, collaborano e comunicano con tutti gli altri settori del Centro, dalla Scuola di Italiano, ai Coordinatori di piano, all'Assistenza psicologica, ai Legali, alla Mediazione; in particolare, è fondamentale il confronto e lo scambio di informazioni tra i Tutor e il Back End, soprattutto nella fase finale del progetto.

La costruzione di un progetto ad hoc

Lo scopo specifico dell'azione dei Tutor, infatti, è l'*empowerment* degli ospiti. Il collegamento dei Tutor con la realtà esterna al Centro, invece, non è strutturato o istituzionalizzato, anche se sono frequenti i contatti telefonici e gli incontri con le organizzazioni e le associazioni che si occupano di assistenza ai rifugiati (Consiglio Italiano Rifugiati, Medici contro la tortura, Casa dei diritti sociali, Croce rossa, Nirast, UNHCR,, ecc.) e con i servizi territoriali (Centro di Orientamento al Lavoro, Centro Per l'Impiego, Patronati, Sindacati, servizi sociali,, ecc.).

La scuola di italiano

La Scuola di Italiano (servizio dell'Arciconfraternita) offre corsi di lingua e cultura italiana a livello base (alfabetizzazione) e avanzato, che rappresentano il primo passo necessario nel percorso di autonomia degli ospiti. I corsi non sono obbligatori, d'altra parte gli ospiti non sono ammessi alla seconda fase del progetto se non superano prima un esame di italiano. Rispetto al collegamento del proprio servizio con la realtà esterna al Centro, i docenti della Scuola citano le visite culturali in siti di interesse sul territorio (per esempio, il Colosseo, i Fori Imperiali, il Vaticano) e i rapporti ufficiosi con professori di scuole statali, presso le quali gli ospiti sostengono magari l'esame di licenza media.

La collaborazione tra docenti di italiano e docenti di informatica

Una collaborazione piuttosto interessante è nata tra i docenti di italiano e la Fondazione Mondo Digitale, per una serie di lezioni finalizzate all'insegnamento, contemporaneamente, delle basi linguistiche e informatiche; le lezioni si sviluppano di volta in volta su temi specifici pensati

dai docenti di italiano (per esempio, la geografia, la Sanità, i servizi pubblici) e svolti grazie all'utilizzo del pc e alla collaborazione della Fondazione Mondo Digitale nella sala informatica della formazione; tali lezioni, rispetto a quelle tradizionali, godono del valore aggiunto del supporto informatico (utilizzo di audio, immagini, tabelle, funzioni specifiche di Word,, ecc.), attirano un buon numero di ospiti, curiosi della particolare offerta didattica, e danno risultati positivi soprattutto nel miglioramento dei livelli principianti (in questo caso, gli ospiti lavorano per lo più a coppie, nella linea spontanea dell'apprendimento collaborativo — vedi pag. 63). In generale, in riferimento ai risultati raggiunti dagli ospiti nell'apprendimento della lingua, i docenti di italiano notano una differenza significativa soprattutto in base al livello pregresso di scolarizzazione: gli ospiti maggiormente scolarizzati sono anche quelli che denotano un maggiore senso di responsabilità e impegno; direttamente collegato a questo dato è quello dei risultati più soddisfacenti ottenuti dagli uomini rispetto alle donne (meno scolarizzate). Allo stesso modo, gli ospiti che hanno studiato più a lungo nel proprio Paese sono anche quelli che arrivano più rapidamente all'autonomia, proprio perché consapevoli del valore imprescindibile della formazione per la ricerca del lavoro. Perciò, se i docenti di italiano dovessero dare un consiglio agli ospiti per integrarsi più velocemente, direbbero loro senza dubbio di studiare, ma anche di uscire, entrare in contatto con la lingua calata nelle situazioni reali.

Il servizio di Mediazione linguistico-culturale del Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo (CIES) è organizzato con le seguenti modalità: al Centro sono presenti 11 mediatori, che rispondono alle esigenze linguistiche della struttura, e un Tutor di servizio, che fa parte dell'équipe di lavoro fin dall'inizio delle attività. Quest'ultimo funge da interfaccia tra i referenti dei servizi del Centro, la Direzione, il coordinatore generale CIES e i Mediatori che svolgono il servizio in forma permanente. Le richieste di interventi di mediazione culturale avvengono via mail, via telefono o direttamente presso l'ufficio della Mediazione. Sono previsti, inoltre, interventi di accompagnamento degli ospiti presso le strutture esterne (per esempio, Questura o strutture sanitarie) e in presenza di un operatore del Centro Enea. Il CIES garantisce anche la presenza di Mediatori linguistico-culturali con la modalità di "invio su chiamata", per la richiesta di lingue diverse da quelle parlate dai mediatori presenti in forma fissa presso il Centro Enea.

La mediazione
linguistico-culturale

L'obiettivo generale del progetto CIES di Mediazione linguistico-culturale è favorire, in sinergia con le altre attività e servizi offerti dal Centro, il conseguimento degli obiettivi previsti dal Centro stesso. Nello specifico, gli obiettivi riferiti al servizio di mediazione culturale sono:

- fornire agli operatori del Centro e a tutto il personale coinvolto un'assistenza linguistica e

culturale che li aiuti a superare le difficoltà di comunicazione con l'utenza e a consentire un vero e proprio dialogo fra quest'ultima e gli operatori;

- aiutare gli ospiti del Centro a comprendere il significato del percorso loro proposto e supportarne la motivazione;
- favorire il processo di conoscenza, da parte degli ospiti del Centro, del territorio e dei suoi servizi e opportunità e facilitarne l'accesso durante tutto il periodo di permanenza;
- aiutare ospiti e operatori a risolvere problemi di natura pratica che impediscono l'adesione dell'ospite al progetto personale e al percorso di integrazione, offrendo un supporto conoscitivo su aspetti e materie indispensabili per il percorso di integrazione (normative che regolano la permanenza dell'immigrato in Italia, riconoscimento di titolo di studio o attestati di formazione, accesso al lavoro, servizi pubblici e privati dedicati all'immigrato,, ecc.).

Questi obiettivi rispondono alla più ampia necessità di incoraggiare e supportare l'esercizio dei diritti civili e di cittadinanza e favorire la partecipazione attiva alla vita sociale della comunità.

Rispetto agli altri servizi, quello di mediazione è atipico. Vi si rivolgono sia gli ospiti sia le stesse istituzioni preposte alla loro erogazione. Quello che conta è, appunto, l'obiettivo: aiutare due parti a comunicare.

Quindi le richieste di aiuto da parte degli ospiti per assistenza, informazioni e chiarimenti rivolte ai mediatori devono essere valutate e successivamente indirizzate ai rispettivi operatori di riferimento. Il mediatore non risolve i problemi, ma aiuta le due parti ad arrivare insieme a una soluzione.

Secondo la Mediazione, in realtà non esistono dei veri consigli da dare agli ospiti per integrarsi più velocemente: il processo di integrazione è talmente complesso e personale che spesso non è possibile offrire indirizzi univoci. Sicuramente il processo di integrazione è in stretta dipendenza delle normative che lo definiscono, come le leggi sull'immigrazione, ed è in relazione allo status riconosciuto alle persone nel Paese di accoglienza.

Il ruolo o i ruoli, ossia la parte "attiva" dello status, sono collegati alle effettive e diverse opportunità che ai soggetti vengono concesse (per esempio, la cittadinanza, l'opportunità di un lavoro, la casa, l'effettivo accesso ai servizi, dal sanitario, a quello scolastico, giudiziario, ecc.).

Semplificando, si può dire che la lingua, la formazione e/o la formazione continua possono essere considerati elementi importanti all'interno di questo processo.

I legali

I Legali (guidati dalla Cooperativa Eriches 29 Consorzi di Cooperative sociali – Erythros Associazione di Promozione e Difesa dei Diritti) si occupano del ricevimento degli ospiti del Centro per fornire loro consulenza nell'ambito di problematiche relative al diritto di asilo e immigrazione, al diritto del lavoro e al diritto penale. L'ufficio supporta la presa in carico dell'utenza, per garantire un giusto accesso ai servizi della struttura e del territorio, spiegando gli *iter* delle procedure da seguire, caso per caso. In particolare, dato l'obiettivo dell'autonomia e dell'integrazione dei rifugiati, il settore legale si interessa dei diritti e doveri di ciascun ospite; per esempio, si preoccupa di far avere agli ospiti un minimo di cognizione del diritto del lavoro italiano, trasmettendo, così, conoscenze anche sui propri necessari doveri. Rispetto alla realtà esterna al Centro, i legali hanno contatti con Questura, Prefettura, Comune, Commissione territoriale per la protezione internazionale, Tribunale, Croce rossa, Acnur, Centri di accoglienza richiedenti asilo (CARA), varie associazioni del volontariato. Per raggiungere più velocemente l'autonomia, i legali consigliano agli ospiti di imparare la lingua italiana, imparare un mestiere e conoscere e rispettare la legge.

L'animazione
AnimEnea

Il servizio Intrattenimento ospiti o Animazione AnimEnea (gestito da ATI: Coop Sociale Eureka Onlus, Associazione Culturale Centro Giovani Casalotti, Società Cooperativa Onlus Eureka Network Laboratory) organizza attività ricreative, sportive e culturali, all'interno e all'esterno del Centro Enea. Gestisce lo Spazio Donna tre volte alla settimana, di pomeriggio, e il cinema con un film a settimana (il martedì alle 21). Cura il giornalino trimestrale del Centro Enea, "La vita al Centro", in collaborazione con la Scuola di Italiano. Tiene un laboratorio di fotografia con cadenza bisettimanale e un'uscita nel finesettimana, al termine del quale è prevista una mostra. Propone due volte a settimana, di pomeriggio, la ludoteca con musica e prestito di giochi. Segue gli allenamenti e le partite della squadra di calcio del Centro, lo Sporting Enea, e ha organizzato uno spazio esterno per la pallavolo, per un gruppo di ospiti che si allena una volta a settimana, la domenica mattina. Organizza feste, visite guidate, gite al mare e al lago, uscite serali a concerti e attività culturali,, ecc.

Il ruolo
degli animatori

Il servizio di animazione coopera verso l'obiettivo comune dell'autonomia degli ospiti, cercando di mettere il più possibile in contatto gli ospiti con la realtà esterna. Ad esempio, la squadra di calcio si allena fuori dal Centro, presso il Centro Sportivo dei Vigili Urbani di Roma (Lungotevere Dante), e si scontra con altre squadre; i ragazzi della pallavolo sono portati ad assistere a

partite esterne tra squadre di campionato e non; si cerca di organizzare eventi nel quartiere (come i pranzi al Parco della Cellulosa) per permettere scambi e conoscenza.

Non a caso, gli animatori hanno contatti con numerose realtà del territorio: il comitato promotore per il Parco della Cellulosa, il circolo Legambiente Parco della Cellulosa, il Centro Anziani Casalotti, con i quali hanno organizzato feste e pranzi al Parco della Cellulosa; la LIPU, con la quale hanno organizzato visite guidate all'oasi naturale di Castel di Guido; l'Arci, con cui sono in contatto per i concerti a Villa Ada nell'ambito dell'Estate romana; naturalmente il Gruppo Sportivo dei Vigili Urbani di Roma presso il cui centro si allena la squadra di calcio.

L'Animazione ha organizzato visite guidate al Colosseo e ai Fori Imperiali, al Campidoglio, al Museo delle Arti Orientali di Roma e ha accompagnato alcuni ospiti ai recenti mondiali di nuoto di Roma. Uno spunto per nuove, future iniziative è rappresentato dalla giornata del 12 giugno 2010, per la quale è stata organizzata una manifestazione a Piazza Ormea (in zona Casalotti) denominata "Piazza per i diritti, la sostenibilità e la pace", alla quale l'animazione ha aderito come Centro Enea (portando con sé materiale informativo, le foto del laboratorio di fotografia, gli aquiloni fatti dagli ospiti,, ecc.) e alla quale hanno preso parte le associazioni di zona con cui le quali gli animatori stanno collaborando. Per raggiungere velocemente l'autonomia, gli animatori consigliano agli ospiti di approfittare delle attività che consentono lo scambio e la conoscenza con l'esterno. Infatti, anche se le difficoltà che un rifugiato deve affrontare sono numerose e varie (di ordine economico, culturale; aspettative alte che spesso vengono disattese) è importante non chiudersi alla realtà circostante.

Lo sportello
socio-sanitario

Lo Sportello socio-sanitario si occupa di orientare e gestire i contatti tra gli ospiti del Centro e le strutture esterne, soprattutto sanitarie, in particolare quelle collegate all'Ospedale San Gallicano. In pratica, i collaboratori dello Sportello non solo indirizzano gli ospiti verso un medico specifico, fissando in loro vece l'appuntamento, ma, per il giorno concordato della visita, si preoccupano di far trovare in loco un mediatore. Più in generale, poi, lo Sportello fornisce agli ospiti i più vari tipi di informazioni relative al territorio (indicazioni, mappe,, ecc.). Se i collaboratori dello Sportello socio-sanitario dovessero dare un consiglio agli ospiti per integrarsi più velocemente, direbbero loro di studiare bene l'italiano e di darsi da fare, non attendere che le cose accadano da sole.

Il back end

Nella fase conclusiva del progetto, il Back End si occupa della ricerca del lavoro e, per chi ha un lavoro, anche della ricerca dell'alloggio per gli ospiti. La sua azione si inserisce, dunque, nel

momento finale del raggiungimento dell'autonomia da parte degli ospiti. All'interno del Centro collabora con tutti i settori: dai Legali alla Mediazione all'Assistenza psicologica; in particolare, ha un rapporto di cooperazione quotidiana con i Tutor, i quali inviano al Back End gli ospiti che rispondano a questi requisiti: a) aver superato l'esame di italiano; b) essere entrati nella seconda fase del progetto; c) non avere già un lavoro. Pertanto, non tutti gli ospiti accedono a tale servizio, ma solo una parte. Al di fuori del Centro, il Back End ha rapporti con datori di lavoro privati, cooperative, il Centro di Orientamento al Lavoro (COL) e simili. Per integrarsi più velocemente, i collaboratori del Back End consiglierebbero agli ospiti prima di tutto di studiare l'italiano, anche per non rimanere confinati a lavori marginali; consiglierebbero, inoltre, lo studio dell'informatica.

I dati

Per rendere una misura dei risultati ottenuti dagli ospiti (o, almeno, da una parte consistente di essi) nella fase finale del progetto, si riportano di seguito alcuni dati elaborati e gentilmente concessi appunto dal Back End, relativamente al periodo ottobre 2008-ottobre 2009, durante il quale il Back End stesso ha preso in carico 170 ospiti, per la ricerca attiva di un lavoro. Di questi, l'82% sono uomini e il 18% donne.

Utenti Back End per sesso

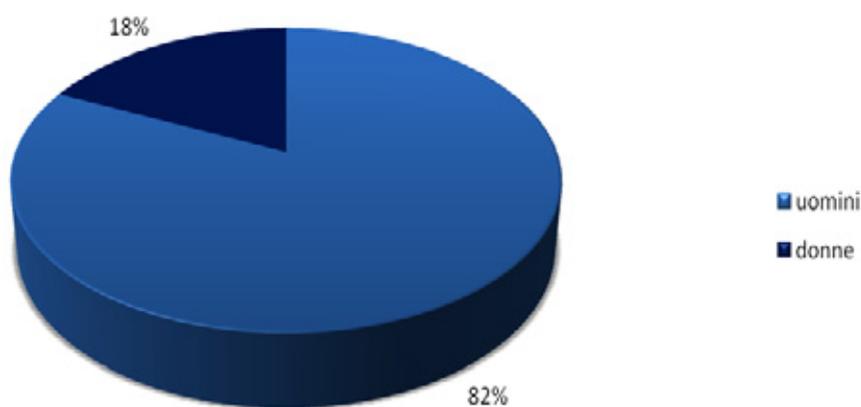


Grafico 2. Utenti Back End: la percentuale di uomini e donne (ottobre 2008 - ottobre 2009)

Per quanto riguarda la fascia d'età di appartenenza, la maggior parte di tali ospiti (67%) sono giovani compresi tra i 18 e i 29 anni; gli over 45 sono il 3%.

Utenti Back End per fascia di età

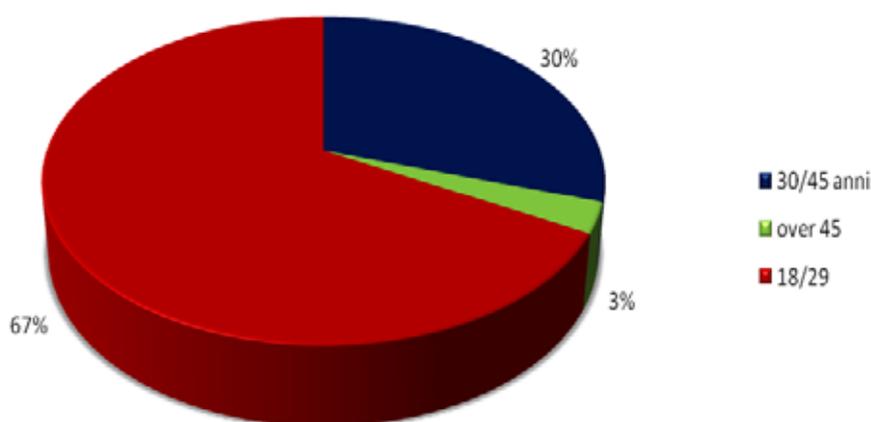


Grafico 3. Utenti Back End: la percentuale per fascia d'età (ottobre 2008-ottobre 2009)

Rispetto al Paese di provenienza si è riscontrata una netta maggioranza di utenti afgani, tutti uomini, dato che rispecchia la presenza stessa all'interno del Centro Enea nel periodo in esame; numerosi sono anche i cittadini somali ed eritrei, tra i quali si contano anche molte donne.

Utenti Back End per Paese di provenienza

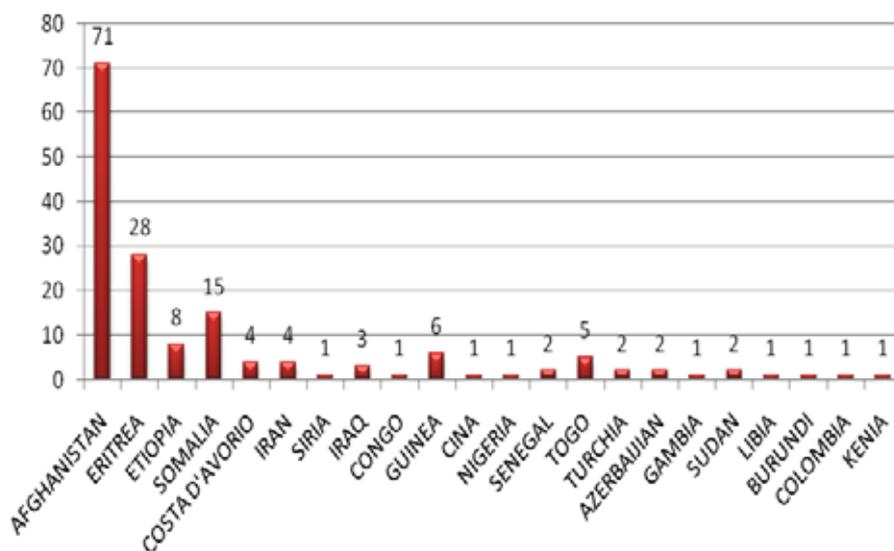


Grafico 4. Utenti Back End: il numero di ospiti per Paese di provenienza (ottobre 2008 - ottobre 2009)

Dall'analisi delle precedenti esperienze formative, si rileva che nei Paesi d'origine il 28% degli utenti è arrivato alla licenza media, il 26% al diploma superiore e solo il 10% al conseguimento della laurea.

Titolo di studio conseguito nel Paese di origine

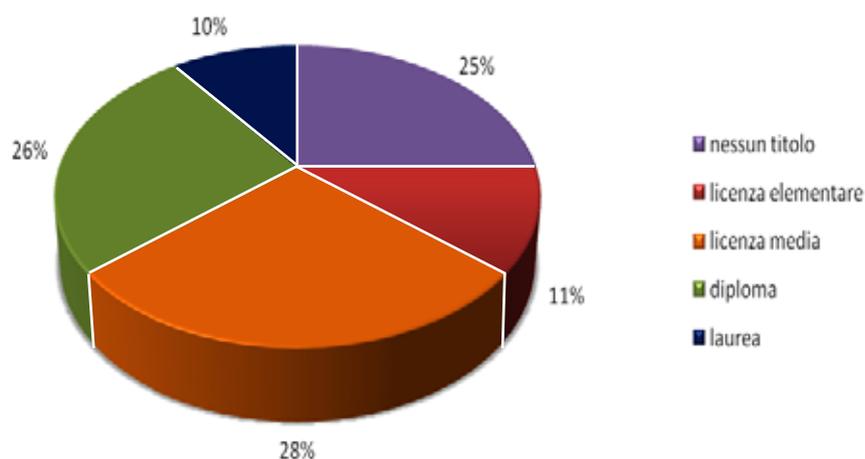


Grafico 5. Utenti Back End: i titoli di studio conseguiti nel Paese di origine (ottobre 2008-ottobre 2009)

Il grafico relativo ai titoli di studio conseguiti in Italia è, invece, molto diverso: una fetta consistente dell'utenza (41%) riesce a intraprendere percorsi di formazione professionale che consentono un inserimento più immediato nel mondo del lavoro e che non richiedono una conoscenza troppo elevata della lingua italiana, soprattutto a livello scritto; un'uguale percentuale di utenti (41%) non riesce, invece, a ottenere nessun titolo di studio sia per l'urgenza di trovare un lavoro e raggiungere l'autonomia sia per la difficoltà di frequentare le nostre scuole.

Molti di loro, inoltre, pur avendo degli ottimi titoli di studio nel proprio Paese di origine, non riescono a ottenerne il riconoscimento in Italia, dal momento che tale pratica è piuttosto lunga e difficoltosa e non si concilia, dunque, con le esigenze di vita dei rifugiati.

Titoli di studio conseguiti in Italia

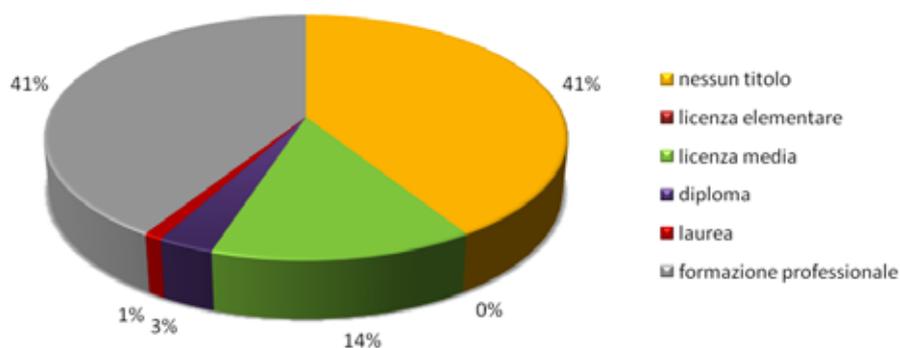


Grafico 6. Utenti Back End: i titoli di studio conseguiti in Italia (ottobre 2008 - ottobre 2009)

Rispetto alle lingue parlate dagli ospiti del Centro Enea, oltre ovviamente all'italiano e ai vari dialetti dei vari Paesi d'origine, si rileva un 75% di utenti anglofoni contro un 25% di utenti francofoni.

Lingue conosciute

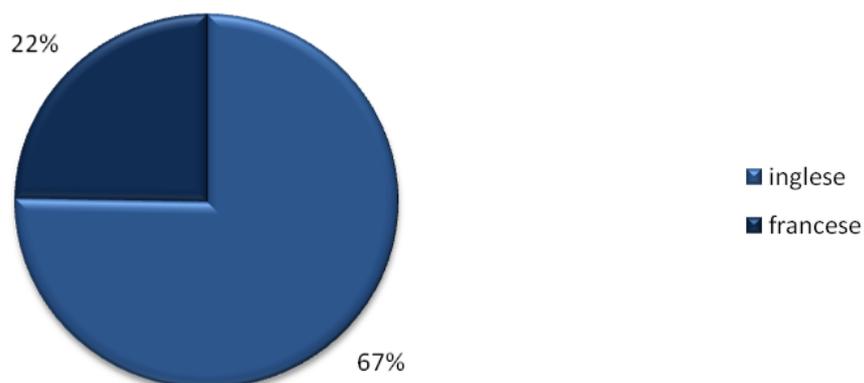


Grafico 7. Utenti Back End: le lingue conosciute (ottobre 2008 - ottobre 2009)

Passando all'analisi degli interventi mirati all'inserimento lavorativo, dei 159 presi in carico il 61% non ha ottenuto un inserimento lavorativo (vedi oltre per la spiegazione di tale dato), mentre il 39% è stato inserito al lavoro.

Inserimenti lavorativi

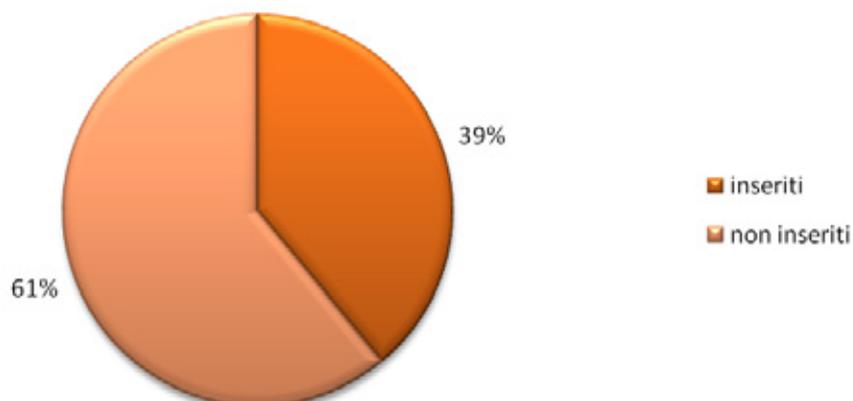


Grafico 8. Utenti Back End: la percentuale degli inserimenti lavorativi (ottobre 2008 - ottobre 2009)

Di questi il 28% sono uomini e l'11% sono donne.

Inserimenti lavorativi

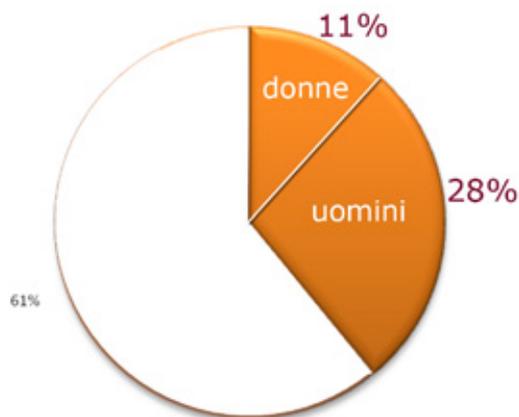


Grafico 9. Utenti Back End: la percentuale di uomini e donne inseriti (ottobre 2008 - ottobre 2009)

I 63 utenti che hanno ottenuto un qualche tipo di rapporto di lavoro sono stati inseriti nella maggior parte dei casi con un tirocinio formativo; 4 utenti hanno ottenuto un contratto a tempo indeterminato (ottimo risultato, considerata la generale crisi del lavoro) e 5 utenti un contratto di lavoro a tempo determinato; in 2 casi è stato stipulato un contratto di apprendistato.

Tipologia contrattuale

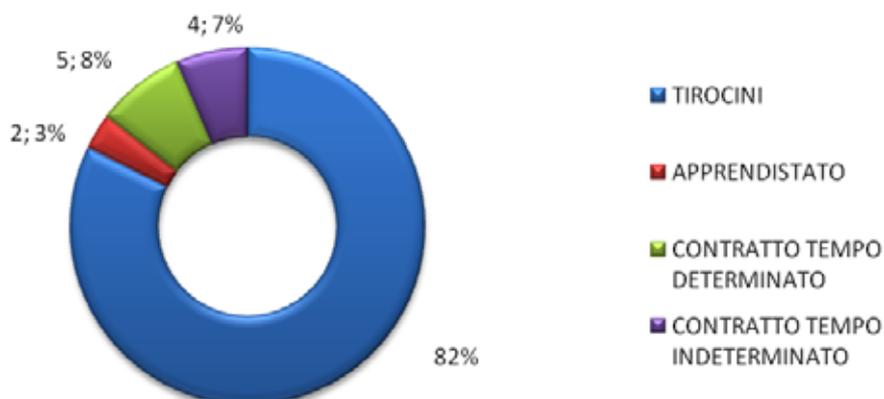


Grafico 10. Utenti Back End: la tipologia contrattuale (ottobre 2008 -ottobre 2009)

Dal grafico sui settori di lavoro in cui gli utenti sono stati inseriti emerge un dato interessante: una piccola percentuale di ospiti ha iniziato a lavorare nel settore informatico; tali ultimi utenti sono stati inseriti soprattutto come grafici pubblicitari, avendo dimostrato una predisposizione per questo specifico tipo di lavoro. Un altro settore in cui si sono registrati buoni inserimenti è quello della meccanica e della carrozzeria, lavori che molto spesso gli ospiti avevano già svolto nel proprio Paese e per cui avevano già acquisito una discreta manualità.

Settori lavorativi di inserimento

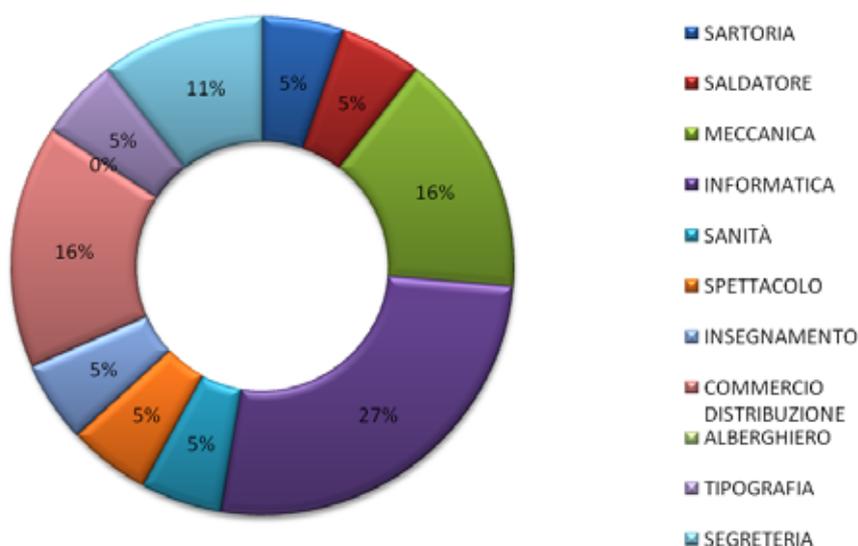


Grafico 11. Utenti Back End: i settori lavorativi di inserimento (ottobre 2008 - ottobre 2009)

Le testimonianze degli ospiti

Abduqadir Mohamed Rage (conosciuto come “Rago”), nato nel 1988, di nazionalità somala, nel suo Paese ha conseguito il diploma di scuola superiore e ha frequentato contemporaneamente un corso per la vendita dei medicinali, che gli ha dato l’opportunità di lavorare per un anno in una farmacia. Dopo il diploma si è iscritto a un corso di sartoria e ha lavorato come sarto per tre anni. A scuola ha studiato l’inglese; inoltre conosce le basi dell’arabo. A livello basilico, nel suo Paese ha imparato a usare anche il pacchetto Office.

Al Centro Enea ha seguito il corso di italiano sino al livello avanzato e, a novembre 2008, il corso di informatica di base, nell’ambito del quale è potuto venire a contatto con una tecnologia più avanzata rispetto a quella conosciuta nel Paese di origine.

Al di fuori del Centro Enea ha seguito un corso gratuito di italiano in zona Cornelia, pubblicizzato dal Centro Enea stesso. Attualmente sta frequentando un corso di sartoria nei pressi di piazza Sempione: ha già superato la prima fase del corso (novembre 2009-marzo 2010) ed entrato nella seconda fase, della durata di sei mesi. Il corso in questione è articolato in 4 ore giornaliere, di cui 2 sono dedicate specificamente alla sartoria e altre 2 all’italiano e all’informatica (fatto che dimostra che imparare un mestiere da solo non basta: la conoscenza della lingua e della tecnologia digitale è altrettanto fondamentale).

Nel frattempo, ha cominciato a mettere in pratica la propria esperienza pregressa e le nuove conoscenze acquisite; da quasi un anno, infatti, lavora come sarto in una lavanderia all’interno del centro commerciale Auchan di Casal Bertone. Questo lavoro gli piace e per il momento desidera continuarlo.



Foto 3. Rago

Per il futuro, però, Rago sogna di iscriversi alla facoltà di Medicina o Economia. Prima di realizzare questo sogno, dovrà ottenere il riconoscimento del proprio titolo di studio, pratica per la quale occorre armarsi di tempo e pazienza. Tra gli altri suoi progetti c'è quello di prendere la patente di guida.

Se Rago dovesse dare un consiglio agli altri rifugiati politici, per raggiungere con successo l'obiettivo dell'integrazione, direbbe che la conoscenza della lingua italiana è essenziale. Inoltre, è importante possedere delle competenze professionali: trovare lavoro in Italia è difficile anche per gli italiani stessi; se, però, si è padroni di un mestiere e si ha pazienza, prima o poi un lavoro si trova. La casa, invece, resta la difficoltà maggiore.

Secondo Rago, inoltre, saper usare il pc e Internet è essenziale. L'informatica, infatti, non solo serve per scopi personali, come comunicare con gli amici sparsi in tutto il mondo, restare in contatto con il proprio Paese, scrivere e conservare i propri pensieri più intimi e importanti; ma essa è fondamentale anche per trovare lavoro: se, per esempio, si va in un'agenzia per la ricerca del lavoro, qui ci si sente dire di visitare determinati siti, di scrivere il proprio curriculum in Word e di inviarlo via mail. Perciò, un rifugiato che vuole integrarsi in Italia, se non è pratico di informatica, dovrebbe frequentare un corso apposito.

Rago stesso è molto migliorato grazie ai corsi gratuiti organizzati dalla Fondazione Mondo Digitale al Centro Enea.

Il processo di integrazione di Rago, benché non completato, è molto avanzato; Rago parla un ottimo italiano e in ciò è stato aiutato dal lavoro e dalla frequentazione di amici italiani. Per lui, adesso, sarebbe importante costruire a poco poco il proprio progetto di vita, grazie anche al proseguimento degli studi.

Kamran Ali Qalandri, nato nel 1988, di nazionalità afgana, si è formato in Pakistan. Qui ha frequentato la scuola superiore e corsi di informatica nell'ambito dei quali ha imparato a conoscere l'*hardware*, i principali *software* Office e AdobePhotoshop. Come lingue straniere ha studiato l'inglese, l'indiano, il persiano e, adesso, conosce anche l'italiano. In Pakistan ha lavorato come tipografo. Al Centro Enea ha seguito il corso di italiano sino al livello avanzato e, grazie alla Fondazione Mondo Digitale, il corso di grafica 3D, presso la scuola Einstein. Al di fuori del Centro Enea ha conseguito la licenza media. Attualmente lavora come cuoco in un ristorante messicano. Ha trovato da solo questo lavoro e per il momento ne è soddisfatto. Per il futuro, Kamran Ali vorrebbe conseguire il diploma superiore anche nel nostro Paese. Se Kamran Ali dovesse dare un consiglio agli altri rifugiati politici, per raggiungere con successo l'obiettivo dell'integrazione, direbbe che la prima cosa da fare è imparare la lingua italiana. Una volta che si è imparato a comunicare, è possibile cercare un lavoro anche autonomamente, attraverso gli annunci di offerta. Trovare casa, invece, è piuttosto difficile per un rifugiato. Inoltre, secondo Kamran Ali, la conoscenza dell'informatica è fondamentale: se oggi è importante per chiunque, per i rifugiati in particolare è diventata essenziale anche per la ricerca del lavoro. Grazie a Internet si può cercare e rispondere agli annunci di lavoro; ma non solo, il pc ormai è usato in ogni ufficio e perfino nel ristorante in cui Kamran Ali è stato assunto. Se un ospite del Centro Enea non dovesse essere pratico di informatica, potrebbe facilmente rimediare grazie ai corsi organizzati dalla Fondazione Mondo Digitale. Il processo di integrazione di Kamran Ali, benché non completato (Kamran Ali deve perfezionare il suo italiano), è molto avanzato rispetto alla ricerca del lavoro.

I rifugiati non possono fare a meno dell'informatica



Foto 4. Kamran

Hashem Mostafà, nato nel 1982, di nazionalità somala, nel suo Paese ha conseguito il diploma di scuola superiore e ha cominciato un corso di laurea per giornalismo. Ha comunque lavorato in Somalia come giornalista radiofonico, oltre ad aver insegnato inglese. Nel suo Paese ha anche seguito un corso privato di informatica, che lo ha portato a una conoscenza di medio livello nell'uso del computer (il programma con cui ha raggiunto una dimestichezza maggiore, anche per motivi di lavoro, è Word).

Arrivato in Italia a maggio del 2008, prima di giungere al Centro Enea ha alloggiato al centro di via Amarilli, attualmente chiuso. Qui si è fatto apprezzare per la conoscenza dell'inglese, dell'arabo e per una buona propensione all'italiano: durante le lezioni di inglese a via Amarilli, infatti, aiutava spontaneamente i docenti come interprete con gli altri ospiti. Trasferito al Centro Enea, ha potuto essere assunto come operatore sociale e mediatore linguistico a via Amarilli, fino alla chiusura del centro. Al Centro Enea, intanto, ha seguito il corso di italiano avanzato e, a luglio 2009, il laboratorio pratico di informatica.

Appena arrivato nel nostro Paese, Hashem, abituato alla realtà multilinguistica africana, non credeva che la conoscenza dell'italiano fosse imprescindibile e sperava di poter comunicare grazie al suo buon inglese. Hashem ricorda, però, un aneddoto significativo: da quando al commissariato si è sentito dire: «Qui non siamo in Inghilterra», ha capito di dover cominciare a studiare l'italiano. Ha iniziato a parlare in fretta la nostra lingua, già dopo tre mesi, e oggi discorre in maniera fluente. A giugno 2010 ha conseguito la licenza media italiana, in una scuola serale a Primavalle. Nel frattempo, si è visto anche riconosciuto il titolo di studio somalo.

Da marzo 2010 ha cominciato un tirocinio di quattro mesi presso la reception di un Holiday Inn: qui ha potuto mettere a frutto anche la propria conoscenza dell'inglese e dell'informatica (prenotazioni, checkin, checkout). Intanto, coltiva il sogno di praticare nel nostro Paese la sua originaria professione di giornalista e ha seguito il corso tenuto da Alessandro Gisotti presso l'Istituto Massimiliano Massimo di Roma.

Se Hashem dovesse dare un consiglio agli altri rifugiati politici, per raggiungere con successo l'obiettivo dell'integrazione, direbbe che lo studio dell'italiano è la vera strada per il futuro: quasi tutti i rifugiati, infatti, hanno avuto una formazione lavorativa nei propri Paesi; ma, se non sono in grado di comunicare tale formazione, non riescono a trovare facilmente un lavoro in Italia. Hashem crede, inoltre, che la conoscenza dell'informatica sia importantissima, perché è

presente in ogni ambito del mondo moderno. Internet, in particolare, aiuta i rifugiati ad avere notizie dal mondo e a restare in contatto con amici e familiari sparsi in diversi Paesi. Alcuni rifugiati che non sanno usare il computer, per esempio, si recano presso i servizi di orientamento al lavoro e si sentono dire di inviare il loro curriculum via mail; quando rispondono di non saperlo fare, gli addetti ai servizi consigliano loro prima di studiare e poi di tornare.

Ecco perché, secondo Hashem, è fondamentale che i rifugiati frequentino corsi di informatica. Il processo di integrazione di Hashem, benché non completato, è sicuramente molto avanzato nella conoscenza della lingua italiana; ciò che conta adesso, per lui, è trasformare l'esperienza del tirocinio in un rapporto di lavoro stabile.



Foto 5. Hashem



Il programma di inclusione sociale e digitale attuato dalla Fondazione Mondo Digitale per rinforzare il percorso di integrazione dei rifugiati ospiti del Centro Enea è focalizzato su quattro campi di azione:

- gestione dell'e-café
- attività formative secondo modelli didattici innovativi
- attività di animazione territoriale
- ricerca e valutazione

La scelta di fondo è quella di realizzare un sistema aperto, con continui scambi tra interno ed esterno, per preparare gli ospiti alla vita "fuori".

La filosofia della Fondazione Mondo Digitale



Foto 6 - La sala computer

All'interno del Centro Enea, la Fondazione Mondo Digitale ha sviluppato e implementato un programma d'inclusione digitale (*e-inclusion*) mirato a rinforzare il percorso di integrazione dei rifugiati. Tale esperienza, iniziata da poco più di due anni, ha già generato un ricco insieme di buone pratiche che consente la codificazione di un modello di lavoro innovativo ed effettivo per agevolare l'integrazione dei rifugiati in Italia.

Il programma di
e-inclusion

In particolare, la Fondazione Mondo Digitale fornisce agli ospiti una serie di servizi formativi relativi all'area ICT. Questi servizi integrati possono essere sintetizzati in due macro-tipologie,

facenti riferimento alle due diverse sale multimediali del Centro:

- **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.
- l'organizzazione di **corsi di informatica (sala Internet 2)** che hanno, come scopo principale, di far conseguire agli ospiti la certificazione delle competenze secondo lo standard del *Microsoft Digital Literacy Curriculum*, ma che si propongono, altresì, di venire incontro ad altre esigenze pratiche e culturali degli ospiti stessi.

La Fondazione Mondo Digitale propone, dunque, di fornire una formazione informatica, la quale dà l'opportunità di:

- ampliare il proprio bagaglio di competenze
- potenziare la propria occupabilità
- accedere immediatamente alle informazioni cruciali per l'utilizzo dei servizi sul territorio
- rafforzare la conoscenza della lingua italiana
- stringere o coltivare rapporti sociali, anche con persone lontane

Per ottenere i risultati migliori nell'uso della tecnologia ICT come strumento d'integrazione dei rifugiati in Italia, la Fondazione Mondo Digitale implementa un insieme di ruoli e di attività che riflettono una particolare filosofia d'approccio al problema.

La filosofia della Fondazione Mondo Digitale vede il processo di integrazione dei rifugiati in Italia come una dialettica tra il rifugiato e le strutture d'integrazione offerte dal Paese. In questa ottica, entrambi gli elementi si trovano all'interno di un processo continuo di apprendimento, tale che diventa vitale implementare una politica di ricerca continua mirata a codificare la conoscenza, gestire le diversità e condividere le pratiche apprese, in visione di altre esperienze simili. In questo processo di apprendimento continuo, i principali fattori messi in atto dalla Fondazione Mondo Digitale, all'interno del Centro Enea, sono di seguito esplicitati.

La ricerca continua

Alla politica della certificazione, al monitoraggio e all'orientamento verso un sistema di qualità, la Fondazione Mondo Digitale collega direttamente la ricerca continua per l'identificazione della *good-practice*, la gestione delle diversità e la valutazione.

Per affrontare le varie criticità che si presentano in una realtà complessa e dinamica come il Centro Enea, è necessaria una ricerca continua per trovare e imparare le procedure e le soluzioni migliori. La cosiddetta *good practice* si configura, dunque, come una costante osservazione e applicazione sul campo, grazie alla figura piuttosto presente di un ricercatore. Tale ricercatore deve possedere attitudini e competenze specifiche: un'esperienza consolidata nella ricerca; una formazione preferibilmente linguistica (per la messa a punto di materiali *ad hoc* per i rifugiati); la conoscenza delle lingue straniere (almeno inglese e francese); capacità comunicativa e di empatia.

In una fase iniziale, il ricercatore può incontrare difficoltà nel comprendere le reali esigenze degli ospiti e nel recepire informazioni da parte loro, per una sorta di diffidenza o pudore che può contraddistinguerli. Con la frequentazione del Centro e il progressivo instaurarsi di un rapporto di familiarità e fiducia, tali difficoltà nella maggior parte dei casi vengono risolte, nell'ottica della collaborazione per un obiettivo comune (il benessere e l'integrazione degli ospiti stessi). Il ricercatore, inoltre, è percepito dagli ospiti come un utile ponte verso la cultura italiana e come un punto di riferimento positivo nel processo di integrazione.



Foto 7. Intervista ad Hashem

Al fine di una continua osservazione sul campo per la risoluzione delle criticità, anche la figura dell'assistente di sala è centrale. Questi, infatti, è la persona maggiormente presente al Centro e può rappresentare un collegamento fondamentale tra il Centro stesso e la Fondazione Mondo Digitale.

È consigliabile che il ruolo dell'assistente di sala venga rivestito da una persona che conosca sia l'italiano sia le lingue (almeno alcune) degli ospiti, in modo da poter mediare più facilmente nelle varie situazioni, a cominciare appunto dalle problematiche connesse alle varie barriere linguistiche. Soprattutto, è utile che si tratti di una figura fissa, sia per gli ospiti, per i quali l'assistente diventa un punto di riferimento rassicurante e, dove serve, una sorta di autorità riconosciuta; sia per l'assistente stesso, per il quale la stabilità corrisponde al maggior controllo di una situazione per sua natura variabile (dato l'avvicendamento degli ospiti e le enormi diversità tra questi).

Il buon assistente di sala, per esempio, addirittura conosce a memoria nome, cognome e codice di ciascun ospite: ciò rappresenta una modalità di riconoscimento ideale, nell'ambito della quale l'ospite si sente meno "estraneo" e l'assistente ha un controllo più semplice delle dinamiche in sala.

Inoltre, per svolgere la funzione costante del monitoraggio, è auspicabile che l'assistente tenga una sorta di "diario di bordo" quotidiano.



Foto 8. Mosa

Nella ricerca di una *good practice*, è importante imparare a gestire le diversità, cioè essere capaci di trattare con persone dalle storie molto differenti tra loro e dalla nostra. In questo senso, è necessario mediare tra l'esigenza di rispettare le diversità e quella di individuare una sorta di "utente-medio".

Ma gestire le diversità può anche significare imparare a districarsi davanti a qualcosa di inatteso, differente da ciò che avevamo previsto. In questo senso, il Centro può diventare un

vero e proprio generatore di conoscenza, in un'ottica di *knowledge management*.

La gestione di un imprevisto (posto che il risultato ottenuto alla fine ci soddisfi) è indice della vitalità del sistema e deriva direttamente dal processo di personalizzazione auspicato.

L'adattamento delle metodologie nella pratica quotidiana è un potente generatore di conoscenza, la cui codifica è fondamentale per dare luogo a un modello adattabile in altri contesti e in altre situazioni.

Le soluzioni alle criticità vengono generalmente ripetute nella pratica, ma sono spesso patrimonio di singoli individui o gruppi molto ristretti di persone. Affinché possano essere replicate in ambiti analoghi, devono invece diventare un patrimonio condiviso.

La codifica della
good practice

Queste conoscenze implicite devono, cioè, passare attraverso un processo di *knowledge codification* che prevede la loro analisi (attraverso questionari, interviste, osservazione sul campo,, ecc.) e codifica (in genere in report o manuali appositi).

All'analisi e codifica delle conoscenze è strettamente legato il processo di monitoraggio e valutazione (*monitoring and evaluation system*), che, nella sua applicazione ottimale, va svolto costantemente in tempo reale. La Fondazione Mondo Digitale ha già sperimentato con successo la *real-time evaluation* nell'ambito di progetti sia nazionali sia internazionali.

Monitoraggio
e valutazione

Da questo punto di vista, i questionari rappresentano uno strumento fondamentale; e, nella pratica virtuosa del miglioramento continuo, essi stessi vengono sottoposti a modifiche progressive.

In una struttura polifunzionale come il Centro Enea anche il confronto e lo scambio di informazioni tra le varie aree può essere un mezzo utile di monitoraggio.

La ricerca continua conduce alla produzione del presente modello o manuale di *good-practice* per l'uso della tecnologia ICT nel processo d'integrazione dei rifugiati in Italia. Questo manuale, insieme ad altri manuali di spiegazione del computer, del *social networking* e dei servizi di *e-government* per i rifugiati, costituiscono strumenti per trasmettere le pratiche apprese all'interno del Centro Enea ad altre realtà del Paese. Tale processo sarà rinforzato dallo sviluppo (pressoché ultimato) di un ambiente online che permetterà di eliminare le barriere temporali e spaziali che spesso limitano la condivisione delle conoscenze ed esperienze.

La condivisione
delle pratiche
apprese

I servizi formativi

Come accennato, i servizi pratici della Fondazione Mondo Digitale relativi all'area ICT sono la gestione dell'e-Café (sala Internet 1) e l'organizzazione di corsi di informatica (sala Internet 2).

Queste rappresentano due modalità complementari di apprendimento, formale e informale, e di collegamento virtuale fuori dal Centro, secondo il modello schematizzato nella Figura 2.

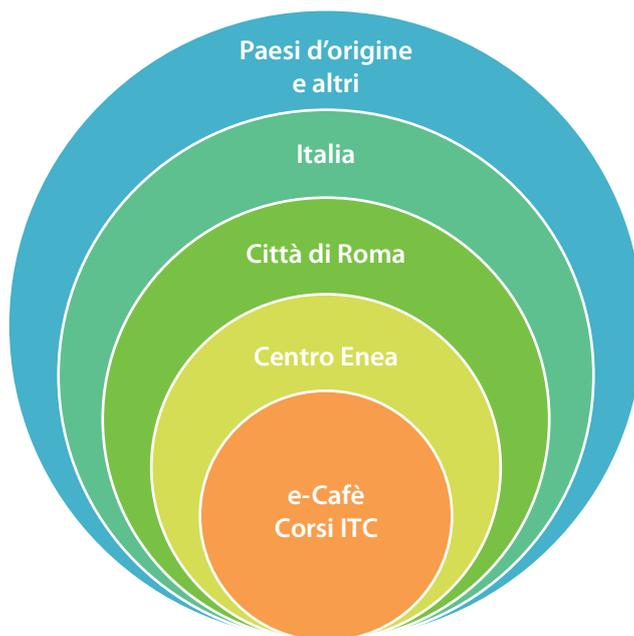


Figura 2. Potenziale di interazione dell'e-Café e dei corsi di informatica presso il Centro Enea

L'e-Café

L'e-Café è costituito da una stanza di circa 100 m² con 27 postazioni di computer, tutti collegati a Internet via ADSL.



Foto 9. L'e-Café

All'interno dell'e-Café, gli ospiti possono utilizzare liberamente i computer messi loro a disposizione. Ciò si traduce nel fatto che, in questo spazio, gli ospiti:

- si connettono a Internet (possono dunque usare la chat e la posta elettronica, scrivere un proprio blog, leggere le notizie da tutto il mondo, cercare informazioni di ogni tipo, seguire corsi *online*, ecc.)
- visualizzano foto e immagini
- guardano video
- ascoltano musica (con l'uso di cuffie)
- organizzano propri dati personali
- utilizzano *software* applicativi



Foto 10. Gli ospiti del Centro al computer

Dunque, attraverso l'utilizzo della sala Internet, gli ospiti raggiungono, autonomamente, diversi obiettivi:

a) dal punto di vista individuale:

- accrescono le proprie conoscenze e competenze
- archiviano i propri documenti
- si svagano

b) da un punto di vista sociale orientato verso l'interno (dell'e-Café stesso e del Centro Enea in genere):

- socializzano con gli altri ospiti
- collaborano con gli altri ospiti nell'apprendimento

c) da un punto di vista sociale orientato verso l'esterno:

- hanno sempre presente la realtà esterna (per esempio, attraverso la lettura di giornali online)
- si orientano sul territorio (per esempio, attraverso gli stradari e simili)
- conoscono e rispondono a eventuali offerte di lavoro
- sono in contatto con le amministrazioni e le organizzazioni che si occupano specificamente di immigrazione e RARU
- comunicano con parenti e amici anche lontani
- interagiscono con comunità e organizzazioni nei propri Paesi d'origine (o in altri Paesi)
- creano una rete di informazione e comunicazione dall'Italia all'estero

La Figura 2 mostra che l'e-Café ha 4 livelli di interazione, ognuno dei quali comporta benefici per l'integrazione e l'identità culturale dei rifugiati:

1) Ruolo dell'e-Café all'interno del Centro Enea: l'e-Café offre accesso a computer provvisti di connessione Internet, unitamente alla possibilità di frequentare corsi addizionali di lingua italiana *computer-based/assisted* e corsi di informatica a vari livelli. L'e-Café offre, inoltre, possibilità di accesso ad altri tipi di corsi online, finalizzati all'orientamento professionale, alla formazione culturale e professionale e a tutti i servizi più rilevanti disponibili online. A questo livello di interazione, tra l'altro, la Fondazione Mondo Digitale si è occupata della creazione della prima versione del sito web ufficiale del Centro Enea. Attualmente, una nuova versione del sito è stata prodotta ed è gestita dalla Cooperativa Arte Integrale.

Il ruolo dell'e-Café
all'interno
del Centro Enea

2) Ruolo dell'e-Café nell'integrazione del Centro Enea con la comunità circostante costituita dalla città di Roma: l'e-Café è un luogo che favorisce la comunicazione tra il Centro e la realtà cittadina esterna. Attraverso l'e-Café, infatti, gli ospiti del Centro Enea possono accedere a informazioni e siti web relativi alla loro vita nella città di Roma (per esempio, per la ricerca del lavoro, la formazione, ecc.). Per rinforzare tale processo d'integrazione, la Fondazione Mondo Digitale ha organizzato anche altre attività, come visite degli ospiti del Centro Enea ad alcune scuole di Roma, per stimolare uno scambio di conoscenza e cultura.

Il ruolo dell'e-Café
nella città di Roma

3) Ruolo dell'e-Café nell'ambito dell'interazione tra il Centro Enea ed altre organizzazioni per i rifugiati in Italia (attraverso e-mail, chat, skype e altre funzionalità specifiche per questi scopi): interazione a livello nazionale significa, tuttavia, non solo comunicare con altre comunità di riferimento per i rifugiati, ma anche con altre comunità o gruppi o singoli individui con i quali, a vario titolo, gli ospiti del Centro possono avere interesse di comunicare.

Il ruolo dell'e-Café
In Italia

4) Ruolo dell'e-Café nell'ambito dell'interazione tra i rifugiati del Centro e le comunità e i parenti sia nei rispettivi Paesi di origine sia negli altri Paesi: l'esperienza realizzata nell'ambito di esperienze analoghe ha mostrato che si tratta di un'esigenza molto forte. Avere accesso a questo tipo di comunicazione aiuta a mantenere i contatti con le proprie radici e ad alleviare il senso di perdita.

Il ruolo dell'e-Café
per i
Paesi di origine

livello	Interazione	Principale attività di riferimento
1	Centro Enea	<ul style="list-style-type: none"> - disponibilità di pc connessi - apprendimento collaborativo informale dell'informatica - facilities per altri corsi: di informatica, di lingua, di formazione professionale, ecc. - accesso a tutti tipi di e-service disponibili - realizzazione di contenuti nell'ambito di attività di comunicazione co-gestite dagli ospiti: website, newsletter, blog, ecc.
2	Città	<ul style="list-style-type: none"> - interazione con soggetti pubblici e privati esterni per la ricerca di lavoro e di opportunità formative - interazione con organizzazioni (enti pubblici e privati, ONG, associazioni, imprese, ecc.) operanti sul territorio cittadino - interazione con la rete di scuole locale.
3	Italia	<ul style="list-style-type: none"> - interazione con altre comunità di riferimento per i rifugiati in Italia - interazione con soggetti pubblici e privati esterni per la ricerca di lavoro e di opportunità formative - interazione con organizzazioni, governative e non, operanti per la promozione dei diritti dei rifugiati in Italia - altro tipo di interazioni.
4	Paesi di origine e altri	<ul style="list-style-type: none"> - interazione con le comunità (parenti, amici, istituzioni) nei Paesi di origine - creazione di reti informative con i Paesi di origine.

Tabella 4: Sommario dei 4 livelli di interazione

Sulla base di tali premesse teoriche generali, osserviamo quale sia la *good practice* attuata per la sala Internet 1, relativamente a condizioni, amministrazione, didattica e ricerca e valutazione. L'e-Café dispone di 27 postazioni. A livello logistico, ciò crea una disparità tra risorse disponibili e numero di ospiti del Centro (400).

Per rispondere a tale disparità, sono state messe in atto una serie di strategie, relative soprattutto all'accesso alla sala e alla gestione del tempo.

La sala Internet 1 è stata dotata, al momento dell'apertura del Centro Enea, di computer con cuffie, microfono e *web-cam*. L'uso di tali apparecchiature ha però generato due ordini di problemi, che hanno richiesto due ordini di soluzioni:

Situazione A

Diversi gruppi etnici, bassa integrazione tra loro

Per quanto riguarda in particolare le cuffie, nel primo anno di attività dell'e-Café capitava che, alla fine del proprio turno, gli ospiti sceglissero e portassero con sé le cuffie, per darle a un amico della stessa etnia, in modo da avere a disposizione sempre le cuffie migliori.

Per risolvere questo inconveniente, è necessario segnare nome, cognome e numero di cartellino di chi utilizza di volta in volta le cuffie.

Problema
e soluzione

Situazione B

Mancanza di competenze base (fase iniziale al Centro Enea)

È stato verificato che un gran numero di ospiti non è in grado di collegare e scollegare periferiche al computer, così come di avviare e chiudere correttamente le applicazioni. Ciò causa un numero eccessivo di richieste contemporanee all'assistente di sala, generando confusione e possibilità di conflitto e riducendo il tempo effettivo di utilizzo della sala.

Per ovviare a tali problemi, nella sala dei corsi (sala Internet 2), sono stati avviati incontri di formazione all'accensione del pc, alla connessione a Internet e all'uso corretto delle apparecchiature, per ottimizzare la fruizione dell'e-Café e minimizzare le difficoltà organizzative e relazionali sia tra gli ospiti sia tra ospiti e assistente di sala (vedi Capitolo 3, "Il raccordo tra sala Internet 1 e sala Internet 2", pag. 99).

Problema
e soluzione

Un ospite nuovo che voglia usufruire dell'e-Café deve preventivamente registrarsi alla sala, accettandone il regolamento e ricevendo una password personale, collegata al codice identificativo del proprio cartellino (ogni ospite ha, infatti, un cartellino di riconoscimento, con nome, cognome, numero di stanza e codice personale).

L'amministrazione

La registrazione
alla sala

Il regolamento da sottoscrivere è disponibile in varie lingue: italiano, inglese, francese, arabo, tigrino, amarico. Nel rispetto, tra l'altro, della legge Pisanu sulle attività telematiche, il regolamento esprime alcuni specifici divieti (visitare siti pornografici, utilizzare servizi a pagamento, installare programmi o applicazioni oltre quelli già dati).

Il regolamento

IMPORTANTE 1

In relazione alle legge Pisanu, il **corretto uso della password personale** è fondamentale: tale concetto deve essere reso ben chiaro agli ospiti. Questi, infatti, approfittando del fatto che la foto sul cartellino di riconoscimento non è sempre chiara, in alcuni casi compiono l'accesso a Internet utilizzando il cartellino e la password di propri amici, per avere maggior tempo a disposizione, oltre quello loro regolarmente assegnato.

IMPORTANTE 2

In relazione ancora alle legge Pisanu, agli ospiti dev'essere spiegata chiaramente anche la **necessità del *logout***, nel caso vogliano lasciare la sala senza aver consumato interamente il proprio tempo a disposizione. È importante, cioè, che gli ospiti non lascino la propria sessione aperta, per evitare che, sfruttando l'*account* non chiuso, altri ospiti possano compiere attività non corrette.

La modalità di accesso alla sala è strettamente legata alla gestione del tempo (45 minuti) che ciascun ospite ha quotidianamente a disposizione per connettersi.

Posto, infatti, che ogni giorno 400 persone hanno l'opportunità di usufruire dei pc, ciascuna per 45', che i pc sono in tutto 27 e che la sala è aperta per 5 ore al giorno, mediamente ogni giorno oltre 100 persone hanno la possibilità di accedere all'e-Café. Questi numeri sono comunque insufficienti, perché le persone che vorrebbero accedere alla sala sono molte di più e, inoltre, per molte di loro 45' non sono abbastanza (non a caso, gli ospiti attuano modalità di condivisione per moltiplicare i propri 45' quotidiani).

A questo proposito, va comunque sottolineato che una sala più ampia non è disponibile in base all'organizzazione del progetto del Centro e che l'apertura dell'e-Café è limitata al pomeriggio per rispondere alla domanda degli ospiti, che di mattina escono per lavorare o per cercare lavoro.

Allo scopo di assicurare lo svolgimento regolare delle attività in un clima sereno, l'organizzazione dell'accesso alla sala deve subire una serie di aggiustamenti, in funzione delle condizioni del Centro e della quantità e del tipo di ospiti.

A questo riguardo, bisogna sempre tenere presenti le "difficoltà di tipo strutturale" legate allo status degli ospiti del Centro (vedi Capitolo 2, "Gli ospiti", Pag. 19). Gli afgani, per esempio, essendo cresciuti in una cultura favorevole agli uomini, tendono a non riconoscere pari diritti

alle donne somale e negano loro il diritto di occupare un posto nella fila antistante. In questi casi accade, cioè, che gli afgani scavalchino le donne somale, ritenendole non degne di stare in quel posto alla pari degli uomini (donne afgane finora non sono presenti al Centro). In base a queste premesse, bisogna valutare alcune diverse possibili situazioni:

SITUAZIONE 1

Il numero di ospiti nel Centro non è elevato e la loro provenienza etnica è piuttosto omogenea

Le liste di attesa/prenotazione non sono indispensabili, perché, date queste condizioni, l'entrata libera non crea troppi problemi. Gli ospiti hanno comunque soli 45' per connettersi a Internet, ma, se non ci sono altre persone che devono navigare, anche al termine dei 45' possono restare in sala, al computer; se, però, arriva qualcuno che deve connettersi a Internet, chi sta usando il pc deve cedergli il posto.

Problema
e soluzione

SITUAZIONE 2

Il numero di ospiti nel Centro aumenta, la loro provenienza etnica si diversifica e iniziano problemi di divisione di gruppi

Soluzione A: Se non sono previste le liste di prenotazione, è indispensabile organizzarsi in base a turni rigidi: terminati i 45' a disposizione, gli ospiti devono necessariamente alzarsi e lasciare il posto ad altri. Per accedere in sala gli ospiti devono mettersi in fila ed entrare uno per uno.

Soluzione B: Si introducono liste di prenotazione, gestite non dagli ospiti (ciascun gruppo etnico potrebbe creare una propria lista in concorrenza con quella dell'altro gruppo) ma centralizzate.

Problema
e soluzione

SITUAZIONE 3

I diversi gruppi etnici si integrano e la convivenza migliora

Ogni giorno si compilano liste per prenotarsi per uno dei turni previsti nella medesima giornata (non ci si può prenotare per giorni successivi). Le liste sono gestite e compilate dagli operatori, circa mezz'ora prima dell'apertura dell'e-Café. Le liste passano poi agli assistenti di sala, che regolano l'accesso e, nel caso siano rimasti posti liberi, accettano ulteriori prenotazioni.

N.B. In queste condizioni, le tensioni potrebbero riguardare chi arriva tardi nel pomeriggio, magari a causa di impegni lavorativi, e non trova posto in alcun turno. Anche l'eventuale accorgimento di posti di riserva lasciati liberi sui vari turni può ingenerare il sospetto di trattamenti diversi. È consigliabile che la possibilità di connettersi, per i ritardatari, sia gestita direttamente dagli assistenti di sala, i quali valutano di volta in volta la situazione dei posti.

Problema
e soluzione

IMPORTANTE

In ciascuna di queste situazioni, un aspetto piuttosto spiacevole sia per gli ospiti sia per gli assistenti di sala può consistere nel fatto che, alla fine dei 45', gli assistenti debbano passare a spegnere manualmente i vari computer (dopo aver dato avviso di spegnimento), atto che viene interpretato come “di disturbo”, perché magari un pc viene spento mentre una persona si trova nel mezzo di una conversazione in chat.

È consigliabile, pertanto, ideare un modo per spegnere automaticamente i computer dal pc centrale dell'assistente (anche in questo caso, dopo aver dato avviso della scadenza tempo): tale modalità, essendo più “impersonale”, viene letta come meno invadente.

A tale proposito, è utile ricordare che sui pc del Centro Enea è stato installato, a cura della Fondazione Mondo Digitale, il *software* Deep Freeze che protegge i computer dai virus e, a ogni accensione, ripristina le impostazioni iniziali del computer stesso (vedi “La manutenzione continua”, Pag. 101).

In generale, dunque, la tensione maggiore nella fruizione della connessione Internet è collegata al **tempo** quotidiano a disposizione. Gli ospiti vivono con una certa ansia la limitatezza del tempo, temono di non trovare un turno libero o che i 45' non siano sufficienti. Per esempio, se un computer per qualche motivo si rallenta, l'ospite che lo sta usando preferisce disconnettersi e prenotarsi per un nuovo turno, se possibile. Oppure, se un ospite si registra per un'ora (per esempio, le 19.00), ma vede un pc libero già in un momento precedente (per esempio, alle 18.40), già si siede a quell'ora (salvo lasciare il posto libero ai prenotati), in modo da coprire due fasce orarie (a questo proposito, va sottolineato che, terminati i 45' di connessione a Internet, gli ospiti possono utilizzare applicazioni *offline*, nel caso i pc siano disponibili).

D'altro canto, la limitazione del tempo per ogni ospite, per quanto fonte di ansia e nervosismo, è l'unico modo per gestire l'accesso e i turni nell'e-Café, che ha un numero limitato di postazioni. Ovviamente, un incremento del numero di postazioni porterebbe una corrispondente riduzione della pressione sull'e-Café; il fatto che gli ospiti possano condividere i computer gioca, comunque, un ruolo positivo in questo senso.

The image shows a handwritten reservation list for 'SALA INTERNET' on 'LUNEDI' / VENERDI'. The list is organized into columns for different days and times. The columns are labeled 'GIORNO 13', 'GIORNO 14', 'GIORNO 15', 'GIORNO 16', 'GIORNO 17', 'GIORNO 18', and 'GIORNO 19'. Each column has sub-columns for 'NOME', 'CODICE', and 'NOME'. The rows are numbered from 1 to 20. A yellow pen is resting on the list. The text 'SALA INTERNET' and 'LUNEDI' / VENERDI' is printed at the bottom of the page. There is a handwritten date '04/3/2010' in the bottom left corner.

Foto 11. La lista di prenotazione

Poiché la fruizione della sala Internet 1 è del tutto libera, nell'ambito del processo di codifica della conoscenza delle dinamiche attuate nel Centro è particolarmente interessante comprendere cosa avviene durante l'erogazione del servizio e quali sono le attività svolte dagli ospiti. Ciò ha un'influenza determinante anche sull'organizzazione della didattica, la quale risulta dalla azione congiunta tra l'e-Café (sala Internet 1) e sala di formazione (sala Internet 2) (vedi Capitolo 3, "Il raccordo tra sala Internet 1 e sala Internet 2", pag. 99).

I siti più visitati e le applicazioni più utilizzate all'interno dell'e-Café sono:

- Youtube
- Google
- Porta Portese
- i siti dei vari Paesi d'origine (soprattutto per la musica e le notizie)
- la BBC (consultata in particolare dagli afgani)
- le chat (soprattutto MSN e Yahoo, che in genere tutti sanno già usare)
- i giochi (soprattutto il solitario)
- Facebook
- Tagged
- i *social network* in genere

Le attività svolte in sala

Alcuni pochi ospiti si esercitano in sala Internet 1 nell'uso dei *software* spiegati a lezione nella sala Internet 2 (soprattutto Word; quasi mai Power Point).

Gli ospiti che arrivano al Centro sono per lo più già a conoscenza del livello base di questi siti, applicazioni e programmi, che probabilmente usano o hanno almeno visto anche nel loro Paese di origine. Molti di loro, però, non sono in grado di gestirli in modo completamente autonomo: gli assistenti di sala, perciò, devono essere pronti a rispondere a domande e a richieste di assistenza al riguardo.

Dato che l'arrivo di nuovi ospiti è ciclico, anche i tipi di richieste di assistenza si ripetono: come accendere il pc, come usare l'apparecchiatura, come far partire Internet Explorer, come creare un *account* e-mail, come chattare, come inserire l'iPod, la *pen drive*, come scaricare le foto dal cellulare, come allegare le foto alle e-mail.

È utile sia essere preparati a risposte su questioni del genere sia programmare occasioni cicliche di formazione su tali argomenti. Inoltre, è fortemente consigliabile incentivare la collaborazione tra gli ospiti, cosa che ha luogo naturalmente nell'e-Café e che è invece guidata dai docenti nella sala dei corsi (gli ospiti più esperti diventano Tutor-facilitatori per gli ospiti appena arrivati o meno pratici di informatica).

Da marzo 2009, poi, con l'esplosione anche al Centro dell'uso di Facebook, sono sempre più frequenti le richieste di assistenza sul corretto uso di questo *social network*.

Nella sala della formazione si devono tenere una o più lezioni sui *social network*, dal momento che questi sono diventati uno dei principali mezzi di comunicazione e offrono anche l'opportunità di un ampio approfondimento teorico-pratico (la creazione di un *account*, l'utilizzo della messaggistica, la scrittura in forma di blog, la gestione dei video e delle immagini, la condivisione dei link,, ecc.).

Inoltre, diversi ospiti hanno difficoltà con la tastiera italiana e chiedono di poter usare *software* per la scrittura con caratteri diversi da quelli latino-occidentali. Molti desiderano, infatti, scrivere con i caratteri della propria lingua.

L'uso della tastiera italiana è uno dei primi argomenti spiegato a lezione. Ciò non esclude, comunque, che i computer siano anche abilitati all'uso dei caratteri speciali.

L'e-Café, infine, è percepito come un punto di riferimento, in generale, per qualsiasi problema di natura tecnologica/informatica. Alcuni ospiti, infatti, chiedono aiuto quando hanno difficoltà con i propri portatili, cellulari, iPod.

Lì dove è possibile venire incontro a tali esigenze, si possono sfruttare questi ulteriori contatti con gli ospiti per testarne l'abilità e l'interesse nei confronti dell'informatica.



Foto 12.
L'assistente di sala aiuta un ospite

La cooperazione
tra gli ospiti

Tra gli ospiti che accedono all'e-Café è stata rilevata una forma molto interessante di apprendimento collaborativo, nonché di apprendimento informale e di applicazione spontanea di strategie di personalizzazione dell'apprendimento.

Per ogni postazione di computer si trovano molto spesso due o, in alcuni casi, addirittura tre persone, le quali si aiutano tra loro. Solo una di loro accede e si registra ufficialmente con la propria password: gli altri sono in pratica degli accompagnatori.



Foto 13. Due ospiti
sedute allo stesso computer

Spesso l'accompagnatore di un turno diventa utente ufficiale in un altro turno della giornata, mentre l'utente ufficiale diventa, a sua volta, accompagnatore. In tal modo, gli ospiti raddoppiano (o anche triplicano e quadruplicano) il proprio tempo di permanenza nella sala, senza violare le regole e avendo, invece, maggiori opportunità di apprendimento informale dell'uso delle ICT.

Accade, infatti, che condividano anche l'uso del *monitor*: mentre uno chatta, l'altro legge le notizie su un sito, guarda un video o ascolta la musica (se sono dotati di due cuffie, possono anche ascoltarla entrambi).



Foto 14. Esempio di apprendimento collaborativo

Inoltre, dopo che alcuni siti sono stati illustrati ai corsi di informatica (vedi “Il raccordo tra sala Internet 1 e sala Internet 2”, Pag. 99), gli ospiti cominciano a usarli e a spiegarli a loro volta ad altri ospiti. Il compagno più esperto svolge, dunque, il ruolo di Tutor educativo dell'altro o degli altri.

È interessante notare come, anche nella ricezione del regolamento, si attivi una sorta di *social learning*: generalmente, gli ospiti appena arrivati sono condotti nell'e-Café da un ospite più esperto della stessa etnia il quale, oltre a mostrare la sala Internet, spiega all'amico anche il contenuto del regolamento.

La collaborazione, in genere, avviene tra ospiti della stessa etnia. Con la progressiva familiarizzazione all'interno del Centro, però, anche ospiti di diverse etnie cominciano ad aiutarsi.

Nel 2009, la Fondazione Mondo Digitale ha messo in gioco la figura del ricercatore per codificare la conoscenza della pratica d'integrazione attuata nel Centro Enea.

Il modello
del *social learning*

Il ricercatore come
fattore di
cooperazione
tra gli ospiti

Nel corso del suo lavoro, il ricercatore è diventato egli stesso un fattore di cooperazione tra gli ospiti. Infatti, quando il ricercatore è diventato familiare per gli ospiti (da giugno 2009 circa), sono stati notati casi in cui al computer si trovano due ospiti e il ricercatore stesso. In questi casi, la persona più esperta (assistente di sala/ricercatore) risponde a una domanda/esigenza degli ospiti e, tra questi due, in genere uno recepisce più rapidamente ed efficacemente l'informazione, trasmettendola nuovamente all'altro, in base al proprio stile personale. Accade, cioè, che uno degli ospiti "aiuti (l'assistente o il ricercatore) ad aiutare" l'altro.

IMPORTANTE

Questo tipo di *social learning* va promosso e potenziato, anche attraverso i corsi. È auspicabile, cioè, che chi, per proprie conoscenze pregresse o apprese ai corsi, è più pratico o esperto in un dato ambito, guidi e aiuti i compagni meno esperti. Ciò in buona parte già avviene a livello spontaneo, ma deve essere incentivato in un percorso sistematico. Questo processo, per esempio, ha giocato un ruolo importante nell'assunzione da parte della Fondazione di ospiti (o ex-ospiti) del Centro Enea per curare corsi d'informatica nella struttura stessa o in altri centri di rifugiati dove si offrono servizi simili.

È anche opportuno valutare sistematicamente (tramite verifiche o questionari) gli effetti di un tale processo, in modo da verificare quanto gli ospiti siano in grado di imparare informatica attraverso queste strategie.

A tutti i frequentatori dell'e-Café viene somministrato un questionario, con l'obiettivo di indagare soprattutto le forme di apprendimento spontaneo e collaborativo.

Scheda sulla sala Internet 1 (vedi Appendice, pagg. 146-148): 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? Si noti che la scheda sulla sala Internet 1 costituisce un completamento del già ampio questionario d'entrata somministrato ai corsi.

La ricerca
e la valutazione

La sala della formazione e i corsi di informatica

Per tutti gli ospiti del Centro, la Fondazione Mondo Digitale prevede corsi di alfabetizzazione informatica, che si tengono nella sala Internet 2, provvista di 15 postazioni di computer. Questi corsi sono diversificati per contenuti e scopi. Un importante obiettivo è la certificazione ufficiale, secondo gli standard *Microsoft Digital Literacy*. La certificazione rappresenta, in genere, la via attraverso la quale le competenze possono essere immediatamente riconosciute, acquistando così maggiore valore sul mercato del lavoro. La certificazione Microsoft, in particolare, 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 è comunque sufficiente per gli ospiti del Centro, i quali non sono madrelingua italiani (il linguaggio tecnico impiegato da Microsoft non è per loro scontato) e, in molti casi, partono da un livello informatico di principianti assoluti. Per questo motivo, in accordo con Microsoft, la Fondazione Mondo Digitale ha intrapreso una progressiva semplificazione linguistica e didattica dei vari contenuti, mirata appunto alle esigenze dei rifugiati politici.

In base a una metodologia didattica sperimentata già con successo in diversi altri contesti, il Tutor assume il ruolo di un facilitatore; tutti i corsi riducono al minimo la lezione frontale e contemplano, invece, una spiccata interattività e la prevalenza di attività pratico-laboratoriali. Tramite tale tipo di corsi, gli ospiti imparano in modo semplice e diretto come usare il computer, dall'accensione sino all'utilizzo dei fogli di calcolo, dei programmi di videoscrittura o per le presentazioni, passando per la navigazione in Internet e l'utilizzo della posta elettronica.

Nello specifico, i corsi che la Fondazione Mondo Digitale ha finora proposto o progettato sono i seguenti:

- Corso introduttivo
- Corso *Microsoft Digital Literacy*
- Corso di informatica di base
- Corso di informatica avanzato
- Laboratorio pratico 1 (*software*)
- Laboratorio pratico 2 (siti di utilità quotidiana)
- Alfabetizzazione italiana tramite pc
- Approfondimenti

I corsi in dettaglio:

- **Corso introduttivo:** il corso è pensato per quegli ospiti che non hanno mai usato, in precedenza, un computer; si struttura in un'unica lezione di 1 ora ½, ripetuta ciclicamente in base ai nuovi arrivi.

Nell'ambito di tale lezione, viene spiegato come accendere il computer; come accedere a Internet; come usare le cuffie, il microfono e la *web-cam*.

La lezione è pertanto propedeutica all'utilizzo della sala Internet 1 e alla frequenza degli ulteriori corsi di informatica.

- **Corso Microsoft Digital Literacy:** il corso è prettamente finalizzato all'ottenimento della certificazione delle competenze *Microsoft Digital Literacy*.

Il corso si struttura in 16 lezioni, ciascuna di 2/3 ore. Al termine del corso, dunque, gli ospiti sono portati al livello *Microsoft Digital Literacy* e sono messi in grado di sostenere l'esame per ottenere la relativa certificazione.

Si riporta di seguito la descrizione di tale livello auspicato, che orienta, pertanto, la programmazione del corso:

Livello
**Microsoft
Digital Literacy
CURRICULUM**

L'utente conosce le parti e le funzioni principali del computer; distingue *l'hardware* dal *software* e le relative funzioni; conosce il significato teorico e operativo del sistema operativo, dei dati, della rete e di Internet; sa distinguere diversi tipi di computer e di programmi; conosce le funzioni comuni di un sistema operativo; conosce e sa usare l'interfaccia Windows XP; conosce le potenzialità dell'uso del computer nella vita quotidiana, in particolare per la ricerca di lavoro e altre opportunità; conosce le potenzialità di Internet e della posta elettronica e le sa usare autonomamente; conosce il foglio di calcolo e lo sa usare nelle sue funzioni base; sa creare un semplice data base, definire le *query* e i *report*; conosce le linee principali della normativa sulla privacy e sa metterle in pratica; conosce le tecnologie aggiuntive e di supporto al computer (cellulare, MP3, fotocamere digitali, ecc.) e le loro principali funzionalità.

Tabella 5. Il livello *Microsoft Digital Literacy* Curriculum

N.B. Le difficoltà linguistiche hanno comunque reso necessario un adattamento del test finale, che è stato tradotto, standardizzato e spiegato (per quanto riguarda il contenuto delle

domande), in modo da agevolare la comprensione e lasciare che l'attenzione dei corsisti si concentri soltanto sugli item richiesti. In tal modo, la revisione del test finale ha assunto il valore di intervento di personalizzazione dell'azione didattica.

IMPORTANTE

SITUAZIONE, RICERCA, SOLUZIONE

Come detto, la Fondazione Mondo Digitale ha inteso assicurare una certificazione per gli ospiti del Centro e la certificazione allo stesso tempo più completa e accessibile è appunto quella *Microsoft Digital Literacy*; con la sperimentazione e la ricerca continua al Centro Enea, è risultato evidente che il percorso di Microsoft andava personalizzato in base alle particolari esigenze dei rifugiati (didattica di contesto), senza per questo rinunciare al valore imprescindibile della certificazione.

La Fondazione ha ristrutturato il corso Microsoft in due livelli (corso di informatica di base; corso avanzato), producendo nuovo materiale didattico che ha anche attirato l'interesse di Microsoft stessa.

- **Corso di informatica di base:** il corso è pensato per venire incontro alle diverse esigenze pratiche e culturali degli ospiti. In particolare, il corso rappresenta, da un lato, una semplificazione del *Corso Microsoft Digital Literacy* (il corso è più breve; gli argomenti specialistici non sono toccati), dall'altro, un suo arricchimento (gli argomenti trattati sono approfonditi in base alle reali necessità e curiosità degli ospiti; per esempio, nell'ambito di Word, si approfondisce la scrittura del CV, mentre, nell'ambito di Internet, sono illustrati siti di interesse pratico per gli ospiti).

Il corso si struttura in 5 lezioni minime, di 1 ora ½ ciascuna (in base alle effettive esigenze didattiche, il corso può essere prolungato). Il programma del corso è orientato a fornire le competenze di base (componenti interni ed esterni del computer, Word, Excel, Power Point, Internet e la posta elettronica; uso dell'e-Café).

Al termine del corso, gli ospiti possono accedere al livello avanzato, il quale integra la formazione, in vista del livello *Microsoft Digital Literacy*.

IMPORTANTE SITUAZIONE, RICERCA, SOLUZIONE

Naturali difficoltà o barriere linguistiche presenti all'interno del Centro

Problema
e soluzione

Grazie ai suoi attuali docenti, la Fondazione è in grado di somministrare il corso di informatica di base anche in lingua inglese, araba e somala. Ciò è importante innanzitutto nella fase d'arrivo dei rifugiati, quando la conoscenza della lingua italiana può essere molto limitata (cosa che, tuttavia, non dovrebbe essere causa d'esclusione dai corsi d'informatica).



Foto 15. Un ospite durante una lezione di informatica

- **Corso di informatica avanzato:** in base alle richieste, ai livelli di competenze raggiunti dai potenziali allievi e alle risorse disponibili, si prevedono corsi di livello superiore, che integrino il corso base in vista del livello *Microsoft Digital Literacy* o che rispondano a particolari esigenze/curiosità degli ospiti. Per quanto riguarda le modalità di fruizione, poiché si tratta di livelli avanzati, strategie didattiche “leggere”, in cui il ruolo del docente assomiglia più a quello di facilitatore e supervisore, sono più adatte. In tal modo, si può raggiungere anche l'obiettivo di stimolare ulteriormente l'autonomia degli allievi e la loro capacità di autoformazione.
- **Laboratorio pratico 1 (software):** in affiancamento e a supporto dei corsi standard, il laboratorio pratico 1 dà agli ospiti l'opportunità di esercitarsi massicciamente sugli argomenti illustrati a lezione. Il corso è dunque progettato prevedendo la riduzione al minimo del momento teorico e la somministrazione, invece, di una serie di esercizi sui principali *software*. Il laboratorio si tiene una volta alla settimana, ogni volta per la durata di 1 ora e ½.

Corso di
informatica
avanzato

Laboratorio
pratico 1



Foto 16. Esercitazione pratica sulle funzioni di Word

Laboratorio pratico 2

- **Laboratorio pratico 2 (siti di utilità quotidiana):** serve a illustrare agli ospiti siti pratici, di utilità quotidiana, soprattutto per l'orientamento sul territorio (es. Atac, Google Maps, Street View).

Alfabetizzazione italiana tramite pc

- **Alfabetizzazione italiana tramite pc:** questo tipo di lezioni sono nate dalla collaborazione tra la Fondazione Mondo Digitale e la scuola di italiano del Centro Enea, la quale ha espresso l'esigenza dell'uso del pc nell'ambito dei propri corsi. Le lezioni, dal taglio fortemente laboratoriale, offrono la possibilità di apprendere contemporaneamente la lingua italiana e l'informatica; nell'ambito di ciascuna lezione, infatti, gli ospiti compiono progressi sia nella conoscenza dell'italiano (grazie ai docenti di italiano del Centro) sia nell'utilizzo del pc (grazie ai responsabili della Fondazione Mondo Digitale). La durata di ogni lezione è di 1 ora e ½.

Si riporta di seguito, a mo' di esempio, lo schema di una lezione:

ITALIANO	INFORMATICA
Alfabeto minuscolo e maiuscolo	Conoscenza della tastiera
	Minuscole/maiuscole
	Uso di una tabella
Differenza tra vocali e consonanti	Colore carattere
Lessico (oggetti vari)	Scrittura con Word (e visualizzazione di immagini), con salvataggio finale del file
Maschile/femminile	Scrittura con Word
Singolare/plurale	Scrittura con Word

Articolo	Scrittura con Word
Pronome dimostrativo (“questo”)	Scrittura con Word
Verbo essere (tempo presente; 3° persona singolare; 3° persona plurale)	Scrittura con Word

Tabella 6. Schema di lezione di italiano con pc



Foto 17. Ospiti che, tramite l'uso del PC, imparano anche la lingua italiana

- **Approfondimenti:** alcuni approfondimenti tematici possono essere calendarizzati una volta al mese. Per esempio: a) matematica e pc; b) Internet e cucina; c) Internet e cinema; d) Internet e musica; e) Internet e giornali,, ecc.

Approfondimenti

Data la situazione di complessità all'interno del Centro Enea (delicato status dei rifugiati, differenze etniche, differenze linguistiche, ecc.), per giungere a tale offerta e assetto la Fondazione Mondo Digitale ha dovuto valutare una serie molto ampia di variabili e ha dovuto affrontare diversi punti critici, di seguito illustrati.

In particolare, anche per la sala della formazione è stata ricercata e attuata una *good practice*, relativamente a condizioni, amministrazione, didattica e ricerca e valutazione.

Good practice sala della formazione problemi e soluzioni

I corsi di informatica si tengono nella sala Internet 2, provvista di 15 postazioni di computer. È indispensabile, naturalmente, che le licenze Windows siano attive.

IMPORTANTE

All'apertura della sala Internet 2, alcuni pc non funzionavano in maniera ottimale, perché si trattava di computer spostati dalla sala Internet 1: qui, gli ospiti non sempre li utilizzano nel modo adeguato, dato che li spostano senza attenzione o digitano sulla tastiera con forza eccessiva.

È necessario controllare sempre che i pc vengano trattati in maniera consona (vedi "La manutenzione continua", Pag. 99).

In linea di massima, si nota una differenza nella presenza tra prima lezione e lezioni successive (queste tendono a essere meno affollate). Ciò, da un lato, è una dinamica naturale, attiva anche in altri contesti (accademici, per esempio); dall'altro, induce a riflettere su possibili interventi. Seguono tre situazioni gestite dalla Fondazione Mondo Digitale.

SITUAZIONE 1

Il numero di ospiti nel Centro non è elevato e la loro provenienza etnica è piuttosto omogenea (come è avvenuto quando si registrava una forte prevalenza di afgani).

Gli ospiti sono più facilmente gestibili e la frequenza dei corsi è più costante (come è avvenuto nei corsi *Microsoft Digital Literacy*). Esempio: nella fase di apertura del Centro, gli ospiti afgani arrivavano a lezione in gruppo compatto e, se qualche volta non potevano essere puntuali, magari perché c'era la preghiera alle 18.00, avvertivano e si presentavano tutti insieme alle 18.30.

SITUAZIONE 2

Il numero di ospiti nel Centro aumenta, la loro provenienza etnica si diversifica e iniziano problemi di divisione di gruppi, come è avvenuto con l'arrivo di un ingente gruppo di ospiti somali).

Per alcuni gruppi, la dinamica della responsabilità non si è immediatamente auto-attivata. In questi casi, è necessario andare a cercare gli studenti in camera o negli spazi comuni (corridoi, cucina, sala TV, giardino). Tale ricerca viene effettuata dagli operatori. Un'eventualità del genere è, però, causa di frustrazione per i docenti e di demotivazione per quegli ospiti che, invece, arrivano in orario alle lezioni (la lezione, nella ricerca degli assenti, rischia di cominciare in ritardo).

IMPORTANTE

Problema
e soluzione

In linea di massima, per quanto riguarda i ritardatari, il problema non sono altri impegni oltre quello del corso. Piuttosto, ciò che manca è un certo senso di responsabilità, fatto che trova la sua radice nel tipo di cultura, nelle tragiche esperienze di vita, nello sconforto di partenza. Da alcune interviste condotte tra gli operatori, è emerso che i somali quasi non hanno la concezione del tempo e degli appuntamenti. Il più delle volte, gli ospiti trascorrono le giornate “perdendo il tempo”, poi, a due mesi dall’uscita dal Centro, si rendono conto di dover pensare al futuro ed entrano in uno stato d’ansia.

Nel valutare tale situazione, occorre tenere a mente il vissuto drammatico degli ospiti; in particolare, quando sono ancora in attesa dei documenti, tendono a essere depressi e demotivati; quando li hanno ottenuti, escono in cerca di lavoro. Nell’organizzazione dei corsi, bisogna tenere presenti queste naturali condizioni e queste pur giuste esigenze. Soprattutto, si deve mostrare agli ospiti l’utilità pratica dei corsi.

SITUAZIONE 3

Problema
e soluzione

I diversi gruppi etnici si integrano e la convivenza migliora.

Si possono ideare modi che, basati su una certa consuetudine, inducano gli ospiti a presentarsi costantemente ai corsi, senza dover essere cercati dagli operatori all’inizio della lezione (l’obiettivo ottimale è comunque quello di dare luogo a un’organizzazione dei corsi talmente funzionante e a una didattica talmente accattivante, che sia cura e interesse degli ospiti ricordarsi l’appuntamento della lezione. Ogni azione descritta in questo manuale va, dunque, anche in questa direzione). Esempio: Per un certo periodo, ci si è avvalsi della collaborazione della mensa, luogo in cui tutti gli ospiti di sicuro si recano. L’elenco degli iscritti per un dato giorno era consegnato alla mensa il giorno precedente; all’ora di pranzo del giorno di corso, agli ospiti veniva dunque ricordata la lezione del pomeriggio.

La maggior parte degli ospiti che frequentano i corsi non possiede un livello di competenza linguistica in italiano tale da consentire una piena comprensione delle nozioni che vengono trasmesse. Anche da questo punto di vista, si devono rintracciare diverse soluzioni in base alle diverse situazioni (vedi la descrizione delle condizioni e caratteristiche degli ospiti: Capitolo 2 “Gli ospiti”, Pag 19).

SITUAZIONE 1

Il numero di ospiti nel Centro non è elevato e la loro provenienza etnica è piuttosto omogenea (come è avvenuto quando si registrava una forte prevalenza di afgani).

Gli ospiti sono più facilmente gestibili e possono essere formati più velocemente, anche dal punto di vista linguistico: si può aspettare che gli ospiti abbiano frequentato il corso di italiano, per dare loro accesso al corso di informatica.

SITUAZIONE 2

Il numero di ospiti nel Centro aumenta, la loro provenienza etnica si diversifica e iniziano problemi di divisione di gruppi (come è avvenuto con l'arrivo di un ingente gruppo di ospiti somali).

Non è possibile aspettare che tutti gli ospiti abbiano appreso l'italiano. Dove possibile, si possono ideare corsi in lingue diverse (d'altra parte, si può considerare che la conoscenza di una lingua specifica non sia indispensabile per seguire i corsi di informatica, dato che il linguaggio informatico ha una buona componente pratica che lo rende piuttosto accessibile). Esempio: verificate le competenze linguistiche degli ospiti, per un periodo si è deciso di tenere tre corsi paralleli: in italiano, in arabo e in inglese. Il corso in italiano era seguito da afgani, sudanesi e somali che conoscessero già la lingua; quello in inglese principalmente da afgani; quello in arabo soprattutto da iracheni e somali.

SITUAZIONE 3

I diversi gruppi etnici si integrano e la convivenza e il livello d'italiano migliora.

Si possono tenere per tutti corsi di informatica in italiano, dato che gli ospiti, in generale, cominciano a capire bene questa lingua.

SITUAZIONE 3A

I diversi gruppi etnici si integrano e la convivenza migliora. Ciononostante, con i nuovi arrivi ciclici si possono creare difficoltà linguistiche specifiche.

Si possono implementare soluzioni ad hoc per chi non comprende bene l'italiano.

Esempio: a giugno 2009 è nata un'esigenza particolare, segnalata da un ospite somalo "eccellente", Zakarya Mohamed Ali (vedi oltre, "Gli ospiti eccellenti", Pag. 85 e "Per un'integrazione effettiva", Pag. 117). Alcuni somali che non parlavano italiano (16 persone di cui 6 donne) hanno chiesto a Zakarya di costituire un gruppo per un corso ad hoc, in cui lui avrebbe tradotto dall'italiano al somalo. Si è trattato della prima volta in cui un'iniziativa di questo tipo è partita degli ospiti stessi. La Fondazione ha naturalmente accolto la richiesta, consentendo allo stesso Zakarya un particolare percorso di crescita: traducendo, infatti, Zakarya non solo ha rafforzato le proprie competenze informatiche e linguistiche, ma ha compiuto anche un'esperienza nuova in ambito didattico.

Per quanto riguarda le conoscenze di tipo informatico, come detto, gli ospiti del Centro presentano livelli di competenza diversi. Questo dislivello si intreccia con il suddetto problema linguistico e si scontra con le difficoltà legate all'organizzazione di più corsi (orario, calendario e simili). Bisogna tenere presente che esiste anche una disparità di educazione di base, la quale influisce sulla capacità di apprendimento degli ospiti. Le situazioni che si generano sono, dunque, estremamente complesse; l'intervento didattico deve perciò tenere presente una pluralità molto vasta di fattori di variazione.

Il livello di entrata
nelle conoscenze
di tipo informatico

Mediamente, tutti gli ospiti sanno già usare le chat e Internet a livello ristretto. Alcuni 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 immediatamente. A volte, infatti, gli ospiti hanno un livello discreto, ma non sono aggiornati: per esempio, sarebbero in grado di usare Word 2003, ma non sanno come maneggiare Word 2007. Anche al variare del sistema operativo si possono, dunque, presentare difficoltà.

Per definire l'organizzazione dei corsi in modo che questi siano di beneficio per tutte le etnie presenti nel Centro Enea, è necessario stimolare un'attitudine di apertura da parte di tutti gli ospiti. Non tutte le etnie, infatti, sono ugualmente disponibili. Per esempio, dall'analisi dei dati è evidente una forte presenza di ospiti eritrei all'interno del Centro. Ciò nonostante, la presenza degli eritrei ai corsi di informatica è piuttosto bassa.

Tale circostanza è determinata da una serie di dinamiche caratterizzanti questo gruppo etnico: dall'osservazione sul campo dell'assistente di sala e del Back End è emerso, infatti, che gli eritrei tendono a non aprirsi agli altri gruppi etnici e, soprattutto, che sono particolarmente orientati alla ricerca rapida del lavoro; hanno una tendenza, cioè, a "bruciare le tappe" e a considerare poco importante la formazione, preliminare alla ricerca del lavoro. Sulla base di tale analisi, la Fondazione Mondo Digitale ha iniziato una campagna di sensibilizzazione più forte nei confronti degli ospiti eritrei, grazie anche all'aiuto dei mediatori.

Per programmare il calendario delle lezioni, è importante, all'inizio, una buona dose di versatilità e adattabilità. Una volta testate le soluzioni migliori, è invece importante dare un carattere di stabilità e continuità ai corsi. Per quanto riguarda il numero di lezioni del corso di informatica di base, si è verificato che 5 lezioni sono il numero minimo indispensabile. In base alle varie esigenze didattiche, il corso può essere prolungato (questa è una valutazione compiuta sul campo dal docente).

Rispetto agli orari, sono sconsigliate le lezioni di mattina presto. La maggior parte degli ospiti, infatti, dorme a lungo (data la propria condizione di instabilità e apprensione, gli ospiti affermano di non riuscire a dormire la sera; accade, perciò, che si addormentino e risveglino piuttosto tardi). Grazie anche ai questionari, si è capito che l'orario migliore per i corsi standard è quello pomeridiano, subito prima di cena (18.00-19.30), momento in cui anche chi è stato fuori rientra. L'orario di mattina può essere invece riservato ai laboratori pratici e/o agli approfondimenti specifici, che normalmente possono contare sulla maggiore motivazione degli ospiti che li frequentano.

Circa la durata di ogni singola lezione, si è verificato che 1 ora ½ è l'ideale. Inizialmente, infatti, ciascuna lezione durava 3 ore, con una pausa dopo la prima ora e mezza: dopo la pausa, però, non tutti gli ospiti tornavano in aula, per il venire meno del livello di attenzione.

Nell'organizzazione dei corsi si deve tenere conto di ogni tipo di esigenza, dagli orari di lavoro a quelli di culto. Essendo gli ospiti in buona parte musulmani, infatti, bisogna tenere presente l'orario della preghiera. La preghiera quotidiana (5 volte al giorno) normalmente tocca la fascia oraria delle 18.00-19.30; in realtà, può essere recitata con una certa elasticità tra le 18.00 e le 20.00, se si hanno impegni specifici. Siccome, però, è preferibile recitarla nell'orario prestabilito e, per esempio, gli afgani sono in ciò molto precisi, all'orario dato è possibile che si assentino brevemente dalla lezione (la preghiera dura 5 minuti); in questi casi, può essere utile, da parte dell'insegnante, sfruttare tale momento per una ripetizione o delle domande di verifica, piuttosto che procedere con il programma. La preghiera del venerdì, invece, ha luogo verso pranzo, in un orario, dunque, che non interferisce con lo svolgimento delle lezioni pomeridiane. Durante il Ramadan, infine, bisogna considerare che si può mangiare esclusivamente al tramonto, perciò si devono pensare orari di lezione che non coincidano con quelli in cui il sole cala.

N.B. Se non si tengono a mente tutte le possibili variabili, si rischia che i corsi vadano deserti. Per conoscere le esigenze degli ospiti, oltre a somministrare i questionari, è necessario parlare direttamente con gli ospiti stessi.

L'accesso alle iscrizioni

Una volta stabiliti i giorni e gli orari, è importante compilare e affiggere un calendario delle lezioni, cosa che dà agli ospiti un maggiore senso di ordine e continuità. L'accesso e le iscrizioni ai corsi possono subire diverse modifiche, in base alle diverse situazioni.

SITUAZIONE 1

Il numero di ospiti nel Centro non è elevato e la loro provenienza etnica è piuttosto omogenea (come è avvenuto quando si registrava una forte prevalenza di afgani).

Problema e soluzione

Gli ospiti sono più facilmente gestibili. La Fondazione segue la strategia del Centro Enea, per cui i partecipanti ai corsi di informatica vengono selezionati dai Tutor in base al livello di conoscenza dell'italiano e al compimento con successo di una parte rilevante del percorso progettuale nel Centro. Si tratta, dunque, di un processo selettivo per cui il corso viene inteso come premio.

SITUAZIONE 2

Il numero di ospiti nel Centro aumenta, la loro provenienza etnica si diversifica e iniziano problemi di divisione di gruppi (come è avvenuto con l'arrivo di un ingente gruppo di ospiti somali).

Anche per velocizzare l'integrazione, è bene che il corso venga inteso come processo di miglioramento della propria condizione, necessario per tutti, a prescindere dalle competenze linguistiche. Livello di conoscenza della lingua e possibilità di accedere ai corsi di informatica sono dunque considerati separatamente; tutti gli ospiti hanno pertanto l'opportunità di frequentare le lezioni di informatica. D'altro canto, il linguaggio informatico stesso ha in sé un nucleo pratico, che si può considerare abbastanza fruibile da parte di tutti.

SITUAZIONE 3

I diversi gruppi etnici si integrano e la convivenza migliora.

Le iscrizioni ai corsi di informatica vengono effettuate essenzialmente tra i frequentatori dell'e-Café. In questo modo (osservando i comportamenti in sala Internet 1), è possibile anche avere un'idea preventiva del livello di competenza e interesse degli ospiti. Inoltre, il clima di conoscenza e familiarità che si crea giorno dopo giorno nell'e-Café funziona come sprone all'iscrizione. Gli ospiti, appena arrivati, sono infatti tendenzialmente poco motivati e diffidenti (probabilmente per il vissuto che hanno alle spalle). Non è un caso che le iscrizioni meno numerose si registrino al corso introduttivo: reperire gli ospiti che sono arrivati da poco al Centro è più difficile, perché sono meno identificabili (non essendo ancora noti) e non frequentano ancora assiduamente l'e-Café; da questo punto di vista, è fondamentale il coordinamento con i Tutor. Il rapporto di consuetudine è, dunque, molto importante, anche per fondare i corsi. Ciò è facilmente dimostrato dalla funzione svolta dall'assistente di sala, il quale impara a conoscere gli ospiti, li osserva, li aiuta, acquista la loro fiducia e li incoraggia a iscriversi ai corsi.

È necessario avere una certa cura nel gestire la parte amministrativa dei corsi. In una situazione di variazione continua, infatti, alcuni punti di riferimento fissi sono fondamentali. Attualmente, il miglior iter per gli adempimenti amministrativi da parte dei docenti è allo studio da parte di una professoressa di informatica (vedi Capitolo 6, “La Fondazione Mondo Digitale come strumento di lavoro”, Pag. 119).

Il registro degli iscritti: innanzitutto, è utile compilare un registro degli iscritti ai diversi corsi. Dato che il cartellino è il mezzo di riconoscimento essenziale al Centro, è bene riportare tutti i dati in esso presenti (nome, cognome, codice, cellulare e, al limite, numero di stanza) sul foglio di iscrizione. 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 (i corsi sono ciclici e 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 ospiti (ai fini anche dell’attestazione finale). Siccome alcuni ospiti si iscrivono per un dato giorno (es. martedì), ma poi tornano, per approfondire, anche in un altro giorno (es. venerdì) è utile monitorare anche questi uditori.

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 ospiti 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 ospiti che hanno frequentato viene consegnato un attestato. (vedi Appendice, pag. 148)



Foto 18. Consegna di un attestato

Nell'organizzazione dei corsi, è bene individuare alcune figure con funzioni tra loro distinte. È auspicabile che il gruppo di lavoro accolga anche stranieri o comunque persone vicine per lingua e cultura agli ospiti del Centro.

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

I docenti: hanno una formazione informatica; gli attuali docenti parlano italiano, inglese, arabo e sono in numero di due (più un docente formatosi al Centro Enea e operante al Centro di via Pietralata). È interessante osservare come la figura del docente nasca da un processo di formazione interno alla Fondazione Mondo Digitale. Mohamed Haiba, un giovane italiano nato da genitori egiziani, per esempio, ha avuto il primo contatto con la Fondazione Mondo Digitale grazie a una delle prime edizioni della Rome Cup (Mohamed, all'epoca iscritto a un Itis di Roma, partecipava in qualità di studente e concorrente); da quel momento ha avuto inizio il percorso di conoscenza reciproca tra la Fondazione Mondo Digitale e Mohamed e quello di formazione di quest'ultimo come docente. Mosa Daw Elbit, invece, ha seguito in qualità di ospite del Centro Enea il corso *Microsoft Digital Literacy* organizzato dalla Fondazione Mondo Digitale, facendosi notare per le proprie buone attitudini sia caratteriali sia informatiche;

dimesso dal Centro, è diventato assistente di sala nell'e-Café e, successivamente, docente nella sala della formazione, autonomamente per il Laboratorio pratico 2 (siti di utilità quotidiana) e coadiuvato invece da Mirella Gentile, una professoressa di informatica in pensione, per il corso di informatica di base (vedi Capitolo 6, “La Fondazione Mondo Digitale come strumento di lavoro”, Pag. 119).



Foto 19. Mohamed mostra l'interno del computer

Anche Zakarya Mohamed Ali ha seguito in qualità di ospite del Centro Enea il corso *Microsoft Digital Literacy* organizzato dalla Fondazione Mondo Digitale; dimostrando un grande senso d'intraprendenza e un impegno fuori dal comune nello studio sia della lingua italiana sia dell'informatica, è stato assunto dalla Fondazione Mondo Digitale come assistente di sala nel Centro di via Pietralata, dove ha cominciato a tenere anche corsi di informatica.

Inoltre, non solo i docenti sono venuti in contatto con la Fondazione Mondo Digitale attraverso percorsi “interni”, ma lo stesso docente senior (Mohamed o Mirella) ha svolto il ruolo di formatore per i docenti junior (Mosa e Zakarya), in un processo ciclico di trasmissione di conoscenze e professionalità, che potrà essere replicato a loro volta dai docenti junior nei confronti di nuovi ospiti, dopo aver accumulato una quantità e qualità di esperienza adeguata.

Tutti questi processi, infine, sono monitorati e coadiuvati dal ricercatore.



Foto 20. Mosa e Zakarya

L'interprete

L'interprete: in alcuni corsi è sorta spontaneamente la figura di un interprete (dall'italiano/arabo al somalo). Ci sono ospiti, infatti, che non capiscono le lingue parlate dai docenti e che hanno "eletto" come loro naturale traduttore un compagno più esperto. Fino al momento attuale, la Fondazione Mondo Digitale si è potuta avvalere di un interprete sistematico, oltre di quelli vari occasionali.

Il ricercatore

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. È interessante osservare come questa figura sia percepita dagli ospiti: non essendo, infatti, ai loro occhi inquadrata in un ruolo preciso – non è un docente, un assistente tecnico o linguistico – assume dei tratti di versatilità in qualche modo sfruttati dagli ospiti stessi (con il crescere della familiarità, si rivolgono al ricercatore anche come a un ponte verso la cultura italiana). La figura del ricercatore è, inoltre, molto importante per la Fondazione Mondo Digitale, perché ne rappresenta "l'occhio" all'interno del Centro, fornendo, nell'ottica di una sperimentazione e di un miglioramento continui, input e feedback per l'attuazione della *good practice* (vedi Capitolo 3, "La ricerca continua", Pag. 48). Il ricercatore lavora in stretta collaborazione con il direttore scientifico della Fondazione Mondo Digitale nella codificazione del modello d'integrazione, attuato attraverso l'uso della nuova tecnologia nel Centro Enea.

La non omogeneità del livello d'entrata, se ben sfruttata, può aiutare il livello della lezione. Gli ospiti più pratici, infatti, portano velocemente a termine i compiti di volta in volta richiesti e molto spesso si siedono accanto ai compagni meno esperti, aiutandoli nell'esercizio da svolgere (cosa che facilita sia il docente sia i discenti).

IMPORTANTE

I Tutor-facilitatori (ospiti che conoscono sia la lingua italiana sia le basi di informatica) possono essere impiegati proficuamente nel corso base e, in modo più interessante, nel corso avanzato di informatica, così da favorire il processo di formazione e integrazione dei Tutor-facilitatori stessi come degli altri ospiti meno esperti (vedi “Ospiti eccellenti”, Pag 85). Ciò, come detto, è una dinamica spontanea, che viene rafforzata dalla guida del docente.

La prima lezione serve per motivare gli ospiti nel proseguimento del corso. È consigliabile formulare un discorso iniziale di benvenuto che illustri la struttura e gli scopi del corso e sproni anche all’impegno, la frequenza e la puntualità. Per gli ospiti, infatti, è fondamentale capire l’utilità di ogni attività che sono sollecitati a fare. Nell’ottica della diffusione delle informazioni da parte degli ospiti più esperti, è positivo chiedere anche a questi di illustrare ai compagni l’importanza e l’utilità del corso. La prima lezione dev’essere sfruttata anche per capire il *livello d’entrata* degli studenti e il tipo di *conoscenze linguistiche* che essi hanno.

La prima lezione

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 ospiti, dell’importanza di partecipare agli interventi proposti, come strumento di miglioramento della propria personale prospettiva lavorativa e in generale di vita. Normalmente, per chi frequenta il corso con costanza, si è notato un buon livello di interesse e motivazione. Questi ospiti 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.

Livelli di interesse/
motivazione



Foto 21.
Gli ospiti seguono con molto interesse le dimostrazioni pratiche

Alcuni ospiti, particolarmente interessati, non solo sono sempre presenti nel proprio giorno di lezione (per esempio, il martedì), ma tornano anche in altri giorni in cui non sono ufficialmente iscritti (per esempio, il venerdì), per rafforzare le proprie competenze. In relazione a ciò, esistono dunque due alternative: a) lo svolgimento di due programmi paralleli (stessa successione di argomenti nei diversi giorni, in modo che chi torna il venerdì, o viceversa, ripete); b) lo svolgimento di due programmi diversamente organizzati (diversa successione di argomenti nei vari giorni, in modo che chi torna un giorno o l'altro impara cose diverse).

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, in genere gli ospiti sanno usare quasi esclusivamente le chat e non sanno, per esempio, allegare un documento o una foto a una mail).

Per quanto riguarda, invece, Word, Excel o Power Point, molti degli ospiti 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* in un contesto di utilità immediata per i loro bisogni.

In linea di massima, chi ha seguito con attenzione il corso base, vorrebbe accedere a un corso avanzato. Oppure alcuni esprimono curiosità personali, come l'apprendimento di AutoCAD o Photoshop (hanno magari esperienze di disegno e pensano di poter trovare lavoro grazie alla capacità di utilizzo di questi programmi).

È consigliabile lasciare un'ultima lezione libera per le domande anche fuori dal programma; tali lezioni libere sono utili anche per la progettazione di corsi di livello superiore. Inoltre, nella sala della formazione è stato affisso un cartellone bianco dal titolo “Voglio imparare”, sul quale gli ospiti 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 ai docenti e agli ospiti per fissare i termini e i concetti base di ogni lezione).

Per incentivare gli ospiti a frequentare, essere puntuali e seguire con attenzione, ci sono alcuni accorgimenti da tenere a mente:

Come incentivare i tre fattori: frequenza, puntualità e interesse/motivazione

- motivare molto all'inizio del corso
- mostrare aspetti concreti (per esempio, l'interno del pc attira particolarmente l'attenzione)
- far esercitare molto (da questo punto di vista, l'utilizzo del videoproiettore aiuta, perché, altrimenti, bisogna passare di banco in banco)
- spiegare subito a cosa serve un programma, per non farlo apparire come un oggetto astratto (per esempio, dire e dimostrare 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)
- capire qual è la migliore successione tra gli argomenti (per esempio, la posta elettronica può servire da passaggio verso Word, che altrimenti interessa meno)
- lasciare argomenti attraenti in sospeso da riprendere nella lezione successiva.
- anticipare l'argomento della lezione successiva.

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

L'importanza di feedback continui

- domande costanti da parte dell'insegnante (non semplicemente "Avete capito?", perché spesso gli ospiti rispondono di sì anche se non è vero, ma domande nel merito degli argomenti spiegati)
- verifiche pratiche di quanto si è 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").

Ospiti eccellenti

In relazione al processo di miglioramento continuo del percorso didattico e al potenziamento della motivazione dei corsisti, gli operatori hanno suggerito di reinserire i migliori corsisti di ogni corso nel corso successivo come Tutor-facilitatori per l'apprendimento degli altri ospiti.

Tutor-facilitatori

Questo accorgimento fa riferimento alle dinamiche interne dei gruppi sociali/etnici presenti nel Centro e costituisce, potenzialmente, un fattore importante di personalizzazione collaborativa dell'apprendimento.

È stato notato, infatti, che per ogni gruppo ci sono sempre dei referenti-leader che orientano le risposte e le reazioni dei componenti del gruppo e riescono sia a mitigare che ad alimentare le 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.

È, dunque, opportuno puntare il più possibile sui referenti-leader (in particolare coloro i quali hanno già esperienza nel campo dell'informatica) 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 per quanto riguarda le ICT. A tal proposito è importante evidenziare che il Centro funziona come una sorta di “mercato interno”, per cui è opportuno realizzare un lavoro di ‘marketing’ per promuovere le attività e facilitare 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, migliorando i livelli di performance in uscita (personalizzazione collaborativa).

Questo processo ha un potenziale importante; rappresenta, infatti, un fattore chiave per il successo di tutte le attività, sia all'interno sia tra i diversi gruppi di riferimento, sostenendo un processo ampio di costruzione della comunità del Centro Enea.

Assicurarsi il sostegno e la collaborazione dei leader/facilitatori può inoltre agevolare un ulteriore importante processo sociale di integrazione: la comprensione dei *framework* fondamentali della vita sociale italiana (cioè degli schemi di comportamento sociale ai quali gli ospiti non sono abituati e che possono essere occasione di disagio e/o conflitto) attraverso la piena e attiva partecipazione alle attività del Centro. In quest'ottica, le attività formative, formali e informali, proposte dalla Fondazione Mondo Digitale nel campo delle ICT non hanno significato soltanto in se stesse, ma anche come veicolo di apprendimento di nozioni e comportamenti direttamente connessi all'integrazione sociale, generando un ulteriore valore come attività che si può definire *meta-computing*.

Questa mediazione informale, operata in maniera pressoché spontanea dai referenti-leader nei confronti dei componenti del loro gruppo di riferimento, rappresenta una soluzione metodologica particolarmente interessante, che può essere adottata in tutte le situazioni in cui è necessario trasmettere conoscenze (seminari, lezioni, addestramenti,, ecc.) a un pubblico

eterogeneo, come accade nella quasi totalità dei casi presso il Centro.

Questa soluzione fa leva, oltre che sull'organizzazione gerarchica implicita che spesso si instaura tra gli ospiti del Centro che appartengono alla stessa etnia o che comunque condividono vissuti o amicizie, anche su fattori di tipo emotivo e affettivo. Questi fattori sono importanti, perché possono fungere da catalizzatori o, al contrario, da ostacoli per i processi comunicativi. Si tratta, in particolare, di utilizzare positivamente l'affettività che lega le persone e di considerarla come canale comunicativo. Dunque, come rappresenta la figura 3, l'affettività e le gerarchie implicite sono potenzialmente una risorsa per affrontare la disomogeneità dei destinatari e creare, grazie ai referenti-leader, un livello di comunicazione intermedio tra collaboratore del Centro e ospiti.

Infatti, gli ospiti del Centro, soprattutto quelli provenienti da culture africane, tendono a comunicare tra loro anche fisicamente, mantenendo distanze fisiche ridotte e confermando la loro vicinanza sociale attraverso contatti più frequenti rispetto a quanto avviene tra persone di cultura occidentale.

Affidare al referente, spontaneamente scelto come punto di riferimento nelle loro interazioni quotidiane, la gestione della comunicazione ufficiale trasmessa durante eventi come seminari o lezioni significa dunque ratificare le dinamiche affettive esistenti e assegnare loro funzioni rilevanti anche all'interno della nuova comunità formale costituita dal Centro.



Figura 3. L'affettività e le gerarchie implicite come risorsa per affrontare la disomogeneità dei destinatari

In concreto, è stato osservato che, nelle aule con una maggiore presenza di ospiti più esperti rispetto agli altri, le lezioni hanno dato 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 (con velocità di apprendimento, dunque, maggiore) a quelli meno esperti. Ciò consente ai meno esperti di essere facilitati nella comprensione e ai più esperti 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 degli ospiti eccellenti può essere diversificato. Le abilità da incentivare possono essere, infatti, le più varie. Può darsi il caso, per esempio, di ospiti specializzati in particolari *software* (anche per conoscenze pregresse) o di altri con una varia conoscenza linguistica (da qui la nascita spontanea di interpreti). 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 gratifichi – motivandoli ulteriormente – gli ospiti eccellenti.

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



Foto 22.
Un ospite esperto
aiuta un compagno di corso

Il manuale

Oltre alle spiegazioni in aula, gli ospiti ricevono del materiale di studio di supporto, diverso in base al tipo di corso:

per il corso *Microsoft Digital Literacy*

il manuale di riferimento è stato quello di Microsoft stesso. Trattandosi, però, di materiale piuttosto complesso dal punto di vista sia linguistico sia concettuale, durante le lezioni sono state utilizzate delle slide riassuntive con il supporto del videoproiettore (in ogni caso, gli studenti di quei corsi avevano una competenza maggiore in italiano). Agli studenti sono stati poi consegnati dei fascicoli cartacei, che, però, spesso sono stati dimenticati nella sala dei corsi o sui divani.

per il corso di informatica di base

è stata utilizzata una prima versione del *Manuale di informatica di base* a cura della Fondazione Mondo Digitale stessa, destinato a tutti i livelli di conoscenza dell'italiano (vedi Appendice, pag. 149). Tale manuale rappresenta una semplificazione del percorso Microsoft che è rimasto ad ogni modo il punto di riferimento.

IMPORTANTE

Al manuale base fa seguito il Manuale avanzato di informatica (in sperimentazione nel corso avanzato) che integra la formazione Microsoft medesima.

In un primo momento, il *Manuale di informatica di base* è stato distribuito agli studenti in fotocopie sciolte e sparse; in un secondo momento, è stato rilegato: grazie a tale accortezza, gli ospiti hanno sentito maggiormente il valore di "libro" e hanno avuto più cura nel conservare il materiale così consegnato.

Gli argomenti trattati nella prima versione del *Manuale di informatica di base* sono i seguenti:

SEZIONE 1

COME È FATTO UN PC

- **INTRODUZIONE AL COMPUTER**
 - A che serve il computer
 - I componenti del computer
 - Uso del computer (operazioni base)
 - Uso della tastiera
 - Uso del mouse
 - Per comprare un computer

SEZIONE 2

IL MONDO DI WORD

- **WORD**
 - A che serve Word

- **WORD 2003**
 - Come si apre un file Word
 - Come si scrive un testo
 - Come si modifica e formatta un testo
 - Come si salva e si chiude un testo
 - Come si stampa un testo

- **WORD 2007**
 - Come si apre un file Word
 - La barra multifunzione
 - Come si scrive un testo
 - Come si modifica e formatta un testo
 - Come si salva e si chiude un testo
 - Come si stampa un testo

- **SCRIVERE UN TESTO IMPORTANTE: IL CURRICULUM**

SEZIONE 3

IL MONDO DI Internet

- **Internet**
 - A che serve Internet

- **IL WORLD WIDE WEB**
 - I componenti e gli indirizzi del World Wide Web
 - Come valutare un sito Web
 - I motori di ricerca
 - I plug-in
 - L'e-commerce

- **LA COMUNICAZIONE SU Internet**
 - 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

- **IL CV ONLINE**

Alla fine di ogni sezione è riportato un glossario e un test, che si rifà alle prove di esame del *Microsoft Digital Literacy Curriculum*.

Difficoltà nell'uso della prima versione del *Manuale di informatica di base*: il manuale è stato utilizzato dagli studenti essenzialmente come strumento di rinforzo extra-lezione (durante le lezioni, preferiscono seguire le spiegazioni del docente e applicarsi negli esercizi pratici). Dal momento, però, che questa consultazione autonoma ha posto diverse difficoltà agli ospiti, sono stati studiati alcuni interventi per venire incontro alle loro esigenze.

Le difficoltà incontrate dagli studenti nell'uso della prima versione del *Manuale di informatica di base* sono di tre tipi:

Difficoltà linguistiche: molti studenti trovano che la lingua del manuale sia difficile; i problemi che rilevano riguardano non solo i termini tecnici, ma anche le parole dell'uso più comune.

Difficoltà concettuali: alcuni studenti non capiscono la spiegazione di certi argomenti.

Difficoltà pratiche: in genere, gli studenti hanno difficoltà a decontestualizzare il manuale dalla pratica della lezione, non riescono cioè ad astrarre e a collegare le attività concrete svolte in aula con i contenuti teorici del manuale. A volte provano a esercitarsi nell'e-Café, contemporaneamente con il manuale e il pc, ma, date le altre difficoltà di cui sopra, non sempre riescono ad andare avanti (per esempio, non conoscendo la terminologia tecnica, non sanno cos'è la "barra dei menu" e, anche con il pc davanti, non sanno come individuarla).

Interventi per ovviare alle difficoltà della prima versione e arrivare alla seconda versione del Manuale di informatica di base: per ovviare a questi problemi, si è pensato di riscrivere il manuale secondo le esigenze concrete degli studenti. A questo scopo, è stato necessario ricevere indicazioni e suggerimenti da parte loro. Condurre delle interviste sul manuale si è rivelato, però, non agevole, perché, se gli studenti hanno difficoltà nell'usare il manuale, ne hanno anche di maggiori nell'esplicitarle. Si è così pensato a una serie di incontri in cui consultare collettivamente il manuale e mettere in pratica i vari argomenti.

Da questa fase sperimentale sono emerse diverse strategie per migliorare il manuale:

- semplificazione lessicale
- eliminazione di argomenti obsoleti (per esempio, Word 2003)
- aggiunta di nuovi argomenti (Excel e Power Point)
- cambiamento nell'ordine degli argomenti (la successione deve corrispondere a una sequenza di azioni concrete: la spiegazione, cioè, non deve seguire un ordine logico lineare, ma uno pratico reale)
- ulteriore chiarimento (tramite esempi pratici) dello scopo dei vari *software*
- aggiunta di sezioni di "approfondimento" in cui si spiegano concetti-chiave tramite esempi concreti
- aggiunta di esercizi per l'autoapprendimento pratico
- arricchimento dei glossari

- intersecazione tra l'obiettivo auspicato della certificazione Microsoft e le esigenze pratiche degli studenti
- avere presente come obiettivo finale sempre l'integrazione (dunque, per esempio, pensare a esercizi che riguardino la cultura/società italiana o la ricerca del lavoro)



Foto 23. Uno degli incontri finalizzati all'uso, la spiegazione e la semplificazione del manuale

Da questa serie di riflessioni è nata la **seconda versione** del *Manuale di informatica di base*, (vedi Appendice, pagg. 149-150) con il seguente indice:

SEZIONE 1

COME È FATTO UN PC

- **INTRODUZIONE AL COMPUTER**
 - A che serve il computer
 - I componenti del computer
 - Uso del computer (operazioni base)
 - Uso della tastiera
 - Uso del mouse
 - Per comprare un computer
- **GLOSSARIO**
- **TEST**

SEZIONE 2

IL MONDO DI Internet

- **Internet**
 - A che serve Internet
- **IL WORLD WIDE WEB**
 - I componenti e gli indirizzi del World Wide Web
 - Come valutare un sito Web
 - I motori di ricerca
 - I plug-in
 - L'e-commerce
- **LA COMUNICAZIONE SU Internet**
 - 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
- **IL CV ONLINE**
- **ESERCIZI**
- **GLOSSARIO**
- **TEST**

SEZIONE 3

IL MONDO DI WORD

- **WORD**
 - A che serve Word
- **WORD 2007**

- 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**
- **ESERCIZI**
- **GLOSSARIO**
- **TEST**

SEZIONE 4

IL MONDO DI EXCEL

- **EXCEL**
 - A che serve Excel
- **EXCEL 2007**
 - 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**
- **GLOSSARIO**
- **TEST**

SEZIONE 5

IL MONDO DI POWER POINT

- **POWER POINT**
 - A che serve Power Point
- **POWER POINT 2007**
 - 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**
- **GLOSSARIO**
- **TEST**

È molto importante e interessante sottolineare la connessione tra la sperimentazione pratica e la riscrittura del manuale base di informatica che seguiva il percorso Microsoft. Ogni ripensamento sul manuale, infatti, è nato da una lunga e intensa conoscenza delle varie esigenze degli ospiti, dalle domande concrete che essi hanno posto, dai loro dubbi e dalle loro difficoltà.

Dopo aver analizzato collettivamente il manuale in una serie di lezioni pratiche (laboratorio pratico 1), la fase di riscrittura è stata immaginata come una trascrizione e un arricchimento di quelle lezioni, riportandone lo svolgimento in base ai bisogni effettivi degli ospiti.

Si può, dunque, affermare che l'adeguamento del manuale si inserisca in un macro processo di personalizzazione, così come previsto nel progetto del Centro Enea. Allo stesso modo, la trascrizione e la precisazione delle lezioni rappresentano una sorta di codifica di una buona pratica, anche questa auspicata nel progetto del Centro Enea.

La componente sociale dei corsi

La frequentazione dell'e-Café e ancor più la frequenza dei corsi di informatica incentivano fortemente una componente sociale, 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 impara 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 del *social learning* e dell'incentivazione delle figure dei Tutor-facilitatori, 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, come si è detto, volti all'integrazione) rinforzano l'avvicinamento alla cultura italiana già stimolato dalle altre attività del Centro Enea.

La sala della formazione: la ricerca e la valutazione

A tutti gli iscritti ai corsi di informatica, vengono somministrati due questionari, con l'obiettivo di monitorare l'apprendimento degli ospiti e di monitorare, altresì, i possibili continui miglioramenti negli interventi messi in atto dalla Fondazione Mondo Digitale (vedi Capitolo 3, "La ricerca continua", Pag. 48). I due questionari sono inoltre completati dalla scheda sulla sala Internet 1 (vedi Capitolo 3, L'e-Café, Pag. 51).

Questionario d'entrata al corso (vedi Appendice, pagg. 150-161): si struttura in 6 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; 6) Per cosa usi il computer di solito?

Questionario d'uscita del corso (vedi Appendice, pagg. 161-170): si struttura in 3 sezioni: 1)

Applicazioni e programmi; 2) Lezioni; 3) La componente sociale del corso.

Attraverso lo studio sistematico dei questionari, sia d'entrata sia d'uscita, è possibile tracciare i miglioramenti degli ospiti. L'idea alla base è, naturalmente, quella di un "percorso" di crescita. Per monitorare più da vicino tale crescita, è possibile programmare delle verifiche settimanali in base a *step* progressivi. Una valutazione del genere può essere compiuta con grande vantaggio attraverso un ambiente online (*real time evaluation*), possibilità alla quale la Fondazione Mondo Digitale sta lavorando.

È interessante notare come questi strumenti privilegiati di valutazione e ricerca (i questionari, appunto) siano stati essi stessi sottoposti a un miglioramento progressivo, grazie all'osservazione sul campo (vedi Capitolo 3, "La ricerca continua", Pag. 48). In una prima fase, infatti, i questionari venivano consegnati agli ospiti, con la richiesta di compilarli per proprio conto e poi riportarli. Si è però capito che, in questo modo, i questionari stessi rischiavano di diventare uno strumento non obiettivo di indagine, in quanto spesso gli ospiti non comprendevano tutte le domande e rispondevano o casualmente o in bianco (o, addirittura, non riportavano indietro i questionari).

In un secondo momento, si è dunque deciso di far compilare i questionari in aula, così da sciogliere sul momento eventuali dubbi. Ci si è così resi conto che, dal punto di vista linguistico e concettuale, i questionari non erano ovvi, presentavano molti termini tecnici noti solo a chi avesse già seguito il corso di informatica o contenevano domande formulate in modo troppo poco esplicito per il livello di italiano degli ospiti.

Osservando sul campo l'andamento delle somministrazioni (alcuni dubbi, per esempio, ricorrevano costantemente), si è avviata una progressiva semplificazione dei questionari.

Per il questionari d'entrata, per esempio, sono state preferite domande dirette: non "Età", ma "Quanti anni hai?"; non "Stato civile" (un ospite una volta ha risposto: "Sono civile"), ma "Sei sposato?"; non "Educazione" (al limite, si potrebbe immaginare una risposta: "Sono educato"), ma "Studi fatti".

Il raccordo tra sala Internet 1 e sala Internet 2

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 anche 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.

Le modalità di raccordo tra le due sale sono varie:

- dal monitoraggio nell'e-Café si intuiscono le competenze e le attitudini degli ospiti: ciò agevola l'organizzazione dei corsi;
- le iscrizioni ai corsi sono effettuate maggiormente tra i frequentatori dell'e-Café;
- agli iscritti ai corsi viene somministrato anche un questionario sull'uso dell'e-Café,
- la prima lezione dei corsi è dedicata alla spiegazione del funzionamento dell'e-Café (uso delle cuffie e del microfono, scelta del browser, *login* e *logout*, utilizzo della password). Ciò facilita molto il lavoro dell'assistente di sala all'interno dell'e-Café;
- un giorno specifico della settimana è destinato alla spiegazione dell'uso dell'e-Café. Tale corso introduttivo ciclico è rivolto ai nuovi arrivati: in pratica, nel momento in cui i nuovi arrivati si registrano all'e-Café firmando il regolamento e ricevendo la password, sono automaticamente iscritti a tale incontro di formazione;
- ai corsi di informatica, al momento della spiegazione di Internet, si è scelto sempre più di illustrare siti che possano essere utili agli ospiti. È stato notato, infatti, che all'interno dell'e-Café gli ospiti consultano sempre gli stessi siti, prevalentemente finalizzati allo svago, e non conoscono, invece, le enormi risorse della Rete, preziose anche per l'orientamento sul territorio e la ricerca del lavoro, nell'ottica di un processo di integrazione costante. In particolare, i siti che sono stati illustrati o che saranno illustrati a lezione sono i seguenti:
 - atacmobile.it (molto utile per gli ospiti, per ridurre i tempi di attesa alle fermate degli autobus)
 - atac.roma.it (per rendere autonomi gli ospiti nel muoversi sul territorio)
 - google maps e google street (anche questi, per l'orientamento sul territorio)
 - sito per il rinnovo del permesso di soggiorno (questo sito ha entusiasmato gli ospiti, corsi in camera a prendere il proprio permesso di soggiorno, per verificare quanto stavano imparando a lezione)
 - trenitalia.it

- google e altri motori di ricerca (non tutti gli ospiti sapevano quante informazioni siano accessibili in Rete)
- Wikipedia
- siti per le notizie (BBC, Adnkronos, Ansa)
- siti per il meteo
- dizionari
- traduttori
- siti per gli spettacoli e gli orari del cinema
- VoIP (per telefonare via Internet a costo zero)
- Porta Portese, Bakeca, siti di agenzie per la ricerca del lavoro (in accordo con il percorso tracciato dai Tutor e dal Back End, per l'orientamento e l'inserimento lavorativo degli ospiti)

Riguardo a questi siti, l'interesse è molto forte. Essi rappresentano infatti una novità per gli 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 ospiti per la scrittura esatta dei nomi delle strade: è necessario che gli ospiti siano guidati nel suo utilizzo).

Particolarmente interessante è, invece, 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, si osserva che gli ospiti che a lezione hanno imparato a usare alcuni siti li illustrano poi nell'e-Café ai compagni. Tale processo spontaneo va incentivato.

La manutenzione continua

Per il tipo di attività che la Fondazione Mondo Digitale propone, la manutenzione è un aspetto essenziale. Oltre che per la **gestione delle emergenze**, è necessario essere attrezzati per la **manutenzione continua**. Questa va organizzata da tre punti di vista:

- a) dal punto di vista dell'*hardware*: spesso gli ospiti trattano i computer come se fossero dei "soprammobili": li girano, li spostano,, ecc. Ciò, naturalmente, può comportare dei danni;
- b) dal punto di vista dei *software*: è importante controllare sempre le licenze e gli eventuali aggiornamenti dei *software*;
- c) dal punto di vista dei virus: dal momento che gli ospiti accedono liberamente a Internet e gestiscono i propri file più vari, può accadere che i computer siano infettati da virus.

Ciò ha portato all'assegnazione di alcune ore lavorative dell'assistente di sala alla manutenzione settimanale sia in sala Internet 1 sia in sala Internet 2.

Inoltre, sui pc del Centro Enea è stato installato, a cura della Fondazione Mondo Digitale, il *software* Deep Freeze che protegge i computer dai virus e, a ogni accensione, ripristina le impostazioni iniziali del computer stesso. Si tratta di un programma che non può essere né variato né cancellato, tranne da chi ne ha eseguito l'installazione. Un *software* del genere appare molto utile in un contesto collettivo come quello del Centro Enea, dove ogni ospite, a ogni collegamento, può cambiare desktop, creare/cancellare file o cartelle, modificare le proprietà delle icone.

I numeri della formazione

Per rendere una misura dei risultati ottenuti dagli ospiti (o, almeno, da una parte consistente di essi) nella fase finale del loro progetto, si riportano di seguito alcuni dati relativi al periodo da giugno 2008 a giugno 2010, durante il quale la Fondazione Mondo Digitale ha formato 323 rifugiati e ha fornito 75.406 accessi agli ospiti nell'Internet Café.

Dati 2008

Nel 2008, la Fondazione Mondo Digitale ha organizzato 9 corsi di alfabetizzazione informatica, formando 163 rifugiati.

I Paesi di provenienza dei rifugiati rappresentati nei corsi sono stati i seguenti: Afghanistan (76%), Eritrea (12%), Sudan (6%), Costa D'Avorio (6%) .

Le fasce di età dei partecipanti al corso sono state le seguenti: la prima fascia di età ha incluso i partecipanti con un'età compresa tra i 20 e i 25 anni (38%); la seconda fascia di età ha incluso i partecipanti con un'età compresa tra i 26 ed i 30 anni (31%); la terza fascia di età ha incluso i partecipanti con un'età compresa tra i 31 ed i 40 anni (25%) e infine la quarta fascia di età ha coinvolto i partecipanti con un'età inferiore ai 20 anni di età (6%).

Paese di origine

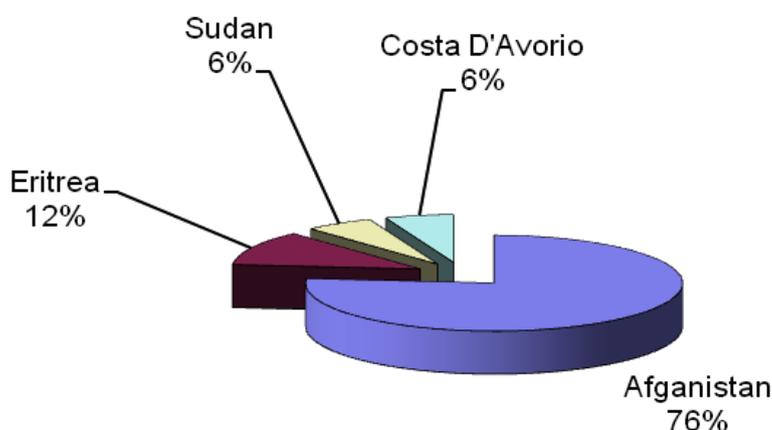


Grafico 12. Paese di origine

Fasce di età

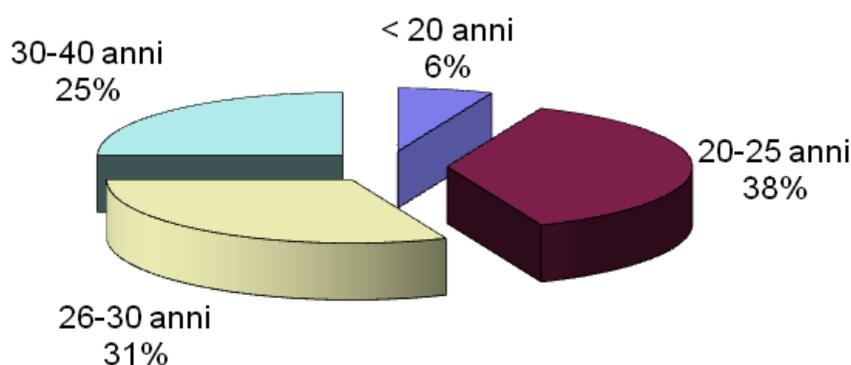


Grafico 13. Fasce di età

Per quanto concerne la composizione dei partecipanti ripartita per genere, il 94% dei partecipanti erano uomini e il 6% erano donne. Di questi uomini e donne nessuno è risultato essere sposato. Le lingue madri dei 163 rifugiati partecipanti ai corsi di informatica sono state le seguenti: dari (44%), persiano (25%), tigrino (13%), arabo (6%), senoufu (6%) e pastun (6%). Le altre lingue conosciute dai rifugiati sono: italiano (46%), inglese (34%), arabo (12%), indonesiano (4%) e francese (4%).

Genere

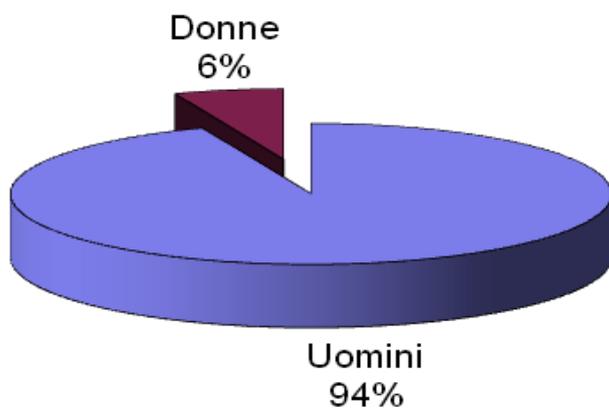


Grafico 14. Genere

Stato Civile

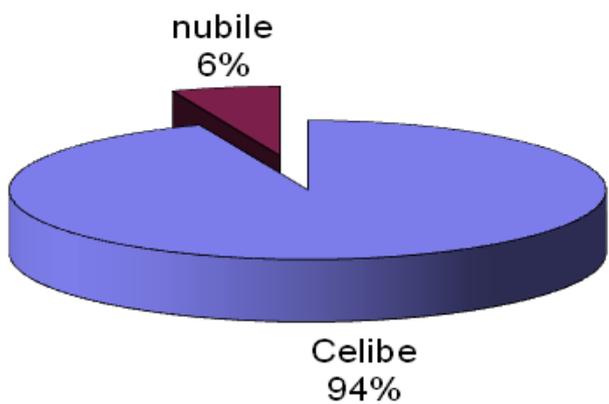


Grafico 15. Stato civile

Lingua madre

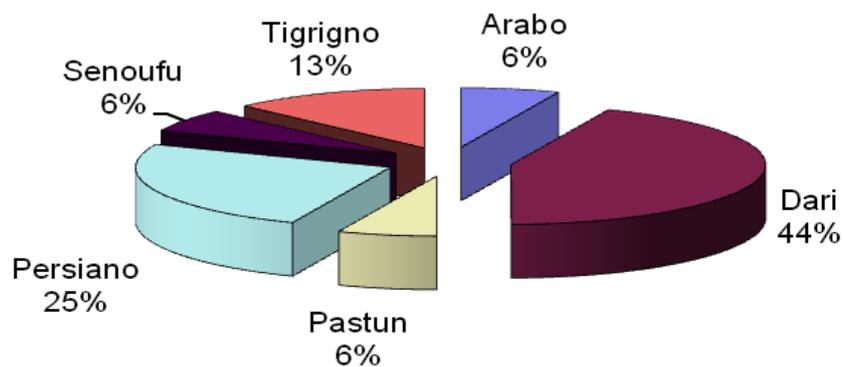


Grafico 16. Lingua madre

Altre lingue conosciute

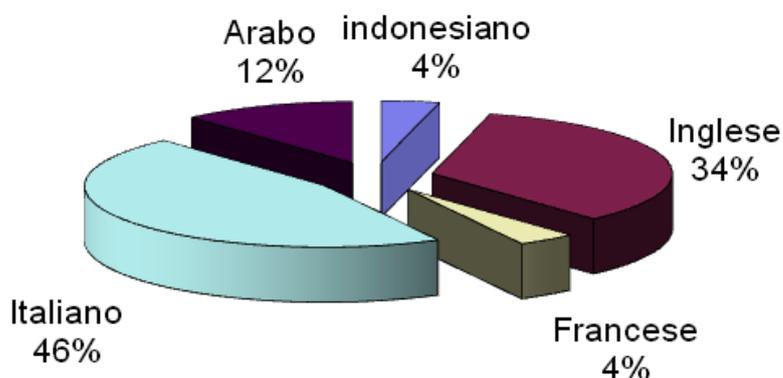


Grafico 17. Altre lingue conosciute

Inoltre, per quanto riguarda la tipologia di permesso di soggiorno dei rifugiati che hanno partecipato ai corsi di informatica risulta che: il 67% dei rifugiati gode di un permesso di soggiorno umanitario, il 17% gode di un permesso di soggiorno sussidiario e il 16% di un permesso di soggiorno per asilo politico.

Permesso di soggiorno

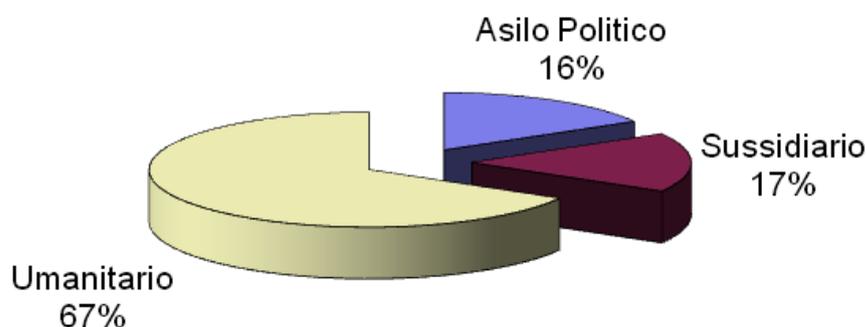


Grafico 18. Permesso di soggiorno

Infine, per quanto concerne il livello di istruzione raggiunto nei Paesi di origine dei rifugiati che hanno partecipato ai corsi di informatica, si evince che il 35% dei rifugiati ha un diploma equiparato al diploma italiano di scuola media di 1° grado; il 35% non è in grado di specificare il proprio livello di istruzione e il 24% ha un diploma equiparato al diploma italiano di scuola superiore; il 6% ha raggiunto un diploma equiparato al diploma italiano di scuola elementare.

Titolo di studio

■ elementare ■ medie ■ superiore ■ non specificata

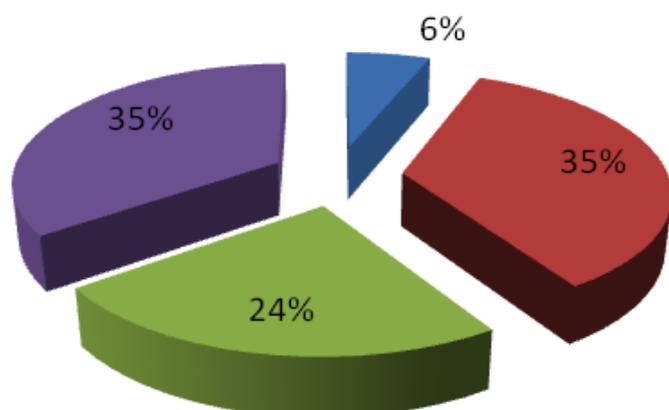


Grafico 19. Titolo di studio

I rapporti dei rifugiati con il loro Paese di origine

Dai dati elaborati si evince che i rifugiati riescono a restare in contatto con i loro Paesi di origine soprattutto grazie alle nuove tecnologie: cellulare (38%), posta elettronica (31%), sms (28%) e lettera tradizionale (3%). La comunicazione mediante questi strumenti avviene nel 35% dei casi una volta al mese, nel 29% una volta a settimana, nel 24% altro e nel 12% una volta al giorno.

La comunicazione con il Paese di origine

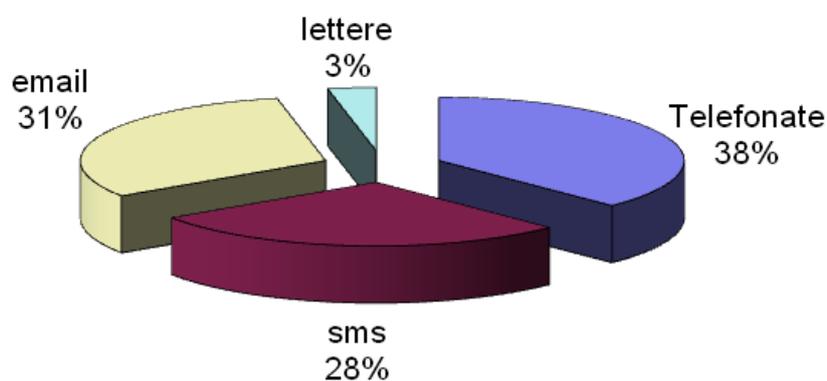


Grafico 20. La comunicazione con il Paese di origine

Frequenza delle comunicazioni con amici e familiari lontani

■ Ogni giorno ■ Ogni settimana ■ una volta al mese ■ altro

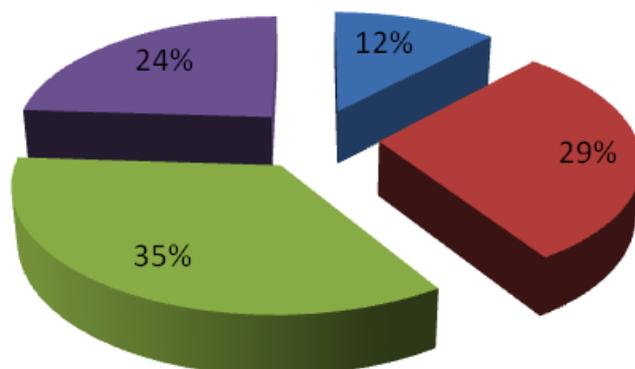


Grafico 21. Frequenza delle comunicazioni con amici e familiari lontani

Accessi Internet Café nel 2008

Dati 2009

La partecipazione dei rifugiati ai corsi di alfabetizzazione informatica, il gradimento e la soddisfazione dei partecipanti si riflette anche negli accessi della sala Internet che nel 2008 contano 34.204 presenze.

Nel 2009, la Fondazione Mondo Digitale ha organizzato 9 corsi di alfabetizzazione informatica, formando 100 rifugiati. Rispetto al 2008 c'è un decremento degli utenti formati, perché è diminuita la disponibilità temporale e fisica dei rifugiati: durante l'anno, infatti, una gran parte dei rifugiati ha ottenuto i permessi di soggiorno validi per proporsi nel mondo del lavoro e dunque la formazione è passata temporaneamente in secondo piano. I rifugiati hanno scelto anche lavori lontani dal settore ICT, per iniziare a sostenersi autonomamente in previsione della conclusione naturale del periodo di permanenza al Centro.

I Paesi di provenienza dei rifugiati rappresentati nei corsi del 2009 sono gli stessi del 2008 con l'arrivo di una nuova etnia, quella dei somali.

I somali hanno da subito frequentato le attività formative del Centro, distinguendosi anche per una partecipazione vivace e collaborativa nei corsi.

Accessi Internet Café nel 2009

Come precisato in precedenza, in questo anno si è registrato un decremento delle presenze anche nella sala Internet, in quanto i rifugiati hanno privilegiato la ricerca di un lavoro per auto-sostenersi. Gli accessi alla sala Internet sono 25.979.

Nei primi 6 mesi del 2010, la Fondazione Mondo Digitale ha organizzato 4 corsi di alfabetizzazione informatica, formando 60 rifugiati. Rispetto al 2009 c'è un incremento degli utenti formati in quanto i rifugiati, dopo il periodo in cui hanno privilegiato la ricerca del lavoro, hanno dato nuovamente valore ad avere una formazione qualificata nell'ICT. Questo valore è legato anche alla capacità di scrivere un CV digitale, inviarlo via mail, inserirlo nelle banche dati delle aziende, per poter ampliare le opportunità di trovare un impiego e comunque aspirare a un lavoro di tipo impiegatizio.

L'elaborazione dei questionari di valutazione per i corsi realizzati nei primi sei mesi del 2010 è in corso.

È possibile però quantificare gli accessi alla sala Internet da gennaio 2010 a giugno 2010, pari a 15.223 presenze.

Dati 2010

	2008	2009	2010*	totale
Partecipanti Corsi Informatica	163	100	60	323
Accessi Internet Café	34.204	25.979	15.223	75.406

Tabella 7 Partecipanti ai corsi di Informatica e accessi all'Internet Café tra il 2008 e il 2010

* primi sei mesi



All'interno del Centro Enea, la Fondazione Mondo Digitale ha promosso anche altri tipi di iniziative. Grazie alla collaborazione con il Network KPMG, una delle più importanti realtà di servizi professionali per le imprese a livello nazionale e internazionale, sono state progettate una serie di consulenze/corsi professionali per gli ospiti del Centro.

Consulenze KPMG

La collaborazione tra KPMG e la Fondazione Mondo Digitale ha come obiettivo comune di promuovere l'inclusione sociale dei più deboli; di lottare contro le nuove povertà; di attivare un programma di orientamento e assistenza tecnica – anche attraverso l'uso delle tecnologie più innovative – a tutti coloro i quali vivono forme di disagio.

Nell'ambito di questa convenzione, KPMG, come parte del programma di responsabilità sociale per l'anno 2008, ha messo a disposizione 8 ore di consulenza/corso gratuita di alcuni professionisti, da realizzarsi in una serie di incontri con i rifugiati del Centro Enea.

Le tematiche proposte possono essere raggruppate in 4 filoni principali:

- 1) legalità**
- 2) casa**
- 3) educazione civica**
- 4) strumenti finanziari.**

Di seguito, nelle tabelle 8 e 9, si riportano come esempio gli schemi degli incontri sulla legalità e del curriculum vitae:

La legalità	
I documenti e le regole per vivere in Italia	<p>Il permesso di soggiorno con specifico riferimento agli status di richiedente asilo e rifugiato</p> <p>La carta d'identità</p> <p>Il passaporto</p> <p>Il codice fiscale</p> <p>La residenza</p> <p>La stato di famiglia</p> <p>La cittadinanza italiana</p>
Le istituzioni che regolano la legalità	<p>La Polizia</p> <p>I Carabinieri</p> <p>La Prefettura</p>

Tabelle 8. Schema di incontro KPMG sulla legalità



Foto 24. Consulenze/corsi KPMG

Curriculum Vitae	
Come scrivere un curriculum vitae	<ul style="list-style-type: none">1^ Sezione: I dati anagrafici2^ Sezione: Percorso scolastico3^ Sezione: Esperienze Lavorative4^ Sezione: Esperienze Formative5^ Sezione: Conoscenze e Capacità6^ Sezione: Grafica del curriculum7^ Sezione: Lettera di presentazione

Tabella 9. Schema di incontro KPMG

Questo tipo di consulenze ha inoltre portato a una collaborazione più approfondita, che si sta traducendo in un accordo per la creazione di un manuale di educazione civica.

Le iniziative nelle scuole e gli altri incontri esterni

L'integrazione all'interno del Centro Enea ha dato buoni risultati: i vari gruppi etnici, come detto, con il tempo familiarizzano, superano i conflitti e imparano e cominciano a usufruire delle opportunità della nuova tecnologia (per comunicare con il mondo esterno, per cercare lavoro ecc). Ciò è in linea con la missione del Centro Enea come una realtà che punta molto all'integrazione con il mondo esterno.

Rispetto all'integrazione con i Paesi di origine e altri Paesi stranieri, questa può avvenire innanzitutto tramite le risorse di Internet. Rispetto, invece, all'integrazione con il territorio circostante, sono state compiute alcune sperimentazioni e visite esterne da parte sia della Fondazione Mondo Digitale sia di tutte le altre organizzazioni che gravitano sul Centro Enea.

Da questo punto di vista, la Fondazione Mondo Digitale ha una capacità e un ruolo forte, perchè fa capo a un'estesa rete di scuole che costituisce uno strumento importante di integrazione: non solo in occasione di eventi e progetti di particolare rilievo vengono organizzati incontri di conoscenza reciproca tra studenti e docenti delle scuole, da una parte, e ospiti del Centro Enea, dall'altra; ma, in alcuni casi, i rifugiati possono seguire corsi tenuti nelle scuole stesse. Inoltre, gli ospiti del Centro Enea hanno l'opportunità di assistere (e, a volte, di collaborare all'organizzazione) a vari tipi di eventi realizzati dalla Fondazione Mondo Digitale, come la Rome Cup, la competizione internazionale di robotica educativa e il Global Junior Challenge, la competizione internazionale di esperienze sia di inclusione digitale sia di innovazione educativa basata sull'uso della tecnologia ICT.

Di seguito si riporta l'elenco delle principali occasioni di incontro organizzate dalla Fondazione Mondo Digitale, alle quali gli ospiti del Centro Enea hanno potuto partecipare:

- Novembre 2008: Presentazione ufficiale del progetto 2009 "Suono e immagine" (Itis Einstein, via Pasquale II). Sul palco, improvvisazioni canore e musicali degli ospiti del Centro Enea. Gli ospiti hanno potuto partecipare a quattro laboratori: percussioni, grafica, chitarra e diversità.

www.mondodigitale.org/news/2008/11/modelli-di-integrazione-a-tre-dimensioni



Foto 25.
Progetto "Suono e immagine"

- Novembre 2008: Settimana Unesco, officine del recupero PC (Itis Armellini, largo B. Placido Riccardi). Partecipazione di un gruppo di dieci rifugiati somali (uomini e donne).
www.mondodigitale.org/news/2008/11/all-itis-armellini-informatici-senza-frontiere



Foto 26.
Officine del recupero PC

- Gennaio 2009: Incontro con il regista di *Nuovomondo*, Emanuele Crialese.
www.mondodigitale.org/news/2009/01/nuovomondo-perch-l-america

- Febbraio 2009: Protocollo d'intesa con Microsoft contro l'esclusione sociale.
www.mondodigitale.org/news/2009/02/inclusione-digitale-contro-l-esclusione-sociale

- Partecipazione al corso per il conseguimento della patente europea per il computer (Ecdl Core) presso il liceo scientifico Torricelli (via del Forte Braschi). La Fondazione Mondo Digitale ha stipulato un protocollo d'intesa con la scuola per concordare agevolazioni riservate agli ospiti del Centro Enea.

- Gennaio-maggio 2009: Partecipazione al corso di grafica 3D (programma 3D Studio Max) del prof. Maurizio Pierantozzi, presso l'Itis Einstein (via Pasquale II), per sette ospiti del Centro Enea.
www.mondodigitale.org/news/2009/01/itis-einstein-al-via-la-formazione-a-tre-dimensioni
www.mondodigitale.org/news/2009/02/intercultura-la-grafica-a-n-dimensioni

- Marzo 2009: "Insieme per il Saharawi", evento organizzato dal 299° Circolo didattico Papa Wojtyla con le famiglie dei bambini. La scuola ha invitato gli ospiti del Centro Enea per raccontare le loro storie.
www.mondodigitale.org/news/2009/03/digital-bridge-in-viaggio-per-il-saharawi

- Marzo 2009: 299° CD. Videoconferenza con il Saharawi. I ragazzi del Centro Enea curano foto e riprese.
www.mondodigitale.org/news/2009/03/un-aula-magna-nel-deserto

- Marzo 2009: Premio Solidea all'Itis Einstein (via Pasquale II). Esibizione musicale dei Live Ethnic Music (Gruppo Enea "Voci dall'Africa", diretto dal maestro Sergio Quarta).
www.mondodigitale.org/news/2009/03/itis-einstein-solidea-premia-due-studentesse

- Maggio 2009: Partecipazione (in qualità di pubblico) degli ospiti del Centro Enea alla Rome Cup 2009 (Campidoglio).
www.mondodigitale.org/cosa-facciamo/ict-educazione-scolastica-secolo-XXI/robotica-per-la-didattica/rome-cup/romecup-2009



Foto 27. Alcuni ospiti arrivano in Campidoglio

- Giugno 2009: “Una goccia nell’oceano”. L’Itis Einstein (via Pasquale II) presenta il video realizzato per il progetto Digital Bridge. Esibizioni musicali degli ospiti del Centro Enea.
www.mondodigitale.org/news/2009/06/itis-einstein-una-goccia-nell-oceano



Foto 28. Alcuni ospiti assistono alla Rome Cup 2009

- Luglio 2009: Laboratori di pace promossi dall’Associazione Bambini+Diritti con testimonianze degli ospiti del Centro Enea.
www.mondodigitale.org/news/2009/07/tutte-le-strade-portano-a-roma

- Ottobre 2009: Evento finale del concorso internazionale Global Junior Challenge. I ragazzi del Centro Enea gestiscono la postazione multimediale della Fondazione Mondo Digitale e svolgono attività di supporto logistica e tecnica per le postazioni online degli espositori.
- Marzo 2010: Rome Cup 2010 (Itis G. Galilei). I ragazzi del Centro Enea fanno parte dello staff per l'allestimento e la gestione dell'evento e per il controllo dell'afflusso dei partecipanti.
- Giugno 2010: Giornata mondiale del rifugiato, "Io ci sono". I ragazzi del Centro Enea partecipano alla partita di calcio contro gli studenti romani (Centro sportivo Santa Maria).



Foto 29. Partecipazione dei ragazzi del Centro Enea alle attività della Fondazione Mondo Digitale

Alcuni di questi incontri si sono rivelati ulteriore occasione di monitoraggio e ricerca. Per esempio, riguardo al corso di grafica 3D a cura del prof. Maurizio Pierantozzi, tenutosi all'Itis Einstein, è interessante osservare come gli uomini abbiano mostrato un interesse molto più forte rispetto alle donne (cosa che accade, in verità, anche tra gli studenti dell'Istituto) e come, tra gli uomini, un artigiano abbia dimostrato un impegno estremo, essendosi reso conto che certe competenze sono importanti anche per il suo lavoro. La finalità pratica (vista come possibilità di integrazione) è, dunque, sempre il maggior motivo di interesse per i rifugiati.

Sintetizzando, la Fondazione Mondo Digitale ha messo in campo diverse attività all'interno del Centro Enea, così schematizzate:

Obiettivi	Attività/risultati
Ricerca	<ul style="list-style-type: none"> - Osservazione e applicazione sul campo - Codifica di <i>good practice</i> - Monitoraggio e valutazione
Gestione e-café	<ul style="list-style-type: none"> - Libero utilizzo del pc da parte degli ospiti - Apprendimento spontaneo da parte degli ospiti, sia individuale sia collaborativo - Assistenza della Fondazione Mondo Digitale
Organizzazione corsi di informatica	<ul style="list-style-type: none"> - 8 diversi tipi di corsi - Materiali didattici ad hoc
Altre attività didattiche interne al Centro	Corsi KPMG
Attività didattiche e occasioni di socializzazione esterne al centro	<ul style="list-style-type: none"> - Corsi specifici in scuole romane - Incontri ed eventi pubblici in scuole e in altri luoghi di interesse sul territorio

Tabella 10. Le diverse attività della Fondazione Mondo Digitale all'interno del Centro Enea

Per un'integrazione effettiva

L'integrazione dei rifugiati con la realtà esterna è lo scopo ultimo del Centro Enea. Per raggiungere tale obiettivo è necessario procedere per gradi, partendo innanzitutto dall'integrazione all'interno del Centro Enea stesso.

Incentivare il processo di collaborazione all'interno del Centro Enea

A questo fine è importante incentivare il processo di collaborazione, in tre sensi:

- a) con gli ospiti: è importante che gli ospiti collaborino con i Tutor, gli operatori e i formatori del Centro; attraverso l'instaurazione di un rapporto di fiducia, i rifugiati devono poter capire che tutti questi soggetti condividono con loro l'obiettivo della loro integrazione;

- b) tra gli ospiti: è fondamentale che gli eventuali attriti tra gli ospiti vengano appianati; la condivisione degli spazi di socializzazione e le forme di apprendimento collaborativo sono di grande aiuto in questa direzione;
- c) tra le aree: è auspicabile che le varie aree condividano informazioni, *good practice* ed eventuali strumenti comuni. La Fondazione Mondo Digitale, per esempio, fornisce ai docenti di italiano gli strumenti informatici per l'apprendimento dell'italiano con il pc; inoltre, sta lavorando alla mappatura delle possibilità di corsi addizionali di formazione sul territorio, utile per i Tutor e il Back End. I Tutor, a loro volta, segnalano i nuovi ospiti (più difficilmente identificabili) e li incentivano alla frequenza dei corsi di formazione.

Per tutta la durata del burrascoso viaggio, nel deserto libico o durante la traversata in mare, non ha voluto rinunciare alla sua “istruzione” (la documentazione dei titoli di studio), protetta da una busta di plastica e legata stretta intorno al torace con robusti cerotti. Grazie alle doppie competenze, comunicative e informatiche, e alla condizione migratoria, “Zak” si è rivelato il candidato ideale per l’attività di docenza. Con i corsisti si è creato un rapporto molto speciale, fondato sulla fiducia e il rispetto.

L’integrazione lavorativa

Nell’ottica del processo di integrazione, la Fondazione Mondo Digitale pone estrema attenzione alla valorizzazione degli ospiti eccellenti, potenziandone e mettendone a frutto le capacità. L’integrazione degli ospiti eccellenti, nella dinamica d’apprendimento generata dalla Fondazione Mondo Digitale attraverso l’uso della tecnologia informatica, assume un significato particolare. Tali ospiti, infatti, hanno la possibilità di diventare insegnanti o mediatori linguistici/culturali per la Fondazione Mondo Digitale stessa, con il valore aggiunto di poter capire più facilmente la situazione dei rifugiati che arrivano al Centro. Inoltre, venendo assunti, possono trasmettere agli altri un’esperienza d’integrazione di lavoro.

Vanno lette in questo senso alcune esperienze-simbolo collegate alla Fondazione Mondo Digitale: quelle di Zakarya Mohamed Ali e di Mosa Daw Elbit. Le storie sotto riportate rappresentano solo un esempio, tra i più significativi, degli ospiti che hanno intrapreso un percorso, per così dire, “di successo” (vedi capitolo 2, “Le testimonianze degli ospiti”, Pag. 41).

Zakarya Mohamed Ali, nato nel 1986, di nazionalità somala, da settembre 2008 è ospite del Centro Enea. Laureato in Comunicazione nel suo Paese (dove ha svolto la professione di giornalista e ha avuto anche esperienze di correzione di bozze e di impaginazione), ha ottenuto il riconoscimento del titolo di studio in Italia il 12 febbraio 2010 (Zakarya ricorda quel

La storia di Zakarya

giorno come speciale, anche perché in quella data ha visto per la prima volta la neve, caduta inaspettatamente e abbondantemente a Roma). Nel nostro Paese Zakarya ha mostrato un impegno fuori dal comune nello studio della lingua italiana (“la chiave del suo futuro”, come ama ripetere) e nell’approfondimento dell’informatica. Al Centro Enea, infatti, ha seguito il corso di italiano sia base sia avanzato (settembre 2008-giugno 2009) e il corso di informatica *Microsoft Digital Literacy* (ottobre-novembre 2008), nell’ambito del quale ha potuto approfondire le proprie conoscenze pregresse di informatica (Zakarya era in grado di usare soltanto le funzioni base del pacchetto Office, oltre a programmi di impaginazione). Inoltre, si è impegnato nella frequenza di corsi anche esterni al Centro Enea: il corso per l’ECDL e la grafica 3D organizzati nelle scuole sopraccitate e un corso di italiano tenuto dall’ACSE (Associazione Comboniana Servizio Emigrati e Profughi). Grazie ai risultati ottenuti da questo vario impegno (studio dell’italiano e dell’informatica, sia all’interno sia all’esterno del Centro), Zakarya si è fatto positivamente notare dalla Fondazione Mondo Digitale, cominciando ad aiutare i docenti nel tenere i corsi di informatica per gli ospiti di lingua somala.

Quest’esperienza è valsa a Zakarya come una sorta di formazione, la quale ha portato a una conseguenza importante: da luglio 2009, infatti, Zakarya è stato assunto dalla Fondazione Mondo Digitale ed è diventato assistente di sala informatica presso il Centro di via Pietralata, dove ha iniziato anche a insegnare agli ospiti i fondamenti dell’informatica. Recentemente, inoltre, è anche diventato un “TeleAngel” per il progetto TeleMouse, il programma di alfabetizzazione digitale per gli over 60 promosso dalla Fondazione Mondo Digitale: il TeleAngel è una nuova figura di Tutor digitale che sostiene lo start up dei nuovi Internet Corner che stanno nascendo nei centri per anziani di Roma.



Foto 30. Zakarya

Zakarya ritiene il lavoro con la Fondazione Mondo Digitale fondamentale per la sua progressiva integrazione in Italia, che probabilmente si potrà dire compiuta quando Zakarya stesso riuscirà a coronare il suo sogno: praticare nel nostro Paese la sua originaria professione di giornalista. A questo scopo, grazie alla mediazione della Fondazione Mondo Digitale e a una borsa di studio ottenuta, Zakarya ha anche seguito un corso di giornalismo presso l'Istituto Massimiliano Massimo di Roma, tenuto dal giornalista professionista Alessandro Gisotti. Zakarya, intanto, continua a collaborare con giornali somali online e ad aggiornarsi tramite la lettura della saggistica di settore (in lingua italiana).

Se Zakarya dovesse dare un consiglio ai rifugiati politici, per raggiungere con successo l'obiettivo dell'integrazione, direbbe che la prima cosa fondamentale è studiare la lingua italiana; inoltre, entrare quanto più possibile in contatto con altre persone e abituarsi a uscire dal Centro. Anche la conoscenza dell'informatica è fondamentale e può portare moltissimi vantaggi nella vita quotidiana: se una persona sa usare Internet con consapevolezza, per esempio, potrà ottenere informazioni utili, prenotare diversi tipi di servizi risparmiando tempo prezioso, formarsi con corsi *online*; particolarmente interessanti, a questo proposito, sono le opportunità date *online* per il conseguimento della patente di guida, un obiettivo a cui puntano molti ospiti del Centro. Tramite Internet, Zakarya è venuto a conoscenza di numerosi progetti, relativi anche alla sua passione per il giornalismo, ai quali ha preso parte o vorrà partecipare in futuro. Ad esempio, dopo aver letto il libro del ricercatore e giornalista italiano Matteo Guglielmo sulla situazione somala tra il 1960 e il 2006 (*Somalia. Le ragioni storiche del conflitto*), Zakarya ha contattato l'autore tramite il *social network* Facebook e così l'ha poi incontrato dal vivo; grazie a questa conoscenza, Zakarya è entrato a far parte anche di un gruppo di altri giornalisti, con i quali organizza settimanalmente discussioni ed eventi.

A partire dalla propria esperienza, Zakarya vuole dunque ricordare agli altri rifugiati che senza Internet e senza pc sarebbero come sordi, privi delle informazioni e delle comunicazioni provenienti da tutto il mondo; pertanto consiglia ai suoi compagni: «Ragazzi, siamo sulla stessa barca, abbiamo bisogno di una guida, se non abbiamo una guida non possiamo partire. Questo vuol dire che, se non conosciamo l'uso del pc e di Internet, non possiamo comunicare, non possiamo ottenere nessuna informazione e siamo costretti a dipendere sempre dai nostri Tutor o dagli operatori sociali; invece, dobbiamo imparare a cercare le cose di cui abbiamo bisogno, senza doverle chiedere sempre agli altri. Siamo tutti in grado di imparare, basta decidere di volerlo fare ed essere pronti ad affrontare le difficoltà; al contrario, senza questa

determinazione, ci scoraggiamo e non impariamo niente. Sveglia, ragazzi, questa cosa ci servirà sempre! ». L'integrazione non è semplice, ma, secondo Zakarya, esistono tre regole fondamentali: **«Capire cosa vogliamo fare in Italia, cosa non vogliamo fare e cosa dobbiamo fare (esistono, infatti, alcuni processi obbligatori da seguire); se si ha un'idea chiara, si può raggiungere il proprio obiettivo»**.



Foto 31.
Zakarya tiene una lezione

Il processo di integrazione di Zakarya, benché non completato (Zakarya deve approfondire ulteriormente la conoscenza della lingua italiana), si può definire decisamente avanzato: ha saputo raccogliere gli stimoli e le proposte di formazione e integrazione offerte dalla Fondazione Mondo Digitale.



Foto 32. Zakarya in veste di TeleAngel

Mosa Daw Elbit, nato nel 1975, di nazionalità sudanese, nel proprio Paese ha conseguito la laurea in Amministrazione e un diploma di informatica (introduzione al pc, Word, Excel, Power Point). In Sudan ha lavorato come insegnante in una scuola superiore (insegnava in pratica tutte le materie, data la carenza di docenti), come direttore di vendita in una concessionaria di auto e come ragioniere.

Arrivato in Italia nel novembre 2006, nel 2007, grazie a fondi dell'Unione Europea, ha studiato la lingua italiana, ha seguito un corso per saldatore, conseguendo il diploma europeo, e, nell'ambito dello stesso corso, ha studiato AutoCAD. Al Centro Enea è arrivato nel 2008. Qui ha seguito il corso di italiano avanzato e il corso di informatica *Microsoft Digital Literacy*. Nello stesso 2008 ha lavorato da McDonald, nella Sda Express e in un supermercato PIM.

Dimesso dal Centro Enea, è stato assunto dalla Fondazione Mondo Digitale, per la quale svolge la funzione di assistente di sala nel Centro Enea stesso. Mosa non solo gestisce e aiuta gli ospiti all'interno dell'e-Café, ma, dall'estate 2009, ha cominciato a tenere corsi propedeutici nella sala della formazione, insegnando l'uso di Internet (con l'esercizio su siti di utilità pratica). Da aprile 2010 ha iniziato a tenere un corso di informatica di base, coadiuvato da Mirella Gentile. Mirella, laureata in Matematica, è stata docente di informatica presso il liceo scientifico Peano di Roma (via Francesco Morandini), scuola coinvolta nel progetto Nonni su Internet (oggi TeleMouse) della Fondazione Mondo Digitale, sin dalla sua nascita. In pensione dal 2008, Mirella si sta attualmente occupando di definire e codificare in un sito Internet le linee guida dei corsi di informatica tenuti dalla Fondazione Mondo Digitale al Centro Enea. Riguardo all'esperienza con Mosa, è interessante osservare come la competenza didattica di Mirella si intrecci all'esperienza di vita di Mosa (rifugiato politico che conosce le esigenze pratiche e di apprendimento degli altri rifugiati politici).

Mosa, in generale, si sente molto predisposto ad aiutare gli altri. Inoltre, il lavoro per Fondazione Mondo Digitale arricchisce le sue conoscenze informatiche e la sua esperienza professionale (aspira a diventare più esperto nell'assistenza tecnica).

Il lavoro informatico gli è molto congeniale, ma, nel frattempo, coltiva anche un altro sogno: seguire un master in Amministrazione. Per raggiungere questo scopo, crede, comunque, di dover apprendere meglio l'italiano.

Se Mosa dovesse dare un consiglio agli altri rifugiati politici, per raggiungere con successo l'obiettivo dell'integrazione, direbbe che innanzitutto è necessario imparare bene la lingua, poi seguire un corso di informatica e, infine, dei corsi professionali.

L'uso di Internet e del computer, in particolare, aiuta i rifugiati a rimanere in contatto con le persone care lontane e a muoversi con più criterio nella ricerca del lavoro. Secondo Mosa, i rifugiati che arrivano in Italia pensano di poter trovare subito un lavoro: in realtà, anche in Italia la situazione lavorativa è difficile e occorrono alcuni anni per formarsi adeguatamente. Non solo l'Italia, ma l'Europa tutta rappresenta, infatti, una realtà completamente diversa da quella africana (Roma, in particolare, appare come una città "affollata", dove si fa fatica a trovare spazio). Se, però, una persona studia e si prepara, dopo un po' di tempo può sperare di trovare un lavoro.



Foto 33.
Mosa durante un corso di informatica



Foto 34.
Mirella e Mosa con la classe

Anche il processo di integrazione di Mosa, benché non completato (anche Mosa, come Zakarya, deve approfondire ulteriormente la conoscenza della lingua italiana), si può definire decisamente avanzato. “Studiare l'italiano e l'informatica è importante per trovare lavoro in Italia” — racconta Mosa — “ma anche per vivere meglio, ad esempio per consultare il sito della Questura e capire a che punto stanno i propri documenti o il sito dell'Atac per sapere come spostarsi da un posto all'altro della città”. Per integrarsi in Italia è necessario, secondo Mosa, fare alcuni passi: visitare i luoghi famosi della città in cui viviamo, lavorare e stare in gruppo anche a contatto con le diverse etnie. “Mi ricordo quando ci hanno portato a visitare le scuole di Roma oppure quando abbiamo giocato a calcio con gli studenti italiani... Queste esperienze mi hanno fatto capire in che contesto mi trovo”.

Nell'ottica del miglioramento continuo, la Fondazione Mondo Digitale sta mettendo a punto ulteriori forme di intervento all'interno del Centro Enea:

nuovi manuali: attualmente la Fondazione Mondo Digitale sta lavorando alla stesura del manuale di informatica avanzata. Inoltre, si stanno progettando/compilando nuovi manuali incrociati, come per esempio: a) informatica e assistenza sanitaria; b) informatica e sistema scolastico; c) informatica e patente di guida; d) informatica ed educazione civica.

valutazione on line: la Fondazione Mondo Digitale sta lavorando alla possibilità di un ambiente online condiviso grazie al quale rispondere a questionari, svolgere esercizi e ricevere una valutazione. Lo stesso ambiente può servire alla Fondazione Mondo Digitale per ricevere un giudizio sui propri servizi da parte degli utenti.

analisi del bisogno di conoscenza: la Fondazione Mondo Digitale sta mettendo a punto un sistema snello di analisi del bisogno di conoscenza dei rifugiati legato all'area ICT, per costruire i propri corsi sulla base delle esigenze degli utenti.



Foto 35.
Gli ospiti del Centro Enea
imparano ad usare Phyrtual

Phyrtual.org: la Fondazione Mondo Digitale ha creato e sta perfezionando la piattaforma Phyrtual, "per una società della conoscenza inclusiva". In questo spazio sarà possibile, anche per gli attori e gli ospiti del Centro Enea, ricevere notizie, scambiare progetti e materiali, accedere ai questionari, alle esercitazioni, creare *community*, ecc.

GLOSSARIO

A

accentramento [contrario di “decentramento”]:

gestione di un servizio o di un processo affidata al centro (ai “capi”) di una struttura

accoglienza di primo livello (prima accoglienza):

forma di accoglienza che ha come obiettivo di dare vitto e alloggio (da mangiare e da dormire) ai migranti

accoglienza di secondo livello (seconda accoglienza):

forma di accoglienza che ha come obiettivo non solo di dare vitto e alloggio, ma anche di fornire diversi servizi ai migranti (assistenza psicologica, assistenza legale, orientamento sul territorio, formazione, attività ricreative, indirizzamento nel mondo del lavoro,, ecc.)

alfabetizzazione (italiana o informatica):

formazione elementare (nella lingua italiana o in informatica)

apolide: persona senza cittadinanza

apprendimento collaborativo/condiviso [vedi anche “apprendimento informale”]:

apprendimento di nuovi concetti, grazie all’aiuto e allo scambio di conoscenze con i propri compagni

apprendimento formale:

apprendimento di nuovi concetti attraverso la frequenza di corsi standard

apprendimento informale (o spontaneo) [vedi anche “apprendimento collaborativo”]:

apprendimento di nuovi concetti in maniera non guidata dal docente

assessment: analisi, valutazione

assessorato: organizzazione politica (regionale, provinciale o comunale)

assistente di sala: persona che regola gli accessi, controlla i comportamenti, dà aiuto e informazioni in sala

assistenza: aiuto

attività di supporto: attività secondaria che rafforza l'attività primaria

attività telematica: attività informatica

autoapprendimento: modalità per imparare da soli, senza docente

AutoCAD: *software* per progettare e disegnare (soprattutto a livello architettonico)

autonomia: capacità di gestirsi da soli

B

Back End:

servizio all'interno del Centro Enea che si occupa dell'inserimento lavorativo degli ospiti

beneficiario: persona a cui è destinato un servizio

best practice/buona pratica [vedi anche "modello collaudato e trasferibile di intervento"]: modello di esperienze in un determinato settore, con la descrizione delle criticità e delle soluzioni adottate

burocrazia: amministrazione (pubblica)

C

calendarizzare: programmare con date e orari (in base, cioè, al calendario)

carezza: mancanza

carta d'identità: documento di riconoscimento

centro (opposto a “periferia”): luogo principale in cui si svolgono delle attività

Centro Polifunzionale: centro con varie strutture e servizi

certificazione: attestazione, procedimento per rilasciare un certificato

codice fiscale: serie di lettere e numeri associati a una persona, rilasciato da parte del Fisco

codice identificativo (del cartellino):

numero associato a una persona (all’interno di un centro o di una struttura particolare)

codifica: scrittura di norme

comunitario: che fa parte della Comunità Europea

competenza (linguistica o professionale): capacità, conoscenza

condizionamento della cultura di appartenenza: elemento della propria cultura di origine che influenza il proprio comportamento anche in Paesi stranieri

conflitto interetnico: lotta tra diversi gruppi etnici

conoscenze condivise (in relazione a “rete e scambio”):

esperienze e concetti messi in comune

conoscenze rilevanti: concetti importanti

convenzione: accordo

cooperazione: collaborazione

corsi (di lingua italiana) computer-based/assisted:

corsi (di lingua italiana) svolti grazie al computer

criticità e soluzioni: problemi particolari e soluzioni adottate

D

data base: insieme organizzato di dati (gestito a livello informatico)

dati anagrafici: nome, cognome, luogo e data di nascita, indirizzo di una persona

decentramento [contrario di “accentramento”]: gestione di un servizio o di un processo affidata non al centro (ai “capi”), ma alle diramazioni, alla “periferia” di una struttura

decoro della persona: pulizia e ordine della persona

decreto legislativo: decisione che ha valore di legge

diario di bordo: appunti organizzati giorno per giorno, relativi a una particolare esperienza

Dichiarazione Universale dei Diritti dell’Uomo: documento firmato dalle Nazioni Unite, nel 1948 a Parigi; tratta dei diritti individuali dell’uomo, come quello alla libertà e alla dignità

didattica: metodo di insegnamento

difficoltà di tipo strutturale: difficoltà legate al tipo di organizzazione, assetto

direttiva: indicazione su come comportarsi, alla quale è necessario obbedire

diritti umani fondamentali: i diritti più importanti dell’uomo, come quello alla vita; sono contenuto nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell’Uomo

diritto di asilo: diritto umano fondamentale (art. 14 della Dichiarazione Universale dei Diritti dell’Uomo) che consiste nell’essere ospitato da un Paese straniero, a causa delle persecuzioni nel proprio Paese

E

e-Café: sala ricreativa dotata di computer e connessione Internet

educazione civica: studio delle forme di governo e delle norme che regolano i cittadini

e-service: servizio fornito tramite Internet

emarginazione: esclusione

enclave: piccola parte di territorio o di popolazione, isolata e racchiusa all'interno di un territorio o di una popolazione più ampia

esigenza alloggiativa e alimentare: bisogno di trovare casa e modo in cui sfamarsi (bisogno di dormire e mangiare)

F

facilities: strumenti (di facilitazione)

familiarizzazione: processo attraverso il quale persone estranee diventano amiche, familiari

feed-back: reazione, risposta a un'azione

finanziario: che riguarda la finanza, la gestione dei soldi (pubblici o privati)

formazione: processo di insegnamento e apprendimento su un dato argomento

fotocamera: macchina fotografica

framework: schema, modello

fruizione: utilizzo di un servizio

G

generatore di conoscenza: luogo o attività in cui è possibile sviluppare nuove nozioni

gestione delle diversità: amministrazione e controllo di aspetti diversi in una data situazione

glossario: insieme di parole e definizioni (relative a un determinato argomento o a un determinato manuale)

grafica 3D: disegno tridimensionale, a tre dimensioni (lunghezza, larghezza, profondità)

I

ICT:

Information and Communication Technology, tecnologia dell'informazione e della comunicazione

implementare: sviluppare, attuare

incentivo: spinta (a fare qualcosa)

innovativo: che è collegato, deriva o porta a una particolare novità

inserimento abitativo:

processo attraverso il quale una persona è messa nelle condizioni di trovare casa

inserimento lavorativo:

processo attraverso il quale una persona è messa nelle condizioni di trovare lavoro

inserimento occupazionale: vedi "inserimento lavorativo"

integrazione: processo attraverso il quale si entra a far parte di un insieme particolare

interfaccia (a. tra esterno e interno; b. interfaccia Windows XP): punto di incontro tra due realtà diverse (per esempio, l'esterno e l'interno, tra un sistema e l'utente)

interprete: traduttore in tempo reale

intersecare: incrociare, attraversare

iPod: lettore di musica digitale

isolamento: condizione di solitudine e esclusione rispetto a una determinata realtà

iter: percorso

K

knowledge codification: codifica della conoscenza

knowledge management: gestione della conoscenza

L

lettera di presentazione: lettera di accompagnamento al curriculum vitae, nella quale si descrivono brevemente ed efficacemente le proprie competenze più importanti e i motivi per cui si desidera (e si è in grado di svolgere) un determinato lavoro

licenza Windows: permesso rilasciato da Windows al suo utilizzo

lista di attesa/prenotazione: lista con nomi di persone che si sono prenotate per un determinato servizio

livello di entrata: livello di conoscenza su particolari argomenti, al momento in cui si inizia un corso su quegli stessi argomenti

livello di interazione: ambito nel quale è possibile interagire, essere in relazione, comunicare

login [contrario di “logout”]: accesso a un *account*

logistica: insieme di mezzi (per esempio, grandezza dell’aula, numero di postazioni,, ecc.)

logout [contrario di “login”]: uscita da un *account*

M

manuale: libro tecnico-specialistico per l’insegnamento/apprendimento di un determinato argomento

manutenzione: controllo e riparazione tecnica di un determinato apparecchio

marketing: studio del mercato (vendita e distribuzione dei beni)

messaging: sistema per lo scambio dei messaggi

meta-computing:

conoscenza informatica utile alla ricerca e allo sviluppo dell'informatica stessa

metodologia: studio del metodo; metodo

Microsoft Digital Literacy Curriculum: corso di alfabetizzazione informatica della Microsoft

migrante: persona che migra dal proprio Paese ad altri Paesi

modello collaudato e trasferibile di intervento [vedi anche "best practice"]: insieme di azioni provate in un determinato ambito, che possono essere adottate in un ambito simile

monitoraggio: osservazione e controllo continui

monitoring and evaluation system: sistema di monitoraggio e valutazione

mortalità naturale (degli studenti):

diminuzione del numero degli studenti durante un determinato corso

motivazione: motivo e spinta a fare qualcosa

MP3: tipo di formato di un file audio

N

newsletter: bollettino, insieme di lettere di informazione (di solito arriva via mail)

normativa: insieme di norme, regole

norme EN UNI ISO 9001 [vedi anche “sistema di qualità”]:

regole internazionali per gestire e garantire la qualità dei processi aziendali

nucleo familiare: persone che fanno parte della stessa famiglia e che abitano nella stessa casa

O

obsoleto: antiquato, non più usato perché vecchio

occupabilità [vedi anche “spendibilità (sul mercato del lavoro)”]:

possibilità di trovare lavoro, in base anche alle proprie competenze

ONG: Organizzazione Non Governativa, che non è cioè collegata a uno specifico governo

operatore territoriale istituzionale:

soggetto o ente ufficialmente riconosciuto che è attivo su un determinato territorio

orientamento: indicazione, consiglio su percorso (per esempio lavorativo) da intraprendere

ospite eccellente: nel manuale best-practice della Fondazione Mondo Digitale, indica un ospite del Centro Enea che si distingue per doti caratteriali, impegno e competenze e che funziona da esempio e da leader per gli altri ospiti

ospite progettuale: all’interno del Centro Enea, indica un ospite con una permanenza di 10 mesi, al quale è collegato uno specifico progetto di formazione, crescita e integrazione

ospite transitorio: all’interno del Centro Enea, indica un ospite con una permanenza minima, limitata al tempo necessario per trovare un altro alloggio

osservazione sul campo: analisi, ricerca e valutazione effettuata direttamente sul luogo d’interesse

ostacolo culturale: condizionamento della cultura di appartenenza che può creare difficoltà nel processo di integrazione

P

Paesi terzi: Paesi diversi dai Paesi SEE/EFTA o dai Paesi candidati all'Unione europea [i Paesi SEE sono i Paesi dello Spazio Economico Europeo; i Paesi EFTA sono i Paesi dell'European Fair Trade Association]

parola-chiave: parola cruciale all'interno di un testo

partnership: associazione, collaborazione

passaporto: documento di riconoscimento che permette di uscire al di fuori del proprio Stato (o della propria unione di Stati) di appartenenza

peer educator: letteralmente "educatore alla pari"; si intende una persona che aiuta i propri compagni nella fase di apprendimento, diventando per loro una specie di insegnante appunto alla pari

pen drive: memoria portatile che si collega al computer (serve a salvare, archiviare e "trasportare" i propri dati)

percorso di formazione permanente: percorso in cui il processo di apprendimento è continuo

performance: esecuzione, prestazione

periferia (opposta a "centro"): luogo secondario, dove normalmente non si svolgono attività principali

periferica (informatica): componente *hardware* di input e output del computer (per esempio, la tastiera, lo scanner)

permanenza: periodo in cui si rimane in un posto

personalizzazione: azione finalizzata a personalizzare un intervento, cioè a renderlo adatto e utile per una singola, specifica persona

Photoshop: *software* per editare fotografie (fotoritocco) e altre immagini digitali

Phyrtual: piattaforma *online* creata dalla Fondazione Mondo Digitale, dove è possibile ricevere notizie, scambiare progetti e materiali,, ecc.

posto di riserva: posto lasciato libero per eventuali ritardatari

precarietà: instabilità (per esempio, la “precarietà lavorativa” indica il fatto di non avere un lavoro fisso)

Prefettura: organo decentrato (vedi “decentramento”) delle amministrazioni, a cui capo c’è un prefetto

progettualità: la possibilità di fare progetti; il fare progetti

promozione: incentivo (vedi) a un’attività, a un’idea,, ecc.

propedeutico: che serve come preparazione per qualcos’altro

protezione umanitaria: è la protezione che gli Stati danno a chi chiede asilo politico

protocollo: documento che attesta un accordo

Q

query: interrogazione di un data base

questionario: insieme di domande su un determinato argomento

questionario di entrata/d’ingresso: questionario (vedi) effettuato all’inizio di un’attività o di un corso; serve a testare il livello di entrata (vedi)

questionario finale/di uscita: questionario (vedi) effettuato all’inizio di un’attività o di un corso; serve a testare il livello raggiunto alla fine dell’attività o del corso

R

Ramadan: nono mese del calendario musulmano, durante il quale si rispetta il digiuno diurno (cioè non si mangia durante il giorno)

rapporto di genere: rapporto (ed eventuale gerarchia) tra uomini e donne

rapporto statistico: relazione ricca di dati numerici

RARU: richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione umanitaria

real-time evaluation: valutazione in tempo reale

referente-leader: ospite eccellente (vedi) che diventa punto di riferimento e guida per i suoi compagni

refoulement: respingimento

report: rapporto, relazione (nel senso di “documento”)

residenza: il luogo dove si abita abitualmente

responsabilità personale: attitudine della persona a portare a termine un impegno preso

rete e scambio (di conoscenze): messa in relazione e condivisione (di saperi, concetti)

ricerca (continua): analisi (continua) di eventuali problemi e possibili soluzioni e miglioramenti

ricerca e valutazione: indagine e analisi dei risultati di una determinata azione

ricercatore: persona che effettua la ricerca (vedi)

riconoscimento dei titoli (di studio): processo attraverso il quale i titoli di studio (per esempio, diploma, laurea) conseguiti in un determinato Paese diventano validi anche in un altro Paese

rifugiato: persona che ha ottenuto asilo politico (vedi “diritto d’asilo”) e gode di protezione umanitaria (vedi) in un Paese diverso dal proprio

rimpatriato: migrante tornato in patria

S

sala multimediale: sala in cui sono presenti più mezzi di comunicazione (per esempio, Internet, video, audio)

sanitario: che riguarda la gestione della salute

semplificazione lessicale: processo attraverso il quale, in un determinato testo, si scelgono e si usano parole più facili di quelle già utilizzate nel testo stesso

sfollato: persona che ha abbandonato la propria abitazione per motivi di pericolo, ma che non ha oltrepassato i confini internazionali

sistema di qualità [vedi anche “norme EN UNI ISO 9001”]: norme e procedure che regolano e garantiscono la qualità delle attività di un’azienda

sistema integrato: insieme di strategie e attività con un obiettivo comune

socializzazione: l’entrare a far parte di una collettività, di un gruppo di persone

social learning: vedi “apprendimento collaborativo/condiviso”

social network: “rete sociale”, cioè sito in cui è possibile entrare in contatto con altre persone, condividere immagini, video, pensieri, link (per esempio, Facebook)

somministrazione (a. dei pasti; b. dei questionari):

a. dare i pasti; b. consegnare e far fare questionari

spendibilità (sul mercato del lavoro) [vedi anche “occupabilità”]: possibilità di una persona di essere accolto nel mondo del lavoro, in base alle sue conoscenze e capacità

sperimentazione: l'atto del provare, testare

spersonalizzazione: perdita dell'identità personale

stabilizzazione: il diventare fisso, stabile, non precario

standard internazionale: modello internazionale

stato civile: condizione di cittadinanza, nascita, morte del cittadino e, più comunemente, condizione del cittadino rispetto al matrimonio (cittadino libero o sposato)

stato di famiglia: numero degli appartenenti al nucleo familiare.

status: stato, condizione

step: passo

supporto legale: aiuto, assistenza legale

T

tempo reale: si dice di informazioni date in diretta, nel momento in cui succedono

tessuto sociale: insieme di persone, considerato dal punto di vista sociale

titoli (non) riconosciuti: vedi "riconoscimento dei titoli"

tutor: persona che aiuta, orienta, guida

tutoraggio: azione messa in atto dal Tutor

tutor-facilitatore: persona che guida e insegna alle altre, non come "superiore", ma come aiutante, collaboratore

U

utente-medio: tipo di utente che è immaginato con le caratteristiche comuni e ricorrenti tra i più vari tipi di utente

V

valorizzazione:

accrescere e incentivare (vedi “incentivo”) le qualità di una persona o di un oggetto

videoproiettore: apparecchio che riproduce i video su una parete

videoscrittura: scrittura al computer (per esempio, con Word)

virus: *software* che infetta e danneggia i file

W

website: sito web

work experience: esperienza di lavoro

In questa appendice presentiamo alcuni materiali utilizzati dalla Fondazione Mondo Digitale per regolare l'accesso alla sala Internet 1 e organizzare i corsi di informatica nella sala Internet 2 del Centro Enea.

- 1) **Il regolamento per registrarsi e accedere alla sala Internet 1**
(vedi "Il regolamento", pag. 57)



REGOLAMENTO D'USO DELL'Internet POINT

L'accesso ai servizi informatici è consentito ai soli ospiti residenti del Centro Enea fatto salvo i gruppi o i singoli che saranno autorizzati dalla Direzione o dai Responsabili dell'accoglienza.

Modalità di accesso

- L'accesso alla sala e ai servizi informatici è a titolo gratuito ed è consentito durante gli orari di apertura stabiliti.
- L'ospite deve presentarsi al Responsabile di sala consegnando il proprio documento di riconoscimento e/o il proprio badge per poter procedere alla registrazione.
- Il responsabile di sala registra l'Ospite nel sistema assegnando un Codice Utente e una Password. Questi due dati devono essere inseriti dall'ospite nell'apposita schermata all'inizio di ogni sessione. **Sono strettamente personali ed è responsabilità dell'ospite mantenerli riservati.**
- Gli ospiti che hanno effettuato la registrazione per la prima volta potranno utilizzare per i

successivi accessi sempre gli stessi codici.

- Il servizio di navigazione non è assistito dal personale. L'utente pertanto svolge autonomamente le proprie ricerche.
- **Il tempo concesso per la navigazione è di 45 minuti.** Allo scadere del tempo, la sessione si interromperà automaticamente e l'ospite dovrà lasciare la postazione libera.
- Nel caso in cui l'ospite decida di interrompere la sessione prima dello scadere dei 45 minuti è tenuto ad effettuare il **LOGOUT** attraverso l'apposito Pop-up che si apre in automatico al momento dell'accesso. Non effettuare questa operazione consente all'utilizzatore del turno successivo di utilizzare il servizio con i codici di accesso precedentemente inseriti.
- **Non è consentito allontanarsi dalla postazione durante il proprio turno.** Se strettamente necessario e comunque per pochi minuti, l'ospite dovrà segnalare l'allontanamento temporaneo al Responsabile di sala. A discrezione del Responsabile di sala, a seguito di un allontanamento prolungato o senza aver prima avvisato, la sessione può essere interrotta e la priorità dell'ospite persa.
- L'ospite deve rispettare gli altri utenti presenti in sala (non urlare, mantenere il volume dell'audio moderato, ecc) e le apparecchiature a sua disposizione lasciando la postazione in ordine al termine della sessione di lavoro.

Servizi disponibili:

- Navigare nelle pagine web di Internet.
- Accedere alla propria casella di posta elettronica se questa è consultabile direttamente dal web (es. web mail, yahoo mail,, ecc.).
- Spedire messaggi di posta elettronica direttamente tramite il browser, senza modificarne le configurazioni.
- Utilizzare i servizi di Messaging già installati sui pc (Yahoo e MSN).

È vietato:

- Visitare siti che per contenuti ed immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio (siti pornografici, erotici,, ecc.).
- Accedere a siti o a richieste di prestazione e servizi a pagamento.

- Installare programmi o applicazioni (es. suonerie telefoniche,, ecc.) che vengano scaricati da Internet o che siano presenti su supporti digitali personali quali memorie USB, CD-ROM, o altro.
- Alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni *software* e *hardware* dei computer del servizio e/o i computer stessi.
- Accedere alla sala Internet con cibo o bevande.
- Salvo autorizzazione esplicita, occupare le postazioni da due o più persone.

L'utente s'impegna inoltre a:

- Non recare disturbo o danno agli altri utilizzatori della Rete tramite l'invio di messaggi di posta elettronica commerciali, propagandistici, pubblicitari, relativi ad argomenti/pratiche discutibili o comunque messaggi informativi non espressamente richiesti dal destinatario.
- Non compiere attività di "mail indiscriminate/spamming".
- Sollevare il Centro Enea da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione del collegamento Internet a mezzo della postazione messa a disposizione dal servizio.
- Assumere in generale ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio Internet.
- Al termine della navigazione è vietato spegnere i computer.

Per i trasgressori del suddetto regolamento sono previste: interruzione della sessione; la sospensione o esclusione dell'accesso al servizio; l'attivazione di procedure di rivalsa economica a fronte di danni provocati da inosservanza delle presenti norme.

Il/La sottoscritto/a _____

Cognome

Nome

Nato/a il ____/____/____ a _____ (_____)

Città

Nazione

Cod. utente _____ (se ospite del Centro Enea)

DICHIARA

DI AVER PRESO CONOSCENZA del regolamento d'uso dell'Internet Point stabilito in armonia con il D. L. 144/2005 e di accettarne integralmente il contenuto.

Autorizzare, altresì, al trattamento dei dati personali per finalità connesse all'utilizzo del servizio, secondo quanto disposto dal D. Lgs. 196/2003 sulla privacy.

Riceve, per l'utilizzo del servizio il **Codice Utente** _____ e la **password**_____.

Consapevole che tali dati sono strettamente personali, si impegna a mantenerli riservati.

Roma, _____

Firma

2) La lista di prenotazione per la sala Internet 1

(vedi "Situazione 3", pag. 59)

	ORARIO 3 pag.m.		ORARIO 4 pag.m.		ORARIO 5 pag.m.		ORARIO 6 pag.m.		ORARIO 7 pag.m.	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										

20										
21										
22										
23										
24										
25										

3) Scheda sulla sala Internet 1 (vedi “La ricerca e la valutazione”, pag. 65)

a. prima della semplificazione

Scheda sala Internet 1

a cura della
 Fondazione Mondo Digitale
www.mondodigitale.org

Nome _____

Paese di origine _____

Lingue conosciute _____

Maschio Femmina

Età _____

Quante volte vai in sala Internet?

tutti i giorni qualche giorno alla settimana qualche giorno al mese mai

Quando vai in sala Internet, quanto tempo rimani?

un'ora due ore tre ore quattro ore

Quando vai in sala Internet, sei da solo nella postazione?

sì no a volte

Se non sei da solo, con chi sei?

un amico un parente (specificare) amici e parenti (più persone)

Se non sei da solo, pensi che avere qualcuno vicino ti può aiutare?

sì, molto sì, un poco no, è solo per la compagnia

Se sì, per che cosa?

per tradurre per capire meglio il computer altro (specificare)

Puoi indicare le cose principali che hai imparato stando insieme al tuo amico/parente nella postazione?

b. dopo la semplificazione

Scheda sala Internet 1

a cura della
Fondazione Mondo Digitale
www.mondodigitale.org

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

Nome _____

Paese di origine _____

Lingue conosciute _____

Maschio Femmina

Quanti anni hai? _____

Quante volte vai in sala Internet?

tutti i giorni qualche giorno alla settimana qualche giorno al mese mai

Quando vai in sala Internet, quanto tempo rimani?

un'ora due ore tre ore quattro ore

Quando vai in sala Internet, sei da solo al computer?

sì no a volte

Se non sei da solo, con chi sei?

un amico un parente (chi?) amici e parenti (più persone)

Se non sei da solo, pensi che avere qualcuno vicino ti può aiutare?

sì, molto sì, un poco no, è solo per la compagnia

Se sì, per che cosa?

per tradurre per capire meglio il computer per altro (che cosa?)

Puoi scrivere le cose principali che hai imparato stando insieme al tuo amico/parente al computer?

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!

4) L'attestato finale (vedi "Gli attestati", pag. 80).

5) Esempio dal manuale – sezione su Word 2007 (vedi “Il manuale”, pagg. 89-96)

a. prima della semplificazione

- Selezionando un testo, sempre con la scheda “Home” aperta, se ne può cambiare il “Formato”, scegliere cioè, cliccando sui vari comandi o sulle freccette che consentono l’apertura dei menù di scelta:

- Il “Tipo di carattere” o “Font” (per esempio, Arial, Calibri, Times New Roman,, ecc.)
- Lo “Stile” del carattere (Normale, Grassetto, Corsivo, Grassetto corsivo)
- La “Dimensione” del carattere
- Il “Colore carattere”
- Lo “Stile sottolineatura”
- Il “Colore evidenziatore testo”

Gli “Effetti” (per esempio, Apice, Pedice, Maiuscoletto, Tutto maiuscole,, ecc.)

b. dopo la semplificazione

Per scrivere un testo, abbiamo bisogno dei comandi nella scheda “Home”.

Cominciamo con il **gruppo “Carattere”**. Qui, prima di tutto, scegliamo il “Tipo di carattere” (per esempio, Calibri, Times New Roman, Arial) e la “Dimensione carattere”.

Possiamo poi scegliere il “Colore carattere” in cui vogliamo scrivere (per esempio, nero, rosso, blu, verde) e il “Colore evidenziatore testo”, se vogliamo evidenziare alcune parti (per esempio, in giallo, in turchese, in fucsia).

Inoltre, possiamo scegliere se scrivere in **grassetto**, *corsivo*, sottolineato o ~~barrato~~.

Inoltre, possiamo decidere se usare il **grassetto**, il *corsivo*, il sottolineato o il ~~barrato~~. frasi: possiamo scegliere liberamente quale dei tre preferiamo.

Il corsivo serve anche a distinguere le parole straniere. Per esempio, scrivo: “Oggi pomeriggio sono *on line*: se vuoi, puoi contattarmi”.

Il barrato, invece, serve ad annullare una parola o una frase, senza cancellarla (la parola o la frase, cioè, si possono ancora leggere).

Infine, possiamo usare la funzione “Maiuscole/minuscole”, possiamo cioè decidere se scrivere le lettere alte (MAIUSCOLE) o basse (minuscole).

Nel menu dei comandi “Maiuscole/minuscole”, abbiamo varie scelte: “Normale”, “tutto minuscole”, “TUTTO MAIUSCOLE”, “Tutte Iniziali Maiuscole”, “iNVERTI mAIUSCOLE mINUSCOLE”

Normale: serve a scrivere maiuscola la prima lettera di una frase e tutte le altre minuscole (es. Gioco con il cane e il gatto)

tutto minuscole: serve a scrivere minuscole tutte le lettere di una frase (es. gioco con il cane e il gatto)

TUTTO MAIUSCOLE: serve a scrivere maiuscole tutte le lettere di una frase (es. GIOCO CON IL CANE E IL GATTO)

Tutte Iniziali Maiuscole: serve a scrivere maiuscole tutte le iniziali delle parole in una frase (es. Gioco Con Il Cane E Il Gatto)

iNVERTI mAIUSCOLE mINUSCOLE: serve a cambiare in minuscole le lettere che sono state scritte maiuscole; e a cambiare in maiuscole le lettere che sono state scritte minuscole (es. gIOCO cON iL cANE e iL gATTO)

6) Il questionario d’entrata (vedi “La sala della formazione: la ricerca e la valutazione”, pagg. 97-98)

a. prima della semplificazione

Questionario iniziale (corso di informatica)

a cura della

Fondazione Mondo Digitale

www.mondodigitale.org

Ti informiamo che le informazioni da te fornite verranno trattate per uso interno e confidenzialmente da parte della Fondazione Mondo Digitale.

I dati saranno trattati dalla Fondazione Mondo Digitale nel rispetto Art. 13 del D.Lgs n° 196/2003

1. Informazioni generiche:

Nome e cognome: _____ Codice Centro: _____

Paese d’origine: _____

Età: _____ Stato Civile _____ figli _____

Maschio/Femmina: _____

Lingue madre: : _____

Altre lingue conosciute:

Lingua 1 : _____ So parlarlo So scriverlo So Leggerlo

Lingua 2 : _____ So parlarlo So scriverlo So Leggerlo

Lingua 3 : _____ So parlarlo So scriverlo So Leggerlo

Da quanto tempo sei in Italia?.....

Da quanto tempo sei al Centro Enea:.....

2. Educazione e Abilità già possedute:

Diploma di scuola:

elementare medie Superiore

Altre Qualifiche:

Professionale (es. elettricista, parrucchiere,, ecc.) quale?.....

.....

Università

Quale?

.....

Conoscenze informatiche di base

Sai usare il computer? (Barrare le risposte esatte):

1. Sai usare il computer? si no

2. sei autodidatta si no

3. hai seguito corsi specifici di informatica si no

4. altro, specificare _____

Sai usare....?

Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Email

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

Paint o programma per disegnare

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Giochi

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Programme linguistico interattivo

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Programmi open source

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Programmazione

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Creazione di siti

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

chat

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

blog

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Comunità virtuali o “Social Networking” (YouTube, FaceBook, MySpace, Second Life, Bebo etc.)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

File Sharing/buying (scaricare video, audio,etc)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

antivirus

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

firewall

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

playstation

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

televisore

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

decoder

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Tv satellitare

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Tv on demand

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Game boy

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

telefonino

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Altro (specificare).....

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

6. Il tuo rapporto con le nuove tecnologie:

- mi affasciano
- mi sono indifferenti
- mi sono indispensabili
- Mi fanno paura

Quali sono secondo te le cose più interessanti che si possono fare con il computer:

Quali sono le cose a tuo avviso più interessanti che si possono fare con Internet:

b. dopo la semplificazione

Questionario iniziale (corso di informatica)

a cura della
Fondazione Mondo Digitale
www.mondodigitale.org

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: _____

Sei maschio o femmina? _____ Sei sposato? _____ Quanti figli hai? _____

Qual è la tua lingua madre? _____

Quali altre lingue conosci?

Lingua 1: : _____ so parlarlo so scriverlo so leggerlo

Lingua 2: : _____ so parlarlo so scriverlo so leggerlo

Lingua 3: : _____ so parlarlo so scriverlo so leggerlo

Da quanto tempo sei in Italia? _____

Da quanto tempo sei a Roma? _____

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:

(1) lavoro: _____

dove: _____

(2) lavoro: _____

dove: _____

(3) lavoro: _____

dove: _____

4) lavoro: _____

dove: _____

4. Conoscenze informatiche di base

Uso del computer

5. Sai usare il computer? sì no

6. Hai imparato da solo a usare il computer? sì no

7. Hai seguito corsi specifici di informatica? sì no

Sai usare...?

Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

E-mail

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

Paint o programma per disegnare

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Giochi

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Programma linguistico interattivo

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Programmi open source (per esempio, programmi Linux)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Programmazione

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Creazione di siti

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Chat

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Blog

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Comunità virtuali o Social Network

(YouTube, FaceBook, MySpace, Second Life, Bebo, ecc)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

File sharing/buying (scaricare video, audio, ecc)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Antivirus

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Firewall

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Playstation

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Televisore

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Decoder

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Tv satellitare

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Tv on demand

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Game boy

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Telefonino

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Altro (cosa?) _____

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

Quali sono, secondo te, le cose più importanti che si possono fare con il computer?

Quali sono, secondo te, le cose più importanti che si possono fare con Internet?

6. Per cosa usi il computer di solito?

Scrivere in Word lettere e appunti personali, ecc

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Mandare e-mail

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Scambiare o scaricare file video e/o musicali

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Cercare su Internet 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

Fare acquisti su Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Usare servizi di tele-assistenza (per esempio, telemedicina, assistenza a distanza)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Imparare una lingua straniera (per esempio, l'italiano)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Controllare il conto on line

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Divertimento (per esempio, giochi, disegni, ecc)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Fotografie/fotoritocco

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Montaggio video

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Chat

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Blog

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Comunità virtuali o Social Network

(YouTube, FaceBook, MySpace, Second Life, Bebo, ecc)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

File sharing/buying (scaricare video, audio, ecc)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Altro (cosa?)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!

7) Il questionario finale

(vedi “La sala della formazione: la ricerca e la valutazione”, pagg. 97-98) **a. prima della semplificazione**

Data ___/___/_____

Questionario Qualità percepita

Corso Computer per ospiti Centro Enea

Ti informiamo che le informazioni da te fornite verranno trattate per uso interno e confidenzialmente da parte della Fondazione Mondo Digitale.

I dati saranno trattati dalla Fondazione Mondo Digitale nel rispetto Art. 13 del D.Lgs n° 196/2003

Questionario di fine corso

codice utente.....

Applicazioni e Programmi

Ora quanto sai di?

Internet

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Email

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Word (programma di scrittura)

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Excel (foglio di calcolo)

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Powerpoint (programma per le presentazioni)

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Paint o programma per disegnare

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Giochi

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Chat

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Blog

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Comunità virtuali o Social Networking (YouTube, FaceBook, MySpace, Second Life, Bebo etc.)

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Le Lezioni

Quanto ti è servito il corso:

- Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

È stato facile seguire le lezioni in italiano?

- sì no non tanto

Il corso ti è servito per rinforzare il tuo apprendimento della lingua italiana?

- sì no non tanto

È stato facile seguire le lezioni in arabo?

- sì no non tanto

In quale altra lingua vorresti seguire le lezioni?

- specificare

Quanto sono state chiare le lezioni:

- Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Quanto ti hanno interessato gli argomenti del corso?

- Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

È stato sufficiente il tempo a disposizione per il corso?

- Per 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 far pratica di italiano con il pc

- per far pratica di inglese con il pc
 - usare il pc per preparare i quiz della patente
 - oppure, indica tu cosa ti interessa imparare al pc
-

L'orario ed il giorno delle lezioni erano adatti per te?

- 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

Iniziare un percorso di conoscenza che supporta il processo di integrazione

- Per niente Poco Sufficiente Buono Ottimo

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

- Per niente Poco Sufficiente Buono Ottimo

Avere una integrazione con gli altri ragazzi che hanno partecipato al corso

Per niente Poco Sufficiente Buono Ottimo

Avere un apprendimento condiviso e di gruppo

Per niente Poco Sufficiente Buono Ottimo

Aumentare la fiducia nelle mie capacità di apprendere

Per niente Poco Sufficiente Buono Ottimo

Quali sono state le maggiori difficoltà incontrate durante il corso (risposta multipla)

1. Comprendere ciò che veniva spiegato dall'insegnante
2. Collegare i concetti appresi durante le lezioni
3. Altro (specificare).....

Sei riuscito ad interagire e ad integrarti con gli altri ragazzi del corso?

SI NO

Come giudichi il lavoro svolto dall'insegnante

Nullo Scarso Sufficiente Buono Ottimo

Cosa cambieresti del corso

1. Amplierei i contenuti del programma
2. Amplierei il tempo dedicato al corso
3. Approfondirei maggiormente gli esercizi in classe
4. Pause più frequenti
5. Altro (specificare).....

Lascia una tua richiesta o commento agli organizzatori del corso:

Valutazione complessiva

Esprima una valutazione sintetica secondo questi indicatori

(da 1=basso a 5=alto)

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

b. dopo la semplificazione

Data ___/___/_____

Questionario Qualità percepita

Corso Computer per ospiti Centro Enea

Ti informiamo che le informazioni da te fornite verranno trattate per uso interno e confidenzialmente da parte della Fondazione Mondo Digitale.

I dati saranno trattati dalla Fondazione Mondo Digitale nel rispetto Art. 13 del D.Lgs n° 196/2003

Questionario di fine corso

codice utente.....

Applicazioni e Programmi

Ora quanto sai di?

Internet

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Email

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

Paint o programma per disegnare

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Giochi

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Chat

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Blog

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Comunità virtuali o Social Networking (YouTube, FaceBook, MySpace, Second Life, Bebo etc.)

Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Le Lezioni

Quanto ti è servito il corso:

Per Niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

È stato facile seguire le lezioni in italiano?

si no non tanto

Il corso ti è servito per migliorare la lingua italiana?

si no non tanto

È stato facile seguire le lezioni in arabo?

si no non tanto

In quale altra lingua vorresti seguire le lezioni?

.....

Quanto sono state chiare le lezioni:

per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Quanto ti hanno interessato gli argomenti del corso?

per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

È stato sufficiente il tempo a disposizione per il corso?

per 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?

sì 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 Abbastanza Molto Moltissimo

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

- per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Integrarti con gli altri ragazzi che hanno partecipato al corso

- per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Imparare insieme, nel gruppo

- per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

Aumentare la fiducia nelle tue capacità di imparare

- per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

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?).....

Sei riuscito a socializzare e ad integrarti con gli altri ragazzi del corso?

si no

Com'è stato il lavoro dell'insegnante?

Nullo Scarso Sufficiente Buono Ottimo

Cosa cambieresti del corso?

1. Più argomenti
2. Durata del corso più lunga
3. Più esercizi in classe
4. Più pause
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
---	---	---	---	---



