

# Didattica per la cooperazione: un'esperienza nel settore informatico

Una sperimentazione dell'utilizzo di soluzioni e-learning per la formazione di un gruppo di richiedenti asilo al conseguimento della patente europea del computer

DOI 10.12910/EAI2018-066

di **Camillo Mungiguerra, Andrea Quintiliani e Amedeo Trolese, ENEA;**  
**Livia Maurizi e Sara Pistolese, Nove Onlus; Arianna Tafuro, Coop. Sociale Eta Beta**

**L** ENEA ha organizzato, in collaborazione con il Liceo Scientifico Statale *Teresa Gullace* di Roma e l'Associazione non profit *Nove Onlus*, un progetto di sperimentazione di un corso per la patente europea del computer ECDL (European Computer Driving Licence) rivolto ad una classe di 12 richiedenti asilo, denominato "Migranti in Formazione".

Il corso, iniziato nel novembre 2017, si fonda essenzialmente sull'utilizzo della corsistica e-learning presente sui sistemi informativi ENEA e in particolare, sulla piattaforma Moodle raggiungibile all'indirizzo <http://>

[elearning.enea.it/](http://elearning.enea.it/). Il Liceo Gullace ha messo a disposizione un'aula informatica attrezzata con 12 postazioni per gli incontri settimanali del corso, ai quali hanno partecipato tecnici ENEA, rappresentanti di *Nove Onlus* e alcuni volontari della stessa Associazione.

Il gruppo di discenti è stato selezionato dalla Cooperativa Sociale *Eta Beta* fra i richiedenti asilo residenti presso il Centro di accoglienza "SPRAR Gerini". Il Progetto SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e status di Rifugiato – è finanziato dal Comune di Roma ed è rivolto a richiedenti o titolari di protezione internazionale. Il Centro

di accoglienza è situato nel territorio del IV Municipio del Comune di Roma. La finalità è l'accoglienza temporanea e il favorire i processi di autonomia e inclusione, garantendo interventi di "accoglienza integrata". L'accoglienza integrata ha lo scopo di superare l'approccio di base della sola distribuzione di vitto e alloggio, prevedendo la composizione di un'equipe multidisciplinare all'interno del centro. Le diverse figure professionali presenti presso l'equipe forniscono servizi quali informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento in materia legale, sanitaria e sociale. È prevista, infatti, la costruzione di percorsi individuali



di inserimento socio-economico, per favorire processi di autonomia e inclusione, nell'ottica del superamento di logiche e risposte assistenzialiste. Il corso ECDL si colloca pertanto nell'ambito delle iniziative intraprese per favorire un intervento di tipo integrato.

I corsisti selezionati provengono da diversi Paesi: Eritrea, Senegal, Guinea, Afghanistan, Mali, Camerun, e sono di età compresa tra i 18 e i 49 anni. Tra i criteri di selezione utilizzati sono compresi la conoscenza linguistica avanzata della lingua italiana, il livello di istruzione e la possibile ricaduta professionale della frequentazione del corso ECDL. Quasi tutti i partecipanti al corso avevano già conseguito almeno la licenza media in Italia, altri sono iscritti presso istituti superiori e uno è iscritto all'università.

Molti di essi avevano già una conoscenza di base dell'utilizzo del computer, grazie sia alle esperienze di formazione seguite in Italia o nei Paesi origine, sia alle varie esperienze di lavoro svolte in Italia. Tra gli studenti selezionati erano presenti alcuni mediatori interculturali che, svolgendo anche lavoro di operatore sociale all'interno dei centri, hanno dimestichezza nell'utilizzo del computer.

I contenuti del corso ECDL standard sono stati adattati alle esigenze del gruppo di studenti. In particolare, si è scelto di selezionare solo alcuni moduli del programma completo ECDL, e di eseguirli in un ordine che tenesse conto delle esperienze pregresse del gruppo di discenti e della facilità di comprensione del linguaggio. Pertanto, il corso completo proposto in questa sperimentazione si

articola nei quattro moduli Word, Excel, Power Point ed Essentials eseguiti in questo ordine.

Per quanto riguarda l'effettivo svolgimento del corso, questo è stato organizzato in modalità *blended*, ossia mediante modalità d'apprendimento differenti, a partire dall'utilizzo dei corsi disponibili sulla piattaforma e-learning Moodle di ENEA. Si è trattato, in realtà, di un utilizzo diverso di tali corsi, originariamente pensati per essere fruiti esclusivamente in modalità asincrona, in quanto le attività di studio sono state essenzialmente svolte attraverso appuntamenti prestabiliti presso l'aula informatica messa a disposizione dal Liceo Gullace. Ciò è stato dovuto, in primo luogo, al fatto che quasi nessuno dei partecipanti aveva accesso ad altri computer o postazioni di lavoro al di fuori di quelli messi a di-

sposizione dal Liceo. Vanno inoltre tenute presenti le notevoli difficoltà di apprendimento in e-learning per un non madrelingua, alle quali si aggiungono quelle dovute a carenze nelle competenze informatiche di base.

In questo quadro, un ruolo cruciale è stato ricoperto dalle persone che hanno svolto attività di tutoraggio e accompagnamento della didattica e, per questo motivo, la partecipazione di personale ENEA e di *Nove Onlus*, insieme ai volontari, è stata costante durante l'intero periodo. Questo ha permesso agli studenti di beneficiare di un tutoraggio regolare durante l'intero percorso di formazione, sia per la comprensione tecnica dei moduli, sia per quanto riguarda le difficoltà legate alla comprensione della lingua italiana.

La presenza di un cospicuo gruppo di tutor ha consentito anche di raggiungere altri obiettivi dell'iniziativa. Il corso ECDL, infatti, intende favorire la certificazione delle competenze per un gruppo di richiedenti asilo e rifugiati e anche promuovere l'incontro in un ambito di multiculturalità. Per quanto riguarda quest'aspetto, la presenza dei volontari non si è limitata al mero tutoraggio delle attività ma ha rappresentato anche un momento di scambio, di solidarietà e di integrazione.

D'altra parte, l'utilizzo di corsistica online ha permesso a ciascun discente di procedere in maniera autonoma secondo il proprio ritmo individuale, anche questo fortemente dipendente da vari fattori: il livello di comprensione dell'italiano tecnico, il pregresso livello di istruzione, le ore di studio. In questo modo l'apprendimento del singolo non è stato vincolato all'andamento generale di una classe, ma unicamente alle proprie capacità e al proprio impegno

individuale.

Nel corso dell'anno si sono svolti oltre trenta incontri. La frequentazione del corso è stata fortemente dipendente dalla disponibilità di alcuni dei discenti, in quanto circa la metà di questi nel frattempo ha potuto iniziare a lavorare regolarmente, ma in orari che non gli permettevano più di partecipare regolarmente alle lezioni. Dei restanti sei studenti, cinque hanno confermato il loro interesse e motivazione a proseguire la formazione.

Per favorire una maggiore partecipazione degli studenti è stata sperimentata l'organizzazione di incontri in orari e giorni flessibili. Alcuni incontri si sono pertanto svolti pres-

ha permesso di continuare la formazione in maniera regolare.

Nel complesso, a oggi, tre studenti hanno sostenuto con successo l'esame del modulo Word, e sono in preparazione del secondo modulo, Excel, mentre gli altri due proseguono la formazione per l'esame Word. Le attività didattiche proseguono sulla piattaforma online e attraverso incontri curati da *Nove Onlus*.

Al fine di conoscere l'opinione dei diretti interessati e beneficiari del Progetto "Migranti in FormAzione", è stata ascoltata la voce di tre fra i partecipanti più attivi che, dopo un primo periodo di sperimentazione, hanno scelto, avendone la possibilità, di proseguire nella frequenta-



so l'ufficio di *Nove Onlus* e in alcuni casi, con parere favorevole della Coop. Sociale *Eta Beta*, presso i centri dove alcuni degli studenti sono ospitati. Tale decisione è coincisa con l'inizio del mese di giugno, periodo nel quale l'anno scolastico andava chiudendosi e si faceva meno agevole l'utilizzo dell'aula attrezzata. Il nuovo spazio di lavoro si è rivelato estremamente funzionale alle esigenze degli studenti e dei volontari, e

zione del corso di ECDL: Daniel, 30 anni, Franky, 18 anni, Ali, 17 anni.

Daniel ha conseguito una laurea in ingegneria nel suo Paese di origine, l'Eritrea. Una volta inserito in uno SPRAR, è stato selezionato tra circa cinquanta persone per frequentare un corso formativo di ristorazione collettiva, che gli ha consentito di ottenere un contratto di sei mesi nel bar in cui attualmente lavora. Si è contraddistinto per il possesso di

un buon livello di conoscenza dell'italiano. È stato il primo a superare il modulo ECDL su Microsoft Word e, al momento, sta studiando per sostenere due esami contemporaneamente al termine della pausa estiva.

Franky viene dal Camerun; ha svolto diversi corsi di lingua italiana e di formazione e si è iscritto ad un liceo scientifico. Collabora con il Museo nazionale delle arti del XXI secolo (MAXXI) di Roma in occasione di un percorso di mediazione interculturale. È per questo motivo che si è rivelato per lui strettamente necessario acquisire maggiori competenze in ambito informatico, che ritiene possano essere spese efficacemente nel mondo del lavoro.

Da ultimo Ali, il più giovane dei partecipanti, è maliano. Frequenta il quarto anno del liceo turistico e attualmente svolge un tirocinio presso un albergo.

Tutti e tre hanno riconosciuto i vantaggi offerti da un corso "virtuale" e, al tempo stesso, l'utilità delle dispense distribuite da ENEA che alcuni dei ragazzi hanno potuto consultare durante i momenti liberi della giornata. Hanno anche espresso un parere positivo circa la modalità di svolgimento del corso, riguardo il numero di incontri e la sede prescelta. Il laboratorio informatico messo a disposizione dal Liceo Gullace è, infatti, dotato di tutto il necessario e permette di svolgere esercitazioni collettive tramite un proiettore.

Daniel ha fatto notare una certa lentezza nella tabella di marcia del programma delle lezioni e degli esami di certificazione ECDL. Nonostante il

desiderio di ottimizzare i tempi, Daniel ha parlato del corso come di una "esperienza meravigliosa", in quanto occasione di scambio di conoscenze tra i ragazzi che si occupano del tutoraggio, il cui supporto ha ritenuto fondamentale durante l'apprendimento.

Secondo quanto riferito da Ali, la difficoltà più grande è stata incontrata nell'interpretazione del linguaggio tecnico dei moduli ECDL e nel tempo limitato messo a disposizione dai diversi test affinché siano superati con successo. In particolare, la necessità di superare le barriere linguistiche dovute alla terminologia utilizzata in ambito informatico ha reso indispensabile l'aiuto dei volontari.

Per quanto riguarda l'organizzazione del corso, le misure per renderlo più flessibile, al fine di andare incontro alle esigenze lavorative degli studenti, hanno avuto riscontri diversi. Franky, ad esempio, ha espresso una preferenza nei confronti di un corso ben articolato, con orari e giorni fissi e date degli esami prestabilite.

Nel complesso, la sperimentazione effettuata con il progetto "Migranti in FormAzione" ha mostrato come gli strumenti di e-learning possano costituire un valido ausilio nella costruzione di percorsi formativi volti a favorire l'integrazione di questa categoria di persone, purché essi siano corredati da assidue azioni di accompagnamento in presenza. La realizzazione di una partecipazione attiva dei partner coinvolti nella definizione, implementazione, monitoraggio e valutazione dell'iniziativa, è cruciale per il buon funzionamento

delle attività e per il raggiungimento dei risultati progettuali.

Per quanto riguarda il futuro di questa attività, *Nove Onlus* intende utilizzare questa sperimentazione per poter definire iniziative che rispondano in maniera più efficace alle necessità formative dei rifugiati e richiedenti asilo. Da un punto di vista operativo, si possono mettere in atto alcune misure che consentano di ottenere un'efficacia maggiore. Ad esempio, sarebbe opportuno sostituire gli alunni che per vari motivi interrompono il percorso formativo, sfruttando meglio le caratteristiche di formazione asincrona e quindi non vincolata all'esistenza di una classe. In questo modo si può ottimizzare l'utilizzo degli spazi disponibili e l'impegno di tutor e volontari che, per quanto detto finora, risulta indispensabile.

Appare utile il rafforzamento degli strumenti di monitoraggio, quali ad esempio questionari da somministrare a tutor e beneficiari per raccogliere informazioni circa le loro prospettive e punti di vista, e rimodulare l'iniziativa per allinearsi alle aspettative e necessità formative dei beneficiari. Sulla base di osservazioni ricevute, è necessario, inoltre, migliorare o integrare la corsistica nelle parti più specificamente di preparazione all'esame e alle sue modalità di svolgimento, che nella versione attuale hanno messo in difficoltà tutti i partecipanti.

*Per saperne di più:  
andrea.quintiliani@enea.it*