

**Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini.  
Quinta Edizione.**



**SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO**

**SCHEDA D'ISCRIZIONE**

|   |   |
|---|---|
| <i>Titolo del progetto</i>                    | Us@re Internet Liguria                  |
| <i>Ente proponente</i>                        | Coop. Soc. La Cruna                     |
| <i>Settore/Ufficio proponente</i>             |   |
| <i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i> | Piazza della Nunziata 4<br>16124 Genova |
| <b>RELAZIONE DI PROGETTO</b>                  |   |

**TITOLO****Us@re Internet Liguria****TEMPI:***Data di avvio:* 01.01.2005*Data di conclusione:* 31.04.2006**INTRODUZIONE***Destinatari*

“Us@re Internet Liguria” è un corso di informatica rivolto a persone con disabilità (fisica, psichica o sensoriale) o loro familiari, che desiderano imparare o approfondire l’uso del computer in un contesto di apprendimento personalizzato. Ha coinvolto circa 180 utenti su tutta la Liguria.

*Contesto*

Il progetto risponde all’esigenza di contrastare il forte rischio di emarginazione, tecnologica e culturale, delle persone con disabilità e dei loro familiari. Tutte le indagini sull’alfabetizzazione informatica individuano infatti nelle persone con disabilità una delle categorie di persone più soggette al “*digital divide*”.

Al superamento dell’isolamento deve concorrere non solo l’abbattimento delle barriere architettoniche, ma anche di tutte quelle che in altri modi escludono dal mondo della comunicazione e delle relazioni sociali.

*Breve descrizione del servizio*

Il progetto 'Usare Internet Liguria' ha previsto 180 corsi individuali e gratuiti di informatica, per 22 ore ciascuno, rivolti a persone disabili o loro familiari. I corsi si sono svolti in 5 sedi regionali (La Spezia, Chiavari, Genova, Savona ed Imperia) prive di barriere architettoniche e dotate di postazioni informatiche attrezzate di speciali ausili per disabili. I corsi personalizzati sono stati condotti da docenti esperti di informatica e nella didattica per persone disabili, appartenenti a diverse cooperative sociali.

Il progetto è stato coordinato dalla Cooperativa La Cruna che ne ha definito le linee guida insieme alla Consulta regionale Handicap, ed è stato finanziato dalla Regione Liguria attraverso la società controllata Datasiel spa.

*Motivazioni*

La Cooperativa Sociale La Cruna, nata nel 1997, è impegnata da anni, oltre che nell’inserimento lavorativo di persone disabili, nell’attivazione di servizi per il miglioramento della qualità della vita delle persone con esigenze speciali (tra le altre attività ha progettato e gestisce lo sportello informativo sul turismo senza barriere della Provincia di Genova).

Us@re Internet nasce quindi direttamente dalle missioni della Cruna e della Consulta regionale Handicap oltre che dalle competenze acquisite dalla Cruna nel settore delle

tecnologie multimediali (sviluppo siti web, uso di tecnologie palmari, gestione di reti informatiche, partecipazione al progetto europeo ASK-IT) e le precedenti esperienze nella formazione informatica rivolta alle fasce deboli.

### *Analisi preliminari*

Una volta definito il numero dei corsi attivabili, sono stati avviati contatti con i principali Comuni liguri e gli Assessorati alle Politiche sociali, che hanno portato alla definizione di accordi di collaborazioni dei Comuni di La Spezia, Chiavari, Genova, Savona e Imperia.

Per la scelta delle sedi, messe a disposizione dai Comuni, operatori esperti in rilevazione di barriere architettoniche hanno effettuato sopralluoghi tesi a valutare la piena accessibilità della sede e delle postazioni (parcheggi vicini, accesso, eventuali ascensori, servizi igienici).

La Cruna ha inoltre svolto un'analisi preliminare dei principali ausili utili per l'utilizzo del pc da parte di persone con disabilità motorie o sensoriali.

### *Obiettivi*

Obiettivo del corso è stato contribuire, attraverso la conoscenza dello strumento informatico, al miglioramento della qualità della vita della persona disabile.

In questo percorso individualizzato la persona disabile è stata aiutata a superare quelle barriere di isolamento che non sono solo architettoniche e, quindi, fisiche, ma anche di informazione e comunicazione.

Il docente ha individuato di volta in volta le conoscenze informatiche di base e concordato gli obiettivi del corso, tenendo conto degli interessi e aspettative personali dell'allievo. Il disabile è stato così introdotto in maniera intuitiva nel mondo del PC e della rete Internet.

Grazie anche al contatto personale e diretto con il docente, questa modalità di acquisire nuove conoscenze ha favorito un percorso di progressiva reintegrazione sociale, umana e lavorativa, obiettivi tra i primi di questo servizio che guarda con attenzione alla globalità della persona.

## **COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

### *Metodologia e procedure*

La Coop. Soc. La Cruna insieme alla Consulta regionale Handicap ha definito i contenuti e le metodologie didattiche sulla base anche delle precedenti esperienze formative rivolte a persone disabili svolte da entrambi i soggetti.

La Cruna e la Consulta hanno individuato le quattro cooperative partners del progetto per le sedi distaccate, sulla base del loro impegno sociale e dell'esperienza maturata nel settore

informatico. È stato quindi organizzato un ciclo di incontri di formazione per i docenti mirati a definire una metodologia didattica comune e illustrare la strumentazione tecnologica e gli ausili a disposizione.

Per la formazione di utenti con disabilità cognitive, è stata avviata una collaborazione con "Navigabile", un progetto della Fondazione Italiana Accenture in collaborazione con il Ministero della Solidarietà Sociale. Il progetto intende fornire, principalmente a bambini e ragazzi con disabilità di comunicazione e di relazione, una modalità innovativa per comunicare e per accedere al web ed ai suoi contenuti del web. I docenti di Usare Internet hanno partecipato ai seminari formativi promossi da Navigabile per acquisire competenze all'utilizzo di questa interfaccia semplificata e personalizzata, che permette di inviare messaggi di posta elettronica e consultare pagine web.

Alcuni utenti dell'associazione ANFFAS hanno quindi seguito un piano formativo specifico, definito e realizzato insieme agli educatori dell'associazione.

Sono stati attivati contatti con gli enti locali, gli uffici preposti ai rapporti con le persone disabili e le associazioni di disabili per promuovere i corsi ed attivare segnalazioni di utenti interessati. In seguito, gli stessi enti sono stati informati sugli esiti del percorso formativo delle persone da loro segnalate affinché i risultati della formazione potessero essere massimamente valorizzati nel contesto dei progetti personalizzati già in atto.

La segreteria organizzativa regionale, gestita dalla Coop. Soc. La Cruna aveva il compito di ricevere le prenotazioni al corso, scrivere una prima scheda utente, concordare il periodo delle lezioni e l'agenda degli incontri per le cinque sedi e mantenere il coordinamento tra gli enti e l'organizzazione. Durante tutto il periodo del progetto, la segreteria ha osservato un orario di 4 ore giornaliere dal lunedì al venerdì.

### *Soggetti coinvolti*

Oltre alla Coop. Soc. La Cruna, partner del progetto sono stati:

- Consulta regionale Handicap
- Coop. Soc. La Bitta
- Coop. Soc. Patchwork
- Coop. Soc. Neopolis
- Coop. Soc. Villaggio del Ragazzo
- Comune di Genova
- Comune di La Spezia
- Comune di Chiavari
- Comune di Imperia
- Comune di Savona
- Regione Liguria
- Datasiel spa

### *Materiali predisposti*

Per la gestione dei corsi è stato realizzato un database condiviso tra i vari docenti attraverso Internet, per gestire il calendario degli appuntamenti, segnalare le lezioni svolte e registrare

l'andamento del percorso formativo personalizzato, specificando gli argomenti trattati e i risultati raggiunti. Questo strumento ha permesso il costante monitoraggio dei corsi e delle frequenze.

I docenti hanno inoltre preparato dispense personalizzate per gli allievi su carta, floppy, cd. È stato inoltre implementato un questionario per misurare la customer satisfaction tra gli alunni che hanno completato il corso (vedere in allegato 1).

### *Fasi di realizzazione*

1. Stesura linee guida (*vedi sopra: metodologia*)
2. Individuazione dei partners (*vedi sopra: metodologia*)
3. Formazione docenti (*vedi sopra: metodologia*)
4. Allestimento sedi

Le sedi accessibili sono state allestite su indicazione della Cruna con postazioni, hardware, software ed ausili (*vedi sotto: risorse tecnologiche*)

### 5. Corso

Le iscrizioni al corso sono avvenute spesso su segnalazione dei servizi sociali, oppure la persona disabile ha contattato direttamente il responsabile della zona con il quale ha concordato l'orario delle lezioni.

Le lezioni, individuali, prevedevano un percorso di apprendimento personalizzato con la presenza di un docente esperto di informatica e con esperienza didattica con persone disabili.

Dopo un primo incontro di conoscenza, la progettazione del percorso formativo e la valutazione ergonomica per ottimizzare la postazione lavorativa, iniziava il corso strutturato su 16 incontri di 75 minuti articolato in due sessioni di otto incontri ciascuna, per un totale di 20 ore.

In generale la persona disabile è stata formata all'utilizzo dei programmi base del computer e alla comunicazione tramite la gestione della posta elettronica, la partecipazione ai newsgroup e alle chatroom e alla navigazione sulla rete Internet.

I corsi sono stati divisi in tre sessioni: la prima con inizio a Febbraio 2005 e termine a metà giugno, la seconda con inizio a metà giugno e termine a metà novembre, la terza da gennaio 2006 a marzo 2006.

6. Verifica (*vedi sotto: risultati e valutazione*)

### *Aspetti innovativi da segnalare*

L'attivazione di corsi individuali ha permesso la creazione di rapporti insegnante-alunno particolarmente efficaci. Tanto i contenuti, quanto i tempi di apprendimento e la gestione del corso sono stati tarati sulle reali esigenze e desideri del partecipante.

È risultato vincente inoltre l'approccio basato sulla curiosità: leggere cioè le motivazioni di ciascun utente all'apprendimento (per qualcuno la possibilità di creare nuove relazioni tramite la posta elettronica, le chat e i forum, per altri la ricerca di un lavoro, per altri ancora l'utilizzo dei servizi online per semplificarsi la vita) e puntare su quello.

Terzo punto di successo, è stato invitare a partecipare al corso non solo la persona disabile, ma anche i loro familiari, nei casi in cui la persona non fosse in grado di partecipare direttamente. Questo ha permesso in parte di alleviare l'isolamento che a volte circonda le famiglie in cui è presente una persona con disabilità, creando occasioni di socializzazione ed anche fornendo qualche strumento in più per la gestione familiare.

## RISULTATI E VALUTAZIONE

### *Risultati attesi*

- Avvicinare le persone disabili e le loro famiglie all'utilizzo di Internet
- Fornire strumenti ed occasioni per il miglioramento della vita delle persone con disabilità
- Creare un sistema didattico integrato tra diversi soggetti presenti sul territorio ligure
- Creare, attraverso la formazione, opportunità lavorative per persone svantaggiate di cui alla legge 381/91

### *Criteri di valutazione*

Criterio principale è stata il livello di soddisfazione espresso dall'utente e quindi in generale una sua crescita personale (nelle competenze acquisite, nella percezione di sé, nelle relazioni stabilite). Inoltre, è stato oggetto di valutazione anche il miglioramento delle capacità informatiche degli alunni. Attraverso interviste agli utenti, infine, si è voluto valutare anche il singolo docente e l'organizzazione del corso in generale.

### *Strumenti e metodologie di valutazione*

Oltre al questionario per misurare la customer satisfaction tra gli alunni che hanno completato il corso, ogni docente ha redatto una relazione per ogni sessione dei corsi.

Sono stati inoltre analizzati i dati statistici degli alunni partecipanti ai corsi (vedi allegato) e il tasso di abbandono delle singole sedi.

Anche i report quotidiani dei docenti presenti sul sistema informatico da noi creato sono stati studiati e fonte di valutazione.

## RISORSE

### *Costi*

Il progetto è costato circa 150.000 euro

### *Fonti di finanziamento*

Il progetto è stato finanziato interamente dalla Regione Liguria, attraverso Datasiel spa, l'azienda informatica della Regione.

### *Risorse umane impegnate:*

Sono state impegnate per l'intera durata del progetto circa 9 persone, di cui 6 docenti, un responsabile della segreteria organizzativa, un tecnico informatico ed un responsabile di progetto. Hanno inoltre partecipato a fasi specifiche del progetto un rilevatore per le barriere architettoniche ed un formatore.

I docenti sono stati formati con un programma di incontri tesi a definire una metodologia didattica comune, illustrare la strumentazione tecnologica e gli ausili a disposizione e fornire alcune conoscenze specifiche utili nella relazione interpersonale con persone con disabilità.

### *Risorse tecnologiche:*

Sono state allestite cinque sedi per i corsi. Ogni sede è stata dotata di due postazioni informatiche e di collegamento in rete ADSL.

L'allestimento tecnologico ha previsto l'acquisto di:

- N° 10 PC con masterizzatore e monitor
- N° 5 router ADSL di nuova generazione con firewall e switch 4 porte
- N° 10 Software con funzioni di firewall personale, antivirus e controllo Privacy
- N° 5 Tastiere comprensive di scudo
- N° 5 Mouse e tastiera
- N° 5 Cuffie con microfono
- N° 5 Stampanti
- N° 5 Webcam
- N° 5 Dragon NaturallySpeaking 7.0 Preferred
- N° 10 Licenze Office
- N° 5 Licenze Dreamweaver MX 2004
- N° 5 Adobe Photoshop
- N° 1 software Textvoice Speak
- N° 1 Software AI 925
- N° 1 Flexiboard Tastiera Programm.
- N° 1 Cordless Trackman Wheel

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

### *Positività e criticità*

Estrema positività emerge dai feedback degli utenti dei corsi, che si è concretizzata spesso nella richiesta di proseguire il corso per non interrompere un'attività utile e occasione di

socializzazione e integrazione. Il rapporto con gli enti finanziatori e con le cooperative sociali partner del progetto è stato improntato alla collaboratività e fiducia reciproca.

Tra le criticità registriamo il disappunto di alcune realtà cittadine, fuori dai centri individuati dalla Regione, che sono rimaste escluse dai corsi per il numero definito di iscrizioni.

È emerso inoltre a volte un certo limite nell'apprendimento dovuto alla mancanza per alcuni alunni di un computer personale al proprio domicilio, che ha reso impossibile mettere in pratica a casa quanto appreso.

### *Comunicazione interna ed esterna*

Per illustrare e promuovere il progetto, La Cruna ha organizzato una rete di incontri e comunicazioni con i Servizi socio assistenziali, (Enti locali, Asl, Inail, Agenzie per l'impiego) e con le Consulte handicap locali, e le associazioni.

La cooperativa si è occupata inoltre della creazione del logo dell'iniziativa, del progetto grafico della locandina e della brochure e della distribuzione del materiale in collaborazione con i partner locali.

I corsi sono stati inoltre promossi tramite i canali web (sfruttando i siti web diretti come quelli della Consulta Handicap, della Cruna, della Regione Liguria, di Terre di Mare ed indiretti attraverso l'invio di comunicati stampa ad ampio raggio). Anche la stampa locale è stata informata e coinvolta dall'invio di comunicati stampa.

### *Successive implementazioni*

Viste le richieste che dalla conclusione del progetto ad oggi continuano ad arrivare, ed al successo dell'iniziativa, è allo studio la riconferma di Us@re Internet Liguria anche per l'anno 2007 con gli stessi partner e finanziatori.

Tra le ipotesi migliorative, si può immaginare di proporre corsi a "durata variabile" a seconda dell'utenza: non tutti gli alunni richiedono lo stesso totale di ore d'insegnamento, con alcuni utenti il corso potrebbe finire prima (per un limite d'apprendimento dell'utente, per l'esaurirsi dei contenuti didattici, per motivi relazionali o di competenze), altri utenti al contrario hanno bisogno, voglia e motivazioni per fare dei veri e propri "salti di qualità" nel mondo informatico; altri ancora necessità di allungare l'esperienza anche sul piano relazionale e comunicativo.

Sarebbe interessante inoltre approfondire la fattibilità di un progetto di "recupero pc usati", che, risistemati ed adattati alle esigenze degli utenti, potrebbero essere consegnati, gratuitamente o a costo ridotto, agli alunni che non possiedono a casa un pc.