

SENZA FISSA DIMORA MA INFORMATIZZATI



fondazione
di partecipazione
casa dell'ospitalità

**SENZA FISSA
DIMORA
MA INFORMATIZZATI**

A CURA DI DAVIDE MINELLO



fondazione
di partecipazione
casa dell'ospitalità

Finalità principale della Casa dell'Ospitalità è quella di consentire alle persone, attraverso un coinvolgimento responsabile delle stesse, di uscire da situazioni di marginalità, evitando la cronicità e l'assistenzialismo, mediante la realizzazione di progetti personalizzati liberamente accettati dagli interessati.

Secondo quanto emerge dall'Articolo 3 dello Statuto della Fondazione

I primi passi

Una delle strade intraprese da tempo dalla Fondazione per realizzare le finalità dello statuto è stata quella dell'alfabetizzazione informatica.

Nel 2007 è stato realizzato in via sperimentale presso la sede di Mestre della Casa dell'Ospitalità - che allora non era una Fondazione bensì una Istituzione comunale - un corso di alfabetizzazione informatica rivolto agli ospiti che ha coinvolto più di dieci persone. L'organizzazione dell'iniziativa ha reso necessaria la predisposizione di una saletta informatica con sei computer e altro hardware.

Successivamente è stata approntata e messa a disposizione degli ospiti una linea ADSL che ha permesso loro di avere accesso a Internet, con tutte le potenzialità che questo strumento può offrire: di conoscenza, ricerca di opportunità lavorative, utilizzo della posta elettronica ecc.

L'accesso al mondo dell'informatica e del personal computer è importante per tutti, quindi ancor più per persone in stato di disagio, spesso dalle relazioni spezzate, in quanto aumenta le possibilità di formazione, relazione, conoscenza e, non ultimo, apre opportunità di condividere i progetti della Fondazione come volontari collaboratori. La riuscita e il successo del corso sono stati garantiti anche grazie alla collaborazione con l'Associazione Informatici Senza Frontiere, che ha messo a disposizione due docenti (per conoscere questa associazione e la loro collaborazione con la Casa dell'Ospitalità, vedi www.informaticisenzafrontiere.org, nella sezione "Progetti").

Il proseguimento nel 2010 di queste iniziative ha rappresentato il giusto riconoscimento all'impegno e all'interesse dimostrati dagli ospiti che hanno partecipato al primo corso; a novembre 2009, infatti, è iniziato - e proseguito nel 2010 - un corso per il conseguimento della Patente Europea per il Computer (ECDL), a cui hanno partecipato inizialmente sette ospiti, successivamente ridotti a quattro.

La partecipazione degli ospiti a questo corso è già di per sé un apprezzabile traguardo e conferma che l'interesse non manca e che l'impegno "paga"; è allo stesso tempo fonte di soddisfazione per gli amici di Informatici Senza Frontiere che lo gestiscono e con esso vedono concretizzarsi proficuamente la loro attività di volontariato; infine, per la Fondazione significa veder realizzarsi in parte il duplice obiettivo che si era dato per il 2009, cioè quello di migliorare l'organizzazione interna del lavoro e contemporaneamente individuare e rafforzare le risorse delle persone che vivono e lavorano nella Fondazione, siano essi ospiti piuttosto che operatori e/o collaboratori.

Il primo corso

Eva Battaglia e Massimo Rigo

Il corso di alfabetizzazione informatica alla Casa dell'Ospitalità è iniziato nel giugno del 2007 e da quel giorno, con una certa costanza, ogni settimana teniamo due ore di corso agli ospiti della Casa.

Per gli ospiti il corso a volte è un motivo per uscire, parlare, trascorrere qualche ora in compagnia, essere seguiti, ascoltati, farsi qualche risata, ma soprattutto imparare a sdrammatizzare gli errori e riderci sopra.

Il parlarci di loro fa parte di ogni lezione, hanno bisogno di raccontarsi e di avere qualcuno che li ascolti. Per noi invece è stata una scoperta oltre ogni aspettativa. L'inizio è stato duro, non eravamo preparati ad affrontare un gruppo così eterogeneo, ma con il tempo ci siamo "plasmati" con loro, abbiamo cercato una strada che si adattasse al meglio alle loro esigenze e capacità.

Questo corso ci sta insegnando molte cose, come anche cambiare ritmo e riassaporare la semplicità della vita; ogni lezione ci regala qualcosa, non ci aspettiamo niente da loro, ma ogni volta ci stu-

priamo di quanto stanno imparando e di quanta voglia hanno di imparare sempre di più! Tra i tanti racconti che gli ospiti hanno scritto durante il corso riguardo la loro esperienza vorremmo riportare quello di Valentin.

Pensiamo che il punto di vista dello studente, soprattutto in questo tipo di corso, abbia un valore superiore a qualsiasi altra considerazione.

L'esperienza di Valentin

Valentin Cruz Garcia, ospite collaboratore della Casa dell'Ospitalità di Mestre

Il mio nome è Valentin Cruz Garcia. In giugno 2007 ho iniziato un corso di informatica. All'inizio eravamo in cinque. Qualcuno ha rinunciato, altri invece hanno continuato. Mi piacerebbe esprimere con le mie parole quello che sento, anche se alla fine non riesco a dire quello che sento. L'esperienza che sto attraversando insieme ai ragazzi del corso è positiva. Una cosa è certa: sono contento dell'esperienza. Capita, qualche volta, di ridere con i ragazzi del corso, principalmente con Marcello e Abebe, quando sbagliano qualcosa. Stare insieme a loro è bello. È un modo di stare in compagnia e allo stesso tempo impariamo a fare quello che Eva e Massimo ci insegnano. Come insegnanti sono bravi e io ho imparato tante cose, anche se in realtà il più bravo di tutti noi è Marcello. Questo dipende dal fatto che lui ha più esperienza di noi. Un altro che è molto bravo è Petru. Mi viene in mente che molti di noi non sapevano come accendere un computer, e qualcuno addirittura ha detto: «non ce la faccio». Invece oggi siamo tutti riuniti a scrivere una relazione sulla nostra esperienza. C'è un'aria tranquilla e impegnativa. Ognuno è preso dalla sua scrittura; c'è Vincenza che mi rompe cercando di copiare le stesse cose che scrivo io. Anche se in realtà non so quanto possa servire, ci vogliono anni di esperienza prima di riuscire a trovare un lavoro. L'iniziativa del corso parte da Nerio Comisso, nostro direttore. Non è sbagliata come idea. Tuttavia può servire per fare piccoli lavori per la Fondazione e per la Casa dell'Ospitalità.

Nerio Comisso, direttore della Fondazione Casa dell'Ospitalità

L'esigenza di informare sull'attività della Casa dell'Ospitalità è divenuta nel corso degli anni una vera e propria necessità. È quindi un dovere nei confronti della cittadinanza, oltre che di quanti sono soci della Fondazione, realizzare con continuità appuntamenti di informazione e di elaborazione per una cultura della ospitalità, a partire dalle situazioni di sofferenza ed emarginazione.

È indispensabile un vero progetto di comunicazione che si traduca in iniziative aperte, di comunicazione e di confronto perché mai come oggi c'è la oggettiva necessità di un confronto dialogico, basato sulla reciprocità. Un progetto che metta in campo le idee della Fondazione con la professionalità di esperti comunicatori, prevedendo, tra le altre cose, la realizzazione di materiale cartaceo e video, e la divulgazione mediante i più vari canali quali web, incontri informativi, bollettini, newsletter ecc.

Un progetto di comunicazione non per chiedere consenso, ma qualcosa in più: osservazioni, riserve e anche critiche perché niente è più importante che la capacità di cogliere i punti di debolezza. Il punto di debolezza può diventare il punto di forza per il cambiamento, per il miglioramento.

Un grande passo: il sistema

Per questo dal 2009 è stato pensato e avviato il sistema informativo della Fondazione, progetto che ha come obiettivo di fondo quello di migliorare la comunicazione a tutti i livelli; esso coinvolge la Fondazione nella sua interezza: Consiglio, Direzione, operatori e ospiti, con la supervisione di un responsabile del progetto e in collaborazione con l'Associazione Informatici Senza Frontiere.

Un progetto importante e ambizioso che si svolge su più fronti, durerà qualche anno e che ha un duplice obiettivo:

1. il miglioramento e l'ottimizzazione in fase d'uso degli strumenti di comunicazione disponibili, con la realizzazione di una serie di applicazioni volte a rendere disponibili agli operatori e agli ospiti collaboratori - delle sedi di Mestre e Venezia - alcuni supporti informatici, operativi e gestionali, riferiti alla gestione delle pre-

senze degli ospiti, alla consuntivazione delle attività eseguite dagli ospiti, alla preparazione, gestione e mantenimento di un sito web;

2. la formazione delle persone (anche in ottica della gestione delle applicazioni e del sito web) non solo degli operatori della Fondazione, ma anche e soprattutto degli ospiti collaboratori, favorendo l'acquisizione di competenze ed esperienze utili per il loro futuro.

Nel 2009 è stata avviata la "parte pratica" del sistema informativo della Fondazione, con la collaborazione degli operatori, di alcuni ospiti collaboratori e con la supervisione del responsabile del progetto e dei collaboratori esterni dell'Associazione Informatici Senza Frontiere.

Questa parte pratica del progetto ha due grandi obiettivi, quelli appena richiamati:

1. realizzazione di supporti;
2. formazione delle persone.

Il progetto concretamente prevede:

- a. attività della segreteria: saranno realizzate funzionalità volte alla ridefinizione, al miglioramento e alla manutenzione dell'archivio (database, indirizzario ecc.) della segreteria sociale della Fondazione;
- b. gestione delle presenze degli ospiti; gestione della mappa delle disponibilità dei posti; gestione delle liste di attesa; gestione anagrafica degli ospiti con archivio telematico in rete; gestione delle presenze degli ospiti: arrivi, partenze proroghe; produzione di rapporti statistici;
- c. consuntivazione delle attività; rilevazione delle attività svolte dai vari operatori e ospiti collaboratori; produzione di rapporti statistici a consuntivo, con valorizzazione del lavoro svolto;
- d. preparazione e gestione del sito web.

Bisogna tener presente che è fondamentale a tal fine permettere a operatori e ospiti di utilizzare le applicazioni da più postazioni di lavoro, già comunque in rete.

Si dovranno realizzare alcuni interventi volti al loro allineamento in termini di potenza, memoria, capacità disco, compatibilità pro-

grammi, aggiornamento ecc. Quindi si dovrà prevedere la sostituzione di alcuni PC. A tal proposito gli informatici senza frontiere si faranno carico del reperimento delle risorse, gestiranno le fasi di analisi, realizzazione e rilascio delle applicazioni, la formazione delle persone e la manutenzione nel tempo delle applicazioni. Tutto questo verrà svolto dalla rete di volontari degli ISF e in accordo con il personale della Fondazione (tratto dal testo del progetto).

Nel corso del 2010 è stata data una spinta fondamentale per preparare gli strumenti del progetto, coinvolgendo quando possibile gli ospiti: tra le tante cose fatte, citiamo l'avvio delle attività di popolamento del database con l'aiuto di due ospiti collaboratori, al fine di rendere operativo l'applicativo e farlo diventare uno strumento utile a supporto del lavoro degli operatori della Fondazione; l'acquisto e l'installazione di un server per mettere in rete i computer dell'amministrazione (non ancora tutti) e facilitare il lavoro della segreteria e degli operatori, garantendo - tra l'altro - la disponibilità in rete, la condivisione, la memorizzazione e la sicurezza di tutti i dati inseriti in modo professionale; la messa a norma delle linee ADSL e dei procedimenti di utilizzo dei PC e la protezione dei dati (coinvolgendo in questo tutti gli ospiti che frequentano la sala PC e utilizzano Internet); ci sono stati donati due personal computer (da due operatori) e altri ci sono stati donati da ISF; i nostri collaboratori ISF hanno offerto gratuitamente il montaggio, la gestione e la manutenzione periodica delle macchine e dei loro componenti: inoltre si sono adoperati non poco insieme con noi per diminuire il costo finale della spesa, riuscendo a ottenere a titolo gratuito da Microsoft alcuni fondamentali e costosi programmi, licenze, antivirus ecc. necessari al sistema (per oltre 10.000 euro); tutto ciò ha richiesto un lungo e paziente lavoro di collaborazione, formazione, informazione ecc. tra operatori, ospiti collaboratori e volontari esterni che naturalmente non è concluso e richiederà ancora tempo e risorse da parte di tutti per essere adeguatamente portato a termine.

Per quanto riguarda la presenza e la collaborazione degli ospiti, va sottolineata la pazienza, la disponibilità e lo spirito collaborativo

delle persone ospiti; per quanto riguarda gli altri ospiti fruitori di Internet finora si è manifestato solo un caso di “dipendenza da Internet” e non si sono avuti episodi di un suo utilizzo improprio, grazie anche al fatto che il servizio viene monitorato frequentemente proprio per evitare abusi (ad esempio frequentazione di siti di gioco d’azzardo, pornografici, o altro). Il sistema prevede inoltre che l’amministratore del server possa verificare, se richiesto, il tipo di traffico effettuato dai singoli utilizzatori della rete.

La comunicazione alla Casa dell’Ospitalità

Davide Minello, responsabile del sistema informativo

Tra i tanti progetti partiti nel corso del 2009 alla Casa dell’Ospitalità, quello del sistema informativo ha una rilevanza particolare.

Ricordo bene il giorno in cui Nerio si presentò con il Devoto Oli (noto dizionario d’italiano) in mano e ci lesse la definizione di sistema: «L’insieme coordinato di strumenti e procedure con il quale si raccolgono, si elaborano, si archiviano informazioni che consentono di produrre e distribuire all’occorrenza informazioni in possesso a chi ne ha bisogno, nel momento e nei luoghi opportuni».

Con questo progetto si vuole rispondere, per quanto possibile, al bisogno di garantire la comunicazione tra le persone e lo scambio di informazioni a tutti i livelli, all’interno delle diverse strutture della Fondazione e al suo esterno, in dialogo con la città e il mondo.

Questa esigenza si è fatta sempre più forte negli ultimi anni, specialmente dopo il passaggio della Casa da Istituzione a Fondazione di partecipazione, anche se il “cambio di marcia” decisivo è avvenuto ancora una volta grazie all’instancabile attività di promozione portata avanti dal direttore Nerio Comisso, il quale, tempo fa, scriveva in proposito: «[...] ci rendiamo conto che gran parte delle nostre insicurezze professionali, le difficoltà del nostro operare, il senso di impotenza ecc., derivano dal fatto che attorno alla nostra singola esperienza ci sono spazi enormi di solitudine, di silenzi, di difficoltà a capire, a conoscere e anche a comunicare».

Nel 2009 questo progetto ha cominciato a prendere forma, come fosse un dipinto fatto a più mani che piano piano comincia a rive-

larsi; in corso d'opera nuove persone hanno dato la propria disponibilità a collaborare a questo progetto con il proprio entusiasmo, le proprie competenze e tanta buona volontà.

Il lavoro sul sistema informativo verte (e verterà) sulla definizione delle responsabilità e degli ambiti di lavoro degli operatori, dei collaboratori e degli ospiti (ad esempio prima accoglienza, politiche e culture delle permanenze, segreteria sociale); sulla creazione di un programma di anagrafica con cui gestire i dati delle accoglienze e delle presenze, garantendone la riservatezza (attualmente il suo utilizzo è in fase sperimentale); sulla creazione e aggiornamento di un sito web che presenti la Fondazione Casa dell'Ospitalità, la sua storia, i suoi protagonisti, le sue molteplici attività... Intendiamo sviluppare tutto questo - e molto altro - da un lato con uno sguardo strategico, dall'altro cercando di tener conto delle esigenze di tutti, con un coinvolgimento serio e responsabile delle persone, siano esse operatori, ospiti o collaboratori.

Lo staff, cioè il gruppo di lavoro sul progetto, è attualmente composto da operatori e ospiti collaboratori delle nostre sedi di Mestre e Venezia: Davide, Domenico, Valentin Cruz, Emanuele, Marcellino, a cui si sono aggiunti, più di recente, Adams e Nicolae. Collaborano oramai da tempo al progetto Massimo ed Eva, Mauro, Paolo, Toni e Pierangelo dell'Associazione Onlus Informatici Senza Frontiere (ISF). A loro va un nostro grazie speciale per il lavoro che stanno svolgendo con competenza, professionalità e tanta passione.

Alcune cose sono state fatte, molte restano da fare, ma riteniamo di esserci incamminati su una buona strada... siamo contenti e orgogliosi del lavoro fatto finora; un piccolo passo per l'umanità, un grande passo e una grande sfida per la Casa dell'Ospitalità.

Programma di anagrafica GuestHome

Nel corso del 2009 è stato progettato il database e nel 2010 reso operativo in forma sperimentale l'applicativo, allo scopo di farlo diventare uno strumento utile a supporto del futuro lavoro degli operatori e ospiti della Fondazione. Gli Informatici Senza Frontiere si sono fatti carico del reperimento delle risorse, delle fasi di analisi,

realizzazione e rilascio delle applicazioni, della formazione delle persone e della manutenzione nel tempo delle applicazioni. Tutto questo viene svolto dalla rete di volontari degli ISF e in accordo con il personale della Fondazione. Con gli operatori, da inizio 2009, diversi ospiti (almeno sei) hanno collaborato per la raccolta dei dati utili al consuntivo 2008 e 2009; attualmente due ospiti collaborano per l'informatizzazione dei dati cartacei raccolti dalla lista di attesa e dalle accoglienze.

Informatica senza frontiere

Mauro Carniel, Informatici Senza Frontiere

Quest'anno (2009, ndr) ho avuto l'opportunità e, devo dire la fortuna, di partecipare a un progetto di sviluppo per la fondazione Casa dell'Ospitalità di Mestre e Venezia, presso la quale alcuni membri e amici di ISF già lavorano da alcuni anni: sono Mauro Tronchin, Eva Battaglia, Massimo Rigo e Toni Tiveron. Essi hanno dedicato e continuano a dedicare una parte del loro tempo libero a portare avanti alcuni progetti presso la Casa, come tenere corsi di informatica per gli ospiti della Casa o creare una rete informatica che colleghi le varie strutture che compongono la Fondazione, distribuite fra le città di Mestre e Venezia.

Un'altra esigenza che abbiamo cercato di soddisfare era la creazione di un sistema informativo in grado di supportare gli operatori delle strutture durante le loro attività e che potesse essere usato anche dagli ospiti stessi. È così che nasce GuestHome, un'applicazione web open source che ho contribuito a creare e che è dedicata alla gestione degli ospiti (accoglienza, presenza e dimissione) e delle liste di attesa, usata da tutte le strutture della Casa.

Il progetto GuestHome nasce all'inizio dell'anno grazie alla spinta iniziale di alcuni membri di ISF come Pierangelo Tripoli, Massimo Rigo e Paolo Rossetto, a cui mi sono poi aggregato insieme a Toni Tiveron, che sta curando la parte sistemistica e infrastrutturale del progetto (database, application server, VPN, security).

Insieme a Paolo e agli altri ci siamo trovati in diverse occasioni a Mestre per raccogliere le esigenze degli operatori e utenti del si-

stema: lì ho incontrato persone davvero motivate e interessate a percorrere insieme a noi quest'avventura, tra cui Davide Minello, operatore presso la Casa dell'Ospitalità, che si è reso disponibile per supportarci e rivedere insieme i processi interni di gestione della Fondazione.

Siamo infine riusciti a consegnare l'applicazione la scorsa settimana a Mestre, dove abbiamo trovato ad aspettarci ben quattordici persone, tra operatori e ospiti, tutti interessati a vedere e usare l'applicazione; in quell'occasione il direttore della Casa, Nerio Comisso, tra i promotori dell'iniziativa, ci ha ringraziato insieme al suo staff per il lavoro che abbiamo svolto e devo dire che la soddisfazione più grande è stata vedere tutte quelle persone intente a imparare e a usare GuestHome.

La realizzazione di un progetto in tempi così rapidi è la dimostrazione di cosa si può ottenere quando più persone, animate da spirito di collaborazione ed entusiasmo si mettono a lavorare assieme per raggiungere un obiettivo importante.

Informatica come comunicazione

Emanuele, ospite collaboratore della Comunità di Sant'Alvise, Venezia

Finalmente dopo una lunga attesa si è dato inizio alla sezione informatica nella nostra Fondazione. È una sfida e nello stesso tempo una crescita al passo con i tempi, nella quale l'elaborazione e la condivisione delle informazioni, oltre a essere automatizzate, sono e devono essere in tempo reale. È proprio con la "condivisione delle informazioni" che l'informatica diventa ed è comunicazione; tra un po' finalmente le strutture di Venezia e Mestre saranno più vicine, potranno avere dati e documenti in comune: tutto in rete.

Personalmente sono entusiasta di far parte di questo gruppo che contribuisce alla crescita della nostra Fondazione.

Prossimi passi

1. Potenziare la linea ADSL attuale per permettere di migliorare il servizio Internet (ai fini di imparare a usare gli strumenti informatici,

fare una ricerca di lavoro, invio di curriculum e scambio e-mail ecc.) attualmente offerto agli ospiti: la linea attuale mostra grossi limiti nel caso (quotidiano) che più computer siano contemporaneamente connessi al web;

2. tenere prossimamente un corso base, destinato a operatori e ospiti interessati, per imparare a gestire e aggiornare i nostri siti web (www.casaospitalita.it e www.viadellacroce.org): è un passo ulteriore per accrescere le competenze degli operatori ma soprattutto degli ospiti, i quali potranno contribuire in prima persona a far conoscere all'esterno (e ben oltre la città) la Fondazione, i suoi ospiti e le sue attività. Da notare che il sito attuale è stato creato da un ospite di Venezia, Emanuele, senza alcun aiuto da parte di ISF, ed Emanuele è attualmente l'unica persona che lo tiene aggiornato.

Al di là delle molte cose fatte e di quelle (moltissime) che rimangono da fare vorremmo comunicare a tutti e sottolineare la soddisfazione nello svolgere un lavoro intenso e appassionato fianco a fianco con tante persone ospiti, che si sono dimostrate sensibili, affidabili e autonome al di sopra di ogni aspettativa.

I protagonisti del progetto

Davide (operatore referente), Domenico, Valentin, Emanuele, Marcellino, Nicola (ospiti collaboratori), in collaborazione con gli Informatici Senza Frontiere: Massimo, Eva, Toni, Mauro, Paolo, Pierangelo e altri.

Contatti e siti web

e-mail: ospitalita@casaospitalita.it

www.casaospitalita.it

www.viadellacroce.org

www.informaticisenzafrontiere.org

Questo opuscolo viene donato a ogni persona interessata a conoscere la realtà della Fondazione di partecipazione Casa dell'Ospitalità (www.casaospitalita.it).

Ogni cittadino, se lo ritiene, può chiedere di diventare socio della Fondazione.

La Fondazione è grata a chi decide di sostenerla con un proprio contributo, anche economico.

Per il contributo economico usare:

- un bollettino di ccp al n. 000089346282

intestato a Fondazione di partecipazione Casa dell'Ospitalità
via Santa Maria dei Battuti 1/d, 30174 Mestre Venezia

- un bonifico bancario al cc 1000/7207 della Cassa di Risparmio di Venezia
sede centrale di San Marco, campo Manin 4216, Venezia
IBAN IT 84 P063 4502 0001 0000 0007 207

intestato a Fondazione di partecipazione Casa dell'Ospitalità

FONDAZIONE DI PARTECIPAZIONE CASA DELL'OSPITALITÀ

via Santa Maria dei Battuti, 1/d 30174 Mestre Venezia

tel. 041 958409 - fax 041 962876

p.iva - c.f. 03782700276

e-mail ospitalita@casaospitalita.it

questo libro è pubblicato con il sostegno di

stamperia cetid

finito di stampare nel mese di novembre 2010
da Stamperia Cetid srl, Mestre Venezia

progetto grafico e realizzazione editoriale
Studio Polo 1116 Brugiolo Romanelli, Venezia

Davide Minello, nato a Jesolo nel 1968, è operatore e responsabile del sistema informativo della Fondazione di partecipazione Casa dell'Ospitalità