



Quadro di riferimento Livello B1 | Allegato | Manuale sull'educazione inclusiva di L2 per la partecipazione sociale e digitale

eMATES | Potenziamento degli adulti marginalizzati di origine migratoria nell'accesso all'e-government attraverso la formazione degli insegnanti di lingua straniera



www.emates.eu

Numero del Progetto:

2024-1-ES01-KA220-ADU-000246433



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Indice

Livello B1 Quadro di riferimento	2
Accesso e Prenotazioni Sanitarie Come prenotare una visita medica online	2
Ricerca di Lavoro e Servizi per l'Impiego Navigare nei portali nazionali del lavoro	3
Banca Online e Pagamenti Sicuri Comprendere i termini e fare transazioni digitali	7
Trasporti Pubblici e Servizi di Mobilità Acquisto biglietti digitali, controllo orari	9
Genitorialità e Comunicazione con la Scuola Utilizzo delle app scolastiche o piattaforme per l'educazione dei figli	10



Quadro di riferimento Livello B1



Accesso e Prenotazioni Sanitarie | Come prenotare una visita medica online

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER B1)
Comprensione	Ascolto	È in grado di comprendere spiegazioni registrate o in tempo reale fornite dai servizi sanitari, ad esempio: "Deve prima selezionare il medico di famiglia dal portale," "Gli appuntamenti sono fissati solo il martedì mattina," "Si prega di caricare il certificato di vaccinazione." Sa seguire istruzioni telefoniche automatizzate anche di maggiore durata.
	Lettura	È in grado di comprendere istruzioni semplici sui portali sanitari, come "Scegli uno specialista," "Date disponibili," "Inserisci il numero della tua assicurazione sanitaria," e "Scarica documenti medici." Riconosce anche un lessico più complesso, ad esempio "riferimento," "prescrizione" e "copertura assicurativa."
Parlato	Interazione	È in grado di interagire con maggiore sicurezza in contesti sanitari, spiegando problemi di salute semplici o esprimendo preferenze sugli orari degli appuntamenti. Sa chiedere chiarimenti in caso di incertezza, ad esempio: "Può spiegare questa parte del modulo?" o "C'è un medico disponibile domani?"
	Produzione orale	Sa fornire informazioni chiare durante la prenotazione di un appuntamento, ad esempio: "Ho bisogno di un appuntamento con uno specialista per un controllo" o "Preferirei un appuntamento nel pomeriggio." Gli apprendenti sono inoltre in grado di formulare domande quali: "Quali documenti devo portare?"
Scrittura	Produzione scritta	È in grado di compilare moduli online più dettagliati per appuntamenti, includendo informazioni personali, sintomi di salute e orari preferiti. Sa scrivere frasi semplici e domande per chiarire dettagli legati alla salute nei moduli, ad esempio "Ho bisogno di un medico per un dolore al ginocchio."

Perché è necessario: Al B1, i migranti devono non solo **prenotare e confermare appuntamenti**, ma anche **interpretare istruzioni, gestire cambiamenti imprevisti e comunicare esigenze di salute** in modo più dettagliato. L'autonomia nei servizi di fascicolo sanitario elettronico è essenziale per una reale integrazione.

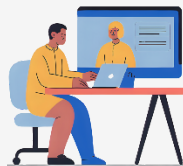
Focus sull'alfabetizzazione digitale:

- Navigare sui **portali sanitari regionali e nazionali** per prenotare e modificare appuntamenti.
- Confrontare medici e opzioni di servizio online (disponibilità, localizzazione).
- Caricare certificati medici o documenti di vaccinazione.
- Scaricare e interpretare **conferme di appuntamento, ricevute e referti**.
- Gestire **richieste online per spostamenti di appuntamenti** e cancellazioni.

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Espansione del vocabolario: specialista, certificato, riferimento, sintomo, vaccinazione, referto, fascia oraria per appuntamento, email di conferma.

- Comprendere **istruzioni più lunghe e testi di ambito medico**.
- Produrre **esplicitazioni brevi e strutturate riguardo condizioni di salute**.
- Scrivere **richieste digitali chiare e cortesi** per riprogrammare appuntamenti, caricare documenti o confermare visite.



Ricerca di Lavoro e Servizi per l'Impiego | Navigare nei portali nazionali del lavoro

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER B1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	Sa seguire spiegazioni del personale dei servizi per l'impiego o tutorial, ad esempio: "Per candidarsi a questa posizione è necessario caricare un curriculum vitae e una lettera di motivazione," "Controlla la data di scadenza prima di inviare," oppure "Seleziona le offerte di lavoro che corrispondono al tuo profilo." Sa comprendere istruzioni registrate più articolate di help desk (URP).
	Lettura	Sa leggere e comprendere annunci di lavoro brevi in modo dettagliato, riconoscendo compiti, competenze e condizioni contrattuali. Sa interpretare notifiche da portali ("La tua candidatura è incompleta," "Il tuo profilo è stato aggiornato," "Scadenza prorogata"). Sa seguire guide online passo dopo passo per creare un curriculum vitae digitale. Sa leggere e comprendere offerte formative dedicate a migliorare il proprio percorso professionale attuale e a sviluppare candidature su portali dedicati all'e-government.
<u>Parlato</u>	Interazione	Sa porre e rispondere a domande più articolate in un ufficio per l'impiego o su una linea di assistenza, ad esempio: "È richiesta esperienza nel servizio clienti per questo ruolo?", "Posso caricare più di un curriculum vitae?" Sa partecipare a brevi dialoghi chiari con datori di lavoro o consulenti.
	Produzione orale	È in grado di presentare esperienze personali e competenze in un discorso coerente: "Ho lavorato per tre anni come assistente di magazzino, dove ero responsabile delle consegne e del controllo delle scorte. Desidero trovare una posizione a tempo pieno nel settore della logistica." È capace di spiegare preferenze e obiettivi professionali.
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	È in grado di compilare moduli digitali di candidatura dettagliati , comprendenti la storia lavorativa, referenze e motivazioni. Sa scrivere brevi email o messaggi formali a datori di lavoro: "Egregio Signore/Signora, sono interessato alla posizione pubblicata. In allegato invio il mio curriculum vitae. Resto disponibile per un colloquio secondo le Sue disponibilità."

Motivazione: Al B1, dai migranti è richiesto non solo di registrarsi e candidarsi, ma di **utilizzare strategicamente i portali di lavoro, interpretare i requisiti e comunicare in modo strutturato con datori di lavoro o istituzioni**.

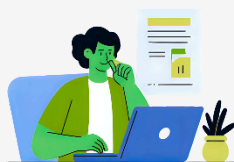
Focus sull'alfabetizzazione digitale:

- Creazione e aggiornamento di **profili online** contenenti formazione, esperienza lavorativa e competenze.
- Uso di **filtri** per individuare opportunità pertinenti (settore, competenze, durata del contratto).
- Caricamento e gestione di documenti (curriculum vitae, lettera di presentazione, certificati).
- Interpretazione del **feedback del sistema** (domande incomplete, rigetti, inviti a colloqui).
- Rispetto delle **scadenze per la presentazione delle domande e delle regole di invio**.

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Espansione del vocabolario: offerta di lavoro, requisito, qualifiche, scadenza, competenze, colloquio, lettera di motivazione, profilo.
- Comprendere e produrre **testi professionali strutturati** (annunci di lavoro, istruzioni per la candidatura, brevi lettere di accompagnamento).
- Partecipare a **dialoghi brevi e chiari** con il personale per l'impiego o potenziali datori di lavoro.
- Presentare competenze ed esperienze mediante un **discorso coerente** anziché frasi isolate.





Gestione della residenza e della documentazione legale | Compilazione dei moduli per il permesso di soggiorno

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER B1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	È in grado di seguire esplicazioni dettagliate in riunioni, video o registrazioni di help-desk, ad esempio: “Per rinnovare il permesso di soggiorno deve caricare la prova di reddito e l’assicurazione sanitaria,” “La domanda è valida solo con tutti gli allegati.” Sa comprendere istruzioni orali per la prenotazione di un appuntamento online.
	Letture	È in grado di leggere e comprendere avvisi ufficiali e istruzioni online riguardanti i permessi: scadenze per il rinnovo, documenti richiesti, motivi di rigetto. Sa interpretare notifiche via email o SMS (“La tua domanda è in attesa,” “Si prega di caricare i documenti mancanti”). Sa seguire guide dettagliate passo-passo sui portali .
<u>Parlato</u>	Interazione	Sa formulare e rispondere a domande chiare presso un ufficio o una linea di assistenza, ad esempio: “Cosa succede se supero la scadenza?”, “Posso caricare una copia scannerizzata del mio passaporto?”, “Dove posso controllare lo stato della mia domanda?” Sa gestire richieste di chiarimento con il personale.
	Produzione orale	Sa spiegare la propria situazione personale o legale in modo fluente: “Devo rinnovare il mio permesso di soggiorno perché scade tra due mesi,” “Ho cambiato indirizzo e devo aggiornare le informazioni online,” “Il mio passaporto è nuovo e desidero aggiornare la mia richiesta.”
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	Sa compilare moduli digitali dettagliati (dati personali, componenti della famiglia, lavoro, abitazione). Sa scrivere brevi richieste formali alle istituzioni: “Gentile Ufficio, vorrei sapere se il mio permesso di soggiorno è stato approvato. La prego di informarmi sui prossimi passi.” Sa fornire brevi spiegazioni scritte riguardo ai documenti mancanti.

Perché è necessario: Gestire la residenza e la documentazione legale rappresenta una delle aree più **critiche e sensibili** per i migranti. A **B1**, gli apprendenti dovrebbero essere in grado non solo di completare le domande, ma anche di **comprendere le procedure formali, affrontare problemi e comunicare efficacemente con le autorità**.

Focus sull’alfabetizzazione digitale:

- Accedere in modo sicuro ai portali ufficiali dell’immigrazione o degli enti governativi.
- Compilare **domande online strutturate** (rinnovo, ricongiungimento familiare, cambio di residenza).
- Caricare scansioni di documenti d’identità, attestati di residenza e fotografie.
- Verificare le **notifiche di sistema** (documenti mancanti, conferme di appuntamento).
- Scaricare **ricevute o prove di inoltro**.

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Ampliare il vocabolario: rinnovo, scadenza, termine, permesso, richiedente, allegato, conferma, appuntamento.
- Comprendere **espressioni fisse** sui moduli: "valido fino a," "motivo della domanda," "documenti giustificativi."
- Produrre **brevi richieste scritte e cortesi**.
- Gestire **brevi dialoghi** con i funzionari riguardo alle procedure.





Banca Online e Pagamenti Sicuri | Comprendere i termini e fare transazioni digitali

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER B1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	È in grado di seguire spiegazioni registrate da banche o call center, ad esempio: "Per completare il trasferimento, confermare con un codice inviato al cellulare," "Se il pagamento non va a buon fine, controllare il saldo o riprovare più tardi." Comprende indicazioni orali su frodi online e procedure per pagamenti sicuri.
	Letture	Sa leggere e interpretare testi digitali dettagliati dai portali bancari: "Il tuo bonifico è stato rifiutato per fondi insufficienti," "La tua carta di credito è stata bloccata," "Conferma il tuo pagamento con l'autenticazione a due fattori." Sa comprendere termini e condizioni dei servizi di base.
<u>Parlato</u>	Interazione	Sa porre e rispondere a domande strutturate allo sportello bancario o alla linea di assistenza, ad esempio: "Posso aumentare il limite del mio bonifico online?," "Come posso reimpostare la mia password?," "Cosa devo fare se non ricevo il codice di conferma?" Sa spiegare problemi semplici e richiedere soluzioni.
	Produzione orale	Sa descrivere necessità o problematiche finanziarie in frasi collegate: "Ho bisogno di trasferire denaro all'estero alla mia famiglia ogni mese," "Ho provato a pagare la bolletta dell'energia online, ma il sistema ha rifiutato il pagamento," "Voglio bloccare la mia carta perché l'ho persa."
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	Sa compilare moduli online per pagamenti o bonifici con informazioni dettagliate (dati del destinatario, IBAN, causale del pagamento). Sa scrivere brevi messaggi o email formali: "Gentile Banca, vorrei segnalare un pagamento online non riuscito." Si prega di confermare l'avvenuta annullamento della transazione. È possibile richiedere una conferma scritta delle operazioni effettuate.

Perché è necessario: Il banking online e i pagamenti sicuri sono **fondamentali per l'indipendenza finanziaria**. Al **livello B1**, i migranti devono essere in grado di **gestire transazioni, interpretare messaggi di errore, applicare procedure di sicurezza online e comunicare in modo chiaro con banche o istituzioni**.

Focus sull'alfabetizzazione digitale:

- Accesso a portali sicuri tramite autenticazione a due fattori (codici, SMS, notifiche da app).
- Esecuzione di transazioni complesse (pagamento di bollette, trasferimenti internazionali, pagamenti ricorrenti).
- Scaricare e salvare ricevute digitali e registrazioni delle transazioni.
- Comprendere avvisi di frode, errori di sistema e aggiornamenti di sicurezza.
- Gestire contestazioni online o transazioni non andate a buon fine.

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Ampliare il vocabolario: bonifico, transazione, ricevuta, fondi insufficienti, bloccato, codice di conferma, autenticazione, rimborso, avviso di sicurezza.
- Comprendere comunicazioni scritte più articolate e istruzioni bancarie.
- Formulare richieste formali e cortesi a banche o servizi di pagamento.
- Esporre problemi finanziari o richieste con discorso collegato.





Trasporti Pubblici e Servizi di Mobilità | Acquisto biglietti digitali, controllo orari

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER B1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	È in grado di comprendere comunicazioni più lunghe in stazioni o app online: "Il treno per Milano è stato deviato per manutenzione," "I biglietti acquistati online devono essere convalidati prima della salita a bordo." Può seguire spiegazioni orali su come utilizzare abbonamenti o sconti.
	Lettura	È in grado di leggere e interpretare orari dettagliati, aggiornamenti digitali e avvisi di servizio , ad esempio, "Servizio sospeso a causa di sciopero," "Autobus deviato tramite la stazione centrale," "Abbonamento mensile valido solo su determinate tratte." Può seguire istruzioni passo passo dell'app per prenotare e pagare i biglietti.
<u>Parlato</u>	Interazione	È in grado di porre e rispondere a domande chiare e strutturate presso gli uffici di trasporto o alle linee di assistenza, ad esempio, "Come uso l'app per ottenere lo sconto studenti?," "Posso cambiare la data del biglietto online?," "Dove posso scaricare la ricevuta del mio abbonamento?"
	Produzione orale	È in grado di spiegare necessità e problemi di viaggio in frasi coerenti: "Ho bisogno di comprare un abbonamento mensile della metropolitana perché viaggio ogni giorno per lavoro," "Il mio biglietto online non ha funzionato ieri e l'ispettore mi ha chiesto di pagare una multa."
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	È in grado di completare acquisti e registrazioni di biglietti digitali con inserimenti dettagliati (dati del passeggero, numeri di identificazione, dettagli di pagamento). È in grado di scrivere brevi messaggi cortesi: "Gentile Servizio Clienti, desidero segnalare che il mio abbonamento online non è stato attivato." Si prega di fornire indicazioni sulla procedura.

Perché è necessario: Il trasporto pubblico è una **necessità quotidiana di integrazione**, e al **B1**, gli apprendenti devono **gestire interruzioni, abbonamenti e sistemi di biglietteria più complessi** comunicando chiaramente eventuali problemi.

Focus sull'alfabetizzazione digitale:

- Utilizzo di **portali e app di trasporto** per acquistare, rinnovare e convalidare i biglietti.
- Gestione di **abbonamenti e pass** (settimanali, mensili, studenteschi, per anziani).
- Comprendere e rispondere ad **avvisi sui servizi digitali** (ritardi, scioperi, deviazioni).
- Scaricare **ricevute digitali o codici QR** e saperli presentare correttamente.
- Risoluzione di **errori nei sistemi di biglietteria digitale**.

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Espansione del vocabolario: abbonamento, percorso, ritardo, deviazione, sciopero, ricevuta, codice QR, ispettore, convalida, multa.
- Comprendere **avvisi o comunicazioni più lunghi e dettagliati**.
- Produrre **brevi reclami formali, scritti o orali** in caso di malfunzionamenti dei sistemi digitali.
- Spiegare **abitudini e bisogni di viaggio** nel parlato connesso.



Genitorialità e Comunicazione con la Scuola | Utilizzo delle app scolastiche o piattaforme per l'educazione dei figli

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER B1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	È in grado di comprendere messaggi più lunghi inviati da insegnanti o app scolastiche, ad esempio: "La riunione è stata spostata a giovedì," "Si prega di caricare il modulo di consenso firmato," "Vostro figlio inizierà con un logopedista la prossima settimana." Sa seguire spiegazioni su come utilizzare registri digitali o strumenti di supporto.
	Letture	È in grado di leggere e interpretare comunicazioni scolastiche dettagliate quali calendari degli esami, piani di sostegno, rapporti di valutazione e aggiornamenti normativi. Comprende notifiche formali, ad esempio: "Suo figlio riceve un supporto didattico aggiuntivo," "Si prega di compilare il modulo di consenso online."
<u>Parlato</u>	Interazione	È in grado di discutere questioni scolastiche in conversazioni strutturate, ad esempio: "Ho visto sull'app che mio figlio ha saltato le lezioni; potrebbe spiegarmi perché?," "Come posso accedere online al piano di sostegno didattico?"
	Produzione orale	Sa descrivere le esigenze o i progressi del proprio figlio in discorsi coerenti, ad esempio: "Mia figlia trova difficili i compiti a casa; potrebbe aver bisogno di sostegno aggiuntivo," "Mio figlio frequenta le lezioni di sostegno il martedì e il giovedì."
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	Sa scrivere messaggi cortesi e strutturati nelle app scolastiche o via email, ad esempio: "Gentile insegnante, ho visto una nota riguardante il supporto aggiuntivo. Potresti fornire maggiori dettagli a riguardo? Sa compilare moduli digitali relativi alla frequenza, al consenso o al supporto all'apprendimento."

Perché è necessario: Una comunicazione efficace con le scuole è essenziale per il successo e l'integrazione del bambino. Al livello **B1**, i genitori dovrebbero essere in grado di **comprendere le notifiche ufficiali, utilizzare autonomamente gli strumenti digitali scolastici e comunicare in modo proattivo con insegnanti e amministratori.**

Focus sull'alfabetizzazione digitale:

- Navigare **nelle app scolastiche, nei registri e nelle piattaforme digitali** per monitorare voti, compiti e frequenza.
- Caricare e scaricare **moduli, compiti e permessi.**
- Gestire **i pagamenti online** per pasti, gite o servizi scolastici.
- Rispondere a **notifiche di sistema e aggiornamenti.**
- Utilizzare **le funzioni di messaggistica nei portali** per comunicazioni ufficiali.

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Ampliare il vocabolario: frequenza, modulo di consenso, relazione, specialista, piano di supporto, sessione, feedback, conferma.
- Comprendere comunicazioni scritte o orali più estese provenienti dalle scuole.
- Produrre esplicitazioni brevi e strutturate relative a situazioni o richieste.
- Scrivere messaggi e richieste formali e cortesi riguardanti il progresso del bambino destinati agli insegnanti o agli uffici scolastici.