



Quadro di riferimento Livello A1 | Allegato | Manuale sull'educazione inclusiva L2 per la partecipazione sociale e digitale

eMATES | Potenziare gli adulti marginalizzati con background migratorio nell'accesso ai servizi di e-government attraverso la formazione degli insegnanti di lingue straniere



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

Quadro di riferimento Livello A1	2
Accesso all'assistenza sanitaria e appuntamenti Come prenotare una visita medica online	2
Ricerca lavoro e servizi per l'occupazione Navigazione nei portali nazionali del lavoro	3
Gestione della residenza e documentazione legale Compilazione dei moduli per il permesso di soggiorno	5
Banca online e pagamenti sicuri Comprendere i termini e effettuare transazioni digitali	6
Trasporti pubblici e servizi di mobilità Acquisto di biglietti digitali e consultazione degli orari	7
Genitorialità e comunicazione con la scuola Utilizzo di app o piattaforme scolastiche per l'educazione dei figli	8



Quadro di riferimento Livello A1



Accesso all'assistenza sanitaria e appuntamenti | Come prenotare una visita medica online

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER A1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	È in grado di comprendere frasi semplici relative ai servizi sanitari di e-government, come "Inserisca il numero della sua tessera sanitaria" oppure "Qual è il motivo del suo appuntamento?" Queste sono espressioni fondamentali utilizzate durante la prenotazione online delle visite mediche.
	Letture	Comprende informazioni di base sui portali sanitari come "Scegli il tipo di appuntamento" (ad esempio, visita generale), "Seleziona la data" e "Scarica i referti medici." Riconosce il vocabolario comune come "nome del medico," "orari disponibili" e "specialità medica."
<u>Produzione orale</u>	Interazione	Può interagire in modo semplice riguardo agli appuntamenti sanitari, ad esempio: "Ho bisogno di prenotare un appuntamento per una visita di controllo," oppure "Non capisco questo modulo, può aiutarmi?" Gli apprendenti saranno in grado di chiedere chiarimenti durante l'utilizzo dei portali sanitari.
	Produzione orale	È in grado di formulare frasi semplici per comunicare informazioni sanitarie durante la prenotazione di appuntamenti online, come: "Ho bisogno di un appuntamento con un medico" oppure "Sono disponibile martedì alle 10:00." Gli apprendenti possono anche chiedere aiuto, ad esempio, "Come faccio a prenotare il mio appuntamento?"
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	È in grado di compilare moduli online di base relativi alla salute, come inserire i propri dati personali (nome, data di nascita), selezionare gli orari disponibili per appuntamenti e scrivere frasi semplici quali: "Prenotare un appuntamento per un controllo generale." Gli studenti praticheranno inoltre la scrittura di domande per chiarire i campi del modulo o i messaggi di sistema.

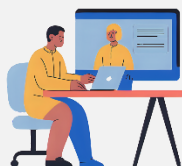
Motivazione: Navigare nei servizi sanitari rappresenta una delle attività più essenziali per le persone migranti. Comprendere come accedere ai servizi sanitari, prenotare visite mediche online e interpretare documenti sanitari digitali è fondamentale per integrarsi nel nuovo paese e gestire la propria salute.

Obiettivo di alfabetizzazione digitale: sviluppare la capacità degli studenti di interagire con portali di e-government, incluso:

- Prenotare appuntamenti tramite sistemi online.
- Scaricare o comprendere documenti relativi alla salute (ad esempio, certificati di vaccinazione).
- **Utilizzare e interpretare in modo sicuro cartelle cliniche digitali o informazioni sanitarie personali.**

Obiettivo di alfabetizzazione in L2: gli studenti acquisiranno il vocabolario relativo alla salute (ad esempio, sintomi, tipologie di appuntamento, specialità mediche) e frasi di base per interagire con portali sanitari. Le competenze chiave includono:

- Chiedere aiuto o chiarimenti durante l'interazione con moduli digitali o istruzioni.
- Comprendere e utilizzare la terminologia medica nel contesto dei servizi sanitari online.
- Esercitare semplici strategie comunicative per prenotare appuntamenti e gestire documenti sanitari online.



Ricerca lavoro e servizi per l'occupazione | Navigazione nei portali nazionali del lavoro

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER A1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	Può comprendere istruzioni audio lente e chiare o indicazioni del help-desk per l'uso di portali di lavoro online, ad esempio, "Clicca qui per registrarti," "Seleziona il tipo di lavoro," o "Carica il tuo CV." Può seguire indicazioni orali di base per accedere o candidarsi a un lavoro o a un'offerta di formazione.
	Letture	Può riconoscere termini comuni nei portali di e-government per il lavoro come "Registrati," "Accedi," "Offerte," "Località," "Candidati ora." Comprende i campi base dei moduli: nome, telefono, e-mail, esperienza lavorativa. Può seguire istruzioni scritte passo per passo con supporti visivi. Può distinguere i termini relativi alle offerte di formazione.
<u>Produzione orale</u>	Interazione	Può chiedere aiuto nell'uso di un portale di lavoro, ad esempio, "Dove scrivo la mia e-mail?" o "Come faccio a candidarmi?" Può rispondere a domande semplici del personale dei servizi per l'impiego, come "Hai un CV?" o "Che lavoro cerchi?" Può richiedere assistenza per selezionare la formazione più adeguata.
	Produzione orale	Può esprimere obiettivi lavorativi personali con frasi semplici, ad esempio, «Voglio lavorare come addetto alle pulizie», «Posso iniziare la prossima settimana» o «Ho esperienza nel settore edile».
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	È in grado di compilare semplici moduli digitali per la candidatura su portali di e-government, inclusi dati personali e informazioni lavorative di base. Può scrivere brevi messaggi per manifestare interesse a un lavoro, ad esempio, «Desidero candidarmi per il ruolo in magazzino».

Perché è necessario: L'accesso all'occupazione rappresenta una priorità fondamentale per gli adulti migranti. L'utilizzo di portali digitali per l'impiego e dei servizi nazionali per l'occupazione costituisce spesso il **primo punto di contatto con l'e-government**. Al livello A1, gli apprendenti devono essere in grado di riconoscere **offerte di lavoro, compilare moduli e comprendere domande di base** durante le interazioni digitali o faccia a faccia.

Competenze digitali focali:

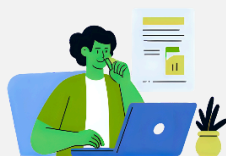
- Navigazione elementare su **piattaforme pubbliche per l'impiego** (es. EURES e altri portali nazionali o regionali).
- Compilazione di **semplici moduli digitali** (nome, contatto, disponibilità).
- Comprendere i pulsanti come "Applica," "Salva," o "Carica CV."
- Riconoscere le categorie di lavoro e i filtri di base (ad es., località, settore).

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Apprendere il **vocabolario base relativo al lavoro** (nomi delle professioni, tipi di contratto, orari).
- Esercitarsi in **semplici interazioni** utilizzate nei centri per l'impiego o nelle chat online (ad es., confermare la disponibilità, esprimere interesse).

- Scrivere **brevi testi funzionali** per esprimere preferenze lavorative o disponibilità.
- Comprendere **domande comuni** e istruzioni **presenti nei colloqui o nei portali online**.





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

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER A1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	Riesce a capire istruzioni lente e chiare comunemente utilizzate durante procedure legali, come: "Inserisci il tuo indirizzo," "Allega la carta d'identità" o "Clicca qui per inviare." Sa seguire indicazioni vocali provenienti da un servizio di assistenza o da un video tutorial su come completare un modulo di residenza base.
	Letture	Riesce a riconoscere parole e frasi fondamentali in moduli e portali legali digitali, come "cognome," "nazionalità," "carica documento" e "domanda inviata." Comprende moduli strutturati con istruzioni semplici, ad esempio "Compila i campi obbligatori."
<u>Produzione orale</u>	Interazione	È in grado di rispondere a domande ufficiali di base, sia di persona sia online, ad esempio: "Qual è la data di ingresso nel paese?," "Dove risiede?," "Può mostrare il passaporto?" Può chiedere chiarimenti con espressioni come: "Cosa significa questa parola?" o "Dove devo firmare?"
	Produzione orale	È in grado di fornire informazioni personali in modo chiaro, ad esempio: "Vengo dal Marocco," "Abito a Roma," o "Sono arrivato a gennaio." Può esprimere esigenze semplici, come: "Desidero rinnovare il permesso" o "Non comprendo il modulo."
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	È in grado di compilare moduli online di residenza di base, includendo campi quali nome, data di nascita, nazionalità e indirizzo. È in grado di scrivere brevi frasi per richieste formali, come "Ho bisogno di rinnovare il permesso" o "Questo è il mio nuovo indirizzo."

Perché è necessario: Ottenere e mantenere lo status legale è **fondamentale per l'integrazione dei migranti**. Operazioni come la richiesta di **un permesso di soggiorno**, la domanda di **ricongiungimento familiare** o il **rinnovo di un visto** si effettuano frequentemente online e richiedono la comprensione del linguaggio istituzionale, la corretta compilazione dei moduli e il rigoroso rispetto delle istruzioni digitali.

Competenze digitali focali:

- Navigare sui siti istituzionali (ad esempio, uffici immigrazione, portali della pubblica amministrazione).
- Compilare moduli online strutturati con i dati richiesti e caricamento di documenti (scansioni del passaporto, prova di residenza).
- Riconoscere e rispondere a notifiche di sistema (ad esempio, "Domanda ricevuta", "Documento mancante").

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Comprendere **terminologia burocratica**: domanda, rinnovo, identificazione, residenza.
- Apprendere **come richiedere assistenza** o chiarimenti in un contesto ufficiale (sia online sia in presenza).
- **Redigere brevi dichiarazioni formali** utilizzando modelli o schemi.
- Familiarità con **frasi fisse e formati** utilizzati nelle comunicazioni governative e nei documenti digitali.



Banca online e pagamenti sicuri | Comprendere i termini e effettuare transazioni digitali

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER A1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	È in grado di comprendere istruzioni semplici e lente come "Inserisci il tuo PIN", "Conferma pagamento" o "Seleziona conto". Può seguire indicazioni orali di base da un impiegato bancario o da un servizio di assistenza per effettuare un pagamento o verificare un saldo.
	Lettura	È in grado di riconoscere termini comuni nelle app o nei siti bancari, ad esempio "saldo", "bonifico", "pagamento avvenuto", "importo", "beneficiario", "conferma". Può seguire istruzioni passo dopo passo per un pagamento con supporto visivo.
<u>Produzione orale</u>	Interazione	È in grado di rispondere a domande elementari allo sportello bancario o durante una chiamata con il servizio clienti, ad esempio: "Qual è il numero del suo conto?" o "Quanto desidera trasferire?" Può richiedere assistenza, ad esempio: "Dove devo cliccare per effettuare il pagamento?" o "Qual è il significato di questa parola?"
	Produzione orale	È in grado di fornire istruzioni brevi e chiare, ad esempio: "Desidero pagare la bolletta dell'energia elettrica" oppure "Ho bisogno di inviare denaro a mio fratello." Può indicare verbalmente l'importo o i dettagli del pagamento con termini semplici.
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	È in grado di compilare moduli di pagamento online di base, inserendo informazioni quali importo, numero di conto e causale del pagamento. È in grado di scrivere brevi annotazioni come "Pagamento bolletta energia elettrica" o "Trasferimento a famiglia."

Motivazione: I migranti necessitano spesso di **pagare bollette, inviare denaro e gestire conti digitalmente**, sia tramite **si portali bancari online sia sistemi pubblici di pagamento digitale** (ad esempio, pagoPA in Italia). Comprendere il funzionamento di questi sistemi è fondamentale per garantire l'autonomia finanziaria ed evitare errori che potrebbero comportare costi aggiuntivi o interruzioni del servizio.

Competenze digitali focali:

- Accesso ai portali bancari sicuri mediante codici PIN o autenticazione a due fattori.
- **Individuazione e utilizzo delle funzioni principali quali controllo del saldo, bonifico e pagamento delle bollette.**
- **Riconoscimento delle schermate di conferma e dei messaggi di errore.**
- Comprensione delle pratiche fondamentali di sicurezza, ad esempio non condividere le password.

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Acquisizione del vocabolario finanziario essenziale: conto, bonifico, importo, pagamento, saldo, bolletta, ricevuta.
- **Esercitazioni su richieste semplici per ottenere assistenza dal personale bancario o dal servizio clienti.**
- Comprendere e redigere brevi descrizioni scritte a scopo di pagamento.
- Seguire messaggi di conferma delle transazioni espressi in linguaggio semplice.



Trasporti pubblici e servizi di mobilità | Acquisto di biglietti digitali e consultazione degli orari

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER A1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	Comprende annunci o istruzioni lente e chiare, ad esempio "L'autobus parte alle 8:15," "Selezioni il tipo di biglietto," o "Il treno è in ritardo." È in grado di seguire indicazioni orali di base da parte del personale o dei servizi di assistenza per individuare le fermate o acquistare i biglietti.
	Lettura	Riconosce termini comuni in app, siti web o biglietterie automatiche quali "partenza," "arrivo," "binario," "biglietto," "prezzo," "acquista," "conferma." Sa seguire istruzioni visive passo dopo passo per l'acquisto di un biglietto online.
<u>Produzione orale</u>	Interazione	È in grado di rispondere e formulare domande semplici, per esempio: "A che ora parte l'autobus?," "Dove si trova il binario 2?," "Questo biglietto è valido oggi?" Sa chiedere aiuto utilizzando frasi semplici come "Non riesco a trovare il mio treno" o "Dove posso acquistare il biglietto?"
	Produzione orale	È in grado di esprimere necessità di viaggio semplici, come: "Ho bisogno di un biglietto per Roma", "Vorrei un abbonamento settimanale" o "Viaggerò domani mattina."
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	È in grado di compilare moduli di viaggio o campi di app di base, come destinazione, data, nome del passeggero. È in grado di scrivere brevi messaggi, ad esempio "Biglietto per autobus per Napoli" o "Ho bisogno di informazioni sugli orari dei treni."

Perché è necessario: L'accesso ai trasporti pubblici è **fondamentale per la vita quotidiana, l'accesso al lavoro e la partecipazione sociale. Oggi molti servizi richiedono interazioni digitali—come l'acquisto di biglietti tramite app, il controllo degli orari online o l'utilizzo di QR code per l'imbarco. I migranti devono essere in grado di utilizzare questi strumenti in modo autonomo.**

Competenze digitali focali:

- Utilizzare le applicazioni e i siti web di trasporto per consultare orari e acquistare biglietti.
- **Impiegare le opzioni di pagamento digitale per i biglietti.**
- **Comprendere i messaggi di conferma e la scansione del codice QR per l'imbarco.**
- Riconoscere e interpretare gli aggiornamenti del servizio (ad esempio ritardi, cancellazioni).

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Apprendere il vocabolario di base relativo al trasporto: biglietto, binario, partenza, arrivo, prezzo, abbonamento giornaliero, in ritardo, orario.
- **Porre e rispondere a semplici domande di viaggio.**
- Comprendere gli annunci relativi a modifiche nel viaggio.
- **Redigere brevi frasi connesse al viaggio per richieste o annotazioni.**



Genitorialità e comunicazione con la scuola | Utilizzo di app o piattaforme scolastiche per l'educazione dei figli

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (QCER A1)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	È in grado di comprendere istruzioni lente e chiare fornite da insegnanti o messaggi audio nelle app scolastiche, ad esempio "La riunione è lunedì alle 17:00," "Porta i compiti domani," o "La scuola sarà chiusa venerdì." È altresì in grado di comprendere brevi messaggi riguardanti le lezioni di sostegno, come "Oggi tuo figlio ha il supporto alla lettura."
	Letture	Riesce a identificare informazioni di base nelle comunicazioni scolastiche quali "compiti," "riunione," "voti," "assenza," "messaggio dall'insegnante." È in grado di seguire semplici istruzioni sulle piattaforme scolastiche, ad esempio "Clicca per vedere i compiti," "Controlla l'orario," "Visualizza la classe di sostegno."
<u>Produzione orale</u>	Interazione	È in grado di porre e rispondere a domande semplici rivolte a insegnanti o personale scolastico, ad esempio: "Quando si terrà la riunione?," "C'è compito per domani?," "Mio figlio ha oggi la lezione di supporto?," "Può indicarmi dove cliccare?"
	Produzione orale	È in grado di fornire informazioni brevi e chiare riguardo al proprio figlio, ad esempio: "Mio figlio è assente oggi," "Mia figlia è malata," "Partecipa al supporto alla lettura," oppure "Arriveremo in ritardo."
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	È in grado di compilare moduli scolastici di base con il nome del bambino, la classe e i recapiti. È in grado di scrivere brevi messaggi nelle applicazioni scolastiche, ad esempio: "Mio figlio oggi non verrà a scuola," "Abbiamo bisogno di un incontro con l'insegnante," "Mia figlia riceve supporto nella lettura."

Perché è necessario: La comunicazione tra scuola e famiglia avviene sempre più attraverso **piattaforme digitali** (ad esempio, registri elettronici, applicazioni di messaggistica, pagelle online). I genitori con background migratorio devono essere in grado di gestire questi sistemi per mantenersi informati sull'educazione dei propri figli e rispondere in modo adeguato.

Competenze digitali focali:

- Utilizzo di **applicazioni o siti web per la comunicazione scolastica** per leggere annunci, verificare i voti e consultare i compiti.
- Invio di **brevi messaggi agli insegnanti** tramite app o posta elettronica.
- Navigazione di **moduli digitali** per autorizzazioni o iscrizioni ad eventi scolastici.
- Comprensione di **notifiche** e promemoria provenienti dalla scuola.

Focus sull'alfabetizzazione L2:

- Apprendimento del **vocabolario relativo alla scuola**: compiti, riunione, voto, orario, assenza, insegnante, materia, supporto.
- Porsi e rispondere a **domande semplici relative alla scuola**.
- Redazione di **brevi messaggi funzionali** per la comunicazione scolastica.
- Comprendere le formule di cortesia per rivolgersi a insegnanti o personale scolastico.