



# Quadro di riferimento Livello A2 | Allegato | Manuale sull'educazione inclusiva in L2 per la partecipazione sociale e digitale

**eMATES | Potenziare gli adulti di origine migrante marginalizzati nell'accesso ai servizi e-government tramite l'educazione in lingua straniera mediante la formazione degli insegnanti di lingue**



**[www.emates.eu](http://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

<b>Livello A2 Quadro di riferimento</b>	2
Accesso ai servizi sanitari e appuntamenti   Come prenotare una visita medica online	2
Ricerca lavoro e servizi per l'impiego   Navigare sui portali nazionali per il lavoro	4
Gestione della residenza e documentazione legale   Compilare i moduli per il permesso di soggiorno	6
Banca online e pagamenti sicuri   Comprendere le condizioni e effettuare transazioni digitali	7
Trasporto pubblico e servizi di mobilità   Acquistare biglietti digitali, consultare gli orari	8
Genitorialità e comunicazione scolastica   Usare app o piattaforme scolastiche per l'istruzione dei figli	9



## Quadro di riferimento Livello A2



### Accesso ai servizi sanitari e appuntamenti | Come prenotare una visita medica online

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (CEFR A2)
<u>Comprensione</u>	<b>Ascolto</b>	È in grado di comprendere istruzioni leggermente più complesse relative agli appuntamenti sanitari, come "Per favore scegli il tipo di appuntamento" o "Quali sono i tuoi sintomi?" Comprende domande sulla prenotazione di appuntamenti e termini medici di base.
	<b>Lettura</b>	È in grado di comprendere semplici istruzioni sui portali sanitari, quali "Scegli uno specialista," "Date disponibili," "Inserisca il suo numero di tessera sanitaria," e "Scarichi documenti medici." Riconosce vocaboli più complessi come "impegnativa," "ricetta" e "copertura assicurativa."
<u>Parlato</u>	<b>Interazione</b>	È in grado di interagire con maggiore sicurezza in contesti sanitari, spiegando semplici problemi di salute o preferenze riguardo agli orari degli appuntamenti. Può chiedere chiarimenti in caso di dubbi, ad esempio: "Può spiegare questa parte del modulo?" oppure "C'è un medico disponibile domani?"
	<b>Produzione orale</b>	È in grado di fornire informazioni chiare durante la prenotazione di un appuntamento, quali "Ho bisogno di un appuntamento con uno specialista per un controllo" o "Preferirei un appuntamento nel pomeriggio." Gli studenti possono anche porre domande come: "Quali documenti devo portare?"
<u>Scrittura</u>	<b>Produzione scritta</b>	È in grado di compilare moduli online più dettagliati per appuntamenti, inclusi dati personali, sintomi di salute e orari preferiti. È in grado di scrivere frasi semplici e domande per chiarire dettagli relativi alla salute nei moduli, ad esempio "Ho bisogno di un medico per il dolore al ginocchio."

**Perché è necessario:** I migranti devono poter utilizzare i **servizi di e-health** per attività quotidiane, come **prenotare appuntamenti medici** o scaricare documenti sanitari. Al livello A2, gli apprendenti dovrebbero essere in grado di svolgere compiti che richiedono un'interazione più articolata con i sistemi sanitari digitali. Queste competenze sono essenziali per una partecipazione efficace alla società e per la gestione della propria salute.

#### Focus sulla competenza digitale:

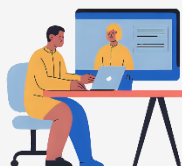
- Apprendere come navigare efficacemente ei portali sanitari **comprendendo le** informazioni fornite dalle piattaforme digitali della salute.
- Acquisire la capacità di **prenotare appuntamenti online, scaricare o consultare cartelle cliniche e comprendere prescrizioni digitali.**
- Sviluppare la capacità di **compilare moduli con precisione** fornendo informazioni più complesse riguardanti la salute (ad es. sintomi specifici o condizioni mediche).

#### Focus sull'alfabetizzazione in L2:

- Ampliare il vocabolario relativo all'assistenza sanitaria, comprendendo sintomi, tipologie di specialisti, documentazione medica e categorie di appuntamenti.

- Esercitarsi nel **risoluzione di problemi** spiegando i sintomi, chiedendo dettagli sugli appuntamenti e richiedendo chiarimenti riguardo al sistema.
- Approfondire la comprensione dei **termini medici** e praticare una **comunicazione efficace** con i professionisti sanitari, sia online che di persona.





## Ricerca lavoro e servizi per l'impiego | Navigare sui portali nazionali per il lavoro

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (CEFR A2)
<u>Comprensione</u>	Ascolto	È in grado di comprendere <b>istruzioni di base più dettagliate</b> , ad esempio "Seleziona il settore e la località," "Allega il CV prima di inviare," o "È necessario registrarsi prima di candidarsi." Sa seguire brevi video tutorial o istruzioni audio del help-desk sull'utilizzo di un portale per il lavoro.
	Letture	Può leggere e comprendere <b>brevi annunci di lavoro</b> su portali nazionali, individuando titolo, località, orari e tipo di contratto. Sa seguire istruzioni scritte relative alla candidatura online, tra cui "Carica documenti," "Salva bozza," "Invia candidatura." Riconosce messaggi o email di conferma. Sa distinguere tra diversi portali del lavoro e comprenderne le finalità.
<u>Parlato</u>	Interazione	È capace di porre e rispondere a <b>domande semplici</b> in un ufficio di collocamento o in chat online, ad esempio "Quali esperienze sono richieste per questo lavoro?," "Posso candidarmi senza CV?," "Quando riceverò una risposta?" Sa richiedere chiarimenti qualora le istruzioni risultino poco chiare.
	Produzione orale	È in grado di fornire brevi informazioni collegate sulle proprie competenze e preferenze lavorative, ad esempio: "Ho lavorato due anni nelle pulizie," "Vorrei trovare lavoro in un ristorante," "Preferisco un impiego part-time serale." Può esprimere disponibilità e manifestare la propria capacità di inviare documenti.
<u>Scrittura</u>	Produzione scritta	Sa compilare <b>moduli digitali per la domanda di lavoro con maggiori dettagli</b> , includendo esperienza lavorativa, istruzione e disponibilità. Sa scrivere brevi messaggi di candidatura cortesi, ad esempio: "Gentile datore di lavoro, sono interessato al lavoro di pulizie. Posso iniziare a settembre. Allego il mio CV."

**Motivazione:** Al livello A2, i migranti devono essere in grado non solo di registrarsi e fare domanda, ma **anche di navigare autonomamente nei portali di lavoro**, gestire semplici comunicazioni e comprendere le procedure di candidatura. Questo facilita un accesso più agevole alle opportunità lavorative e un'interazione più efficace con le piattaforme di e-government.

### Focus sulla competenza digitale:

- Registrazione con **dati completi** (informazioni personali, istruzione, esperienza).
  - **Ricerca di offerte di lavoro** utilizzando filtri (settore, tipo di contratto, località).
  - **Caricamento di documenti** (CV, lettera di presentazione) nel formato richiesto.
  - Lettura e risposta a conferme o rifiuti automatici.
- Comprendere i principi base della sicurezza dei dati nella condivisione online di informazioni personali.

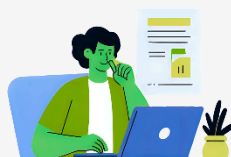
### Focus sull'alfabetizzazione in L2:

- Ampliamento del vocabolario: posto vacante, tirocinio, qualifica, competenze, datore di lavoro, candidatura, scadenza, referenza.



- Comprendere brevi descrizioni e requisiti di lavoro.
- Scrivere note di candidatura semplici e cortesi.
- Interagire brevemente con consulenti per l'impiego o datori di lavoro.





## Gestione della residenza e documentazione legale | Compilare i moduli per il permesso di soggiorno

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (CEFR A2)
<u>Comprensione</u>	<b>Ascolto</b>	È in grado di capire brevi e chiare spiegazioni da parte del personale, dei servizi di assistenza telefonica o dei tutorial, ad esempio: “Devi caricare il passaporto e il certificato di residenza” oppure “Il rinnovo richiede due settimane.” Sa seguire le istruzioni audio nei sistemi di prenotazione degli appuntamenti.
	<b>Letture</b>	È capace di leggere e comprendere <b>brevi testi semplici</b> su portali governativi, ad esempio: “Domanda accettata,” “Documenti mancanti,” “Il tuo appuntamento è confermato.” Sa seguire guide online per compilare il modulo di rinnovo del permesso di soggiorno o di cambio indirizzo. Riconosce date di scadenza, termini e documenti richiesti in allegato.
<u>Parlato</u>	<b>Interazione</b>	Sa porre e rispondere a domande semplici ma pertinenti in ufficio o al telefono, ad esempio: “Quali documenti devo presentare?”, “Quando è il mio appuntamento?”, “Posso rinnovare online?” Sa chiedere chiarimenti in modo cortese: “Può spiegare di nuovo, per favore?”
	<b>Produzione orale</b>	Sa spiegare situazioni personali con frasi brevi: “Ho bisogno di rinnovare il permesso di soggiorno,” “Ho cambiato indirizzo,” “Il mio passaporto è nuovo.” Sa indicare chiaramente il motivo di una richiesta.
<u>Scrittura</u>	<b>Produzione scritta</b>	Sa compilare <b>moduli digitali</b> con dati personali, indirizzo, contatti e informazioni legali di base. È possibile scrivere brevi richieste formali come: «Vorrei rinnovare il mio permesso di soggiorno.» Ho allegato i documenti necessari.»

**Perché è necessario: i migranti devono gestire regolarmente permessi di soggiorno, visti e rinnovi. Gli errori possono causare ritardi o problemi legali. A livello A2, gli studenti dovrebbero essere in grado di navigare nei portali online, seguire le notifiche ufficiali e interagire cortesemente con le istituzioni.**

### Focus sulla competenza digitale:

- Accedere in modo sicuro sui portali ufficiali di immigrazione o governativi.
- Compilare **domande online strutturate** (di rinnovo, ricongiungimento familiare, cambio di indirizzo).
- Caricare scansioni di documenti d'identità, prove di residenza e foto.
- Controllo delle **notifiche di sistema** (documenti mancanti, conferme di appuntamento).
- Scaricamento delle **ricevute o delle prove di invio**.

### Focus sull'alfabetizzazione in L2:

- Espansione del vocabolario: rinnovo, scadenza, termine, permesso, richiedente, allegato, conferma, appuntamento.
- Comprensione delle **espressioni fisse** sui moduli: “valido fino a,” “motivo della domanda,” “documenti a supporto.”

- Produzione di **richieste scritte brevi e cortesi**.
- Gestione di **brevi dialoghi** con gli operatori sulle procedure.



## Banca online e pagamenti sicuri | Comprendere le condizioni e effettuare transazioni digitali

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (CEFR A2)
<u>Comprensione</u>	<b>Ascolto</b>	È in grado di comprendere semplici istruzioni bancarie fornite dal personale o da messaggi audio, ad esempio "Seleziona il tuo conto," "Inserisci l'importo," "Conferma con il PIN." Può seguire spiegazioni orali relative a pagamenti digitali di base come bollette o bonifici.
	<b>Letture</b>	È in grado di leggere e comprendere brevi testi bancari, quali "Pagamento effettuato," "Transazione annullata," "Saldo minimo richiesto." Sa seguire le istruzioni online per il pagamento delle utenze o per il trasferimento di denaro. Riconosce termini chiave sui portali di pagamento elettronico della pubblica amministrazione (ad esempio, pagoPA).
<u>Parlato</u>	<b>Interazione</b>	È in grado di porre e rispondere a domande allo sportello bancario o al servizio di assistenza, ad esempio "Come posso pagare la bolletta online?," "Qual è il mio saldo?," "È necessario un conto per questo servizio?" Sa richiedere chiarimenti con espressioni come: "Può spiegare di nuovo questo messaggio, per favore?"
	<b>Produzione orale</b>	Può spiegare bisogni finanziari semplici con frasi brevi: "Voglio inviare soldi alla mia famiglia," "Devo pagare l'elettricità online," "Non capisco il messaggio di errore."
<u>Scrittura</u>	<b>Produzione scritta</b>	Può compilare <b>moduli digitali di banking/pagamento</b> inserendo destinatario, importo e causale. Può scrivere brevi messaggi o email, ad esempio: "Vorrei confermare il mio pagamento della bolletta del gas" oppure "Per favore, inviami la ricevuta del bonifico."

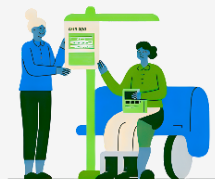
**Perché è necessario:** I migranti si affidano a **strumenti finanziari digitali** per pagare bollette, ricevere stipendi e sostenere le proprie famiglie. Gli errori nei **sistemi di banking online o nei pagamenti elettronici della pubblica amministrazione** possono causare la perdita del servizio o rischi finanziari. Al **livello A2**, gli studenti dovrebbero essere in grado di gestire **singole transazioni in modo autonomo** e riconoscere conferme o problemi.

### Focus sulla competenza digitale:

- Accesso a sistemi bancari o di pagamento sicuri della pubblica amministrazione (ad esempio SPID, pagoPA in Italia).
- Esecuzione di **singole transazioni** (pagamento bollette, bonifici, ricariche telefoniche).
- Riconoscere i messaggi di sistema: **successo, errore, in sospeso, annullato**.
- Scaricare e salvare **ricevute/messaggi di conferma**.
- Comprendere **misure di sicurezza di base** (password, PIN, codici di verifica).

### Focus sull'alfabetizzazione in L2:

- Espandere il vocabolario: saldo, ricevuta, transazione, conto, bonifico, importo, avvenuto con successo, annullato.
- Comprendere istruzioni bancarie brevi scritte e orali.
- Produrre richieste scritte brevi e cortesi (ad esempio, richiedere ricevute, confermare pagamenti).
- Spiegare problemi semplici con termini di base (“Ho inserito il codice sbagliato,” “Non riesco ad accedere”).



## Trasporto pubblico e servizi di mobilità | Acquistare biglietti digitali, consultare gli orari

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (CEFR A2)
<u>Comprensione</u>	<b>Ascolto</b>	È in grado di comprendere annunci brevi e chiari (ad esempio, “Il treno ha un ritardo di 15 minuti,” “I biglietti sono disponibili solo online”). È in grado di seguire spiegazioni orali del personale o tutorial sull’uso delle macchinette o app per l’acquisto dei biglietti.
	<b>Lettura</b>	È in grado di leggere e comprendere <b>testi brevi</b> su app o siti di trasporto: orari, tipi di biglietto (singolo, andata e ritorno, pass mensile), e semplici aggiornamenti del servizio (“Nessun servizio domenica,” “Binario cambiato al 3”). È in grado di seguire <b>istruzioni passo-passo</b> sugli acquisti digitali.
<u>Parlato</u>	<b>Interazione</b>	Può porre domande e rispondere riguardo al trasporto, ad esempio: “Quando parte il prossimo autobus?,” “Come si usa questo biglietto online?,” “Posso acquistare un biglietto di andata e ritorno?” Sa chiedere chiarimenti in modo cortese: “Può mostrarmi sullo schermo, per favore?”
	<b>Produzione orale</b>	È in grado di esprimere semplici esigenze di viaggio in frasi collegate, ad esempio: “Voglio acquistare un biglietto per Roma domani,” “Di solito prendo l’autobus per andare al lavoro,” “Ho bisogno di un pass mensile per la metropolitana.”
<u>Scrittura</u>	<b>Produzione scritta</b>	È capace di compilare <b>moduli digitali per i biglietti</b> (destinazione, orario, data, dati del passeggero). Può scrivere brevi messaggi come: “Ho bisogno di informazioni sull’orario del treno” o “Voglio confermare il mio biglietto dell’autobus per oggi.”

**Perché è necessario:** Il trasporto pubblico è una **necessità quotidiana** per la maggior parte dei migranti. I servizi sono sempre più digitali e richiedono competenze per **acquistare biglietti online, controllare aggiornamenti e gestire i codici QR**. Al livello **A2**, i discenti dovrebbero essere in grado di gestire interazioni digitali di base con crescente autonomia.

### Focus sulla competenza digitale:

- Utilizzo di **applicazioni e siti web per il trasporto** per orari, prezzi e biglietti.
- Selezione dei **tipi di biglietto** (pass giornaliero, andata e ritorno, abbonamento mensile).
- Pagamento online con **metodi digitali sicuri**.
- Comprendere e utilizzare **codici QR o biglietti digitali** su dispositivi mobili.
- Lettura di **aggiornamenti e interruzioni del servizio** (ritardi, scioperi, cancellazioni).

### Focus sull’alfabetizzazione in L2:

- Espansione del vocabolario: orario, biglietto semplice, andata e ritorno, pass mensile, ritardo, cancellazione, binario, codice QR.



- Comprensione di **brevi avvisi scritti** e **annunci audio**.
- Produzione di **brevi richieste educate, orali e scritte** riguardo a biglietti e orari.
- Descrizione di **routine e necessità di viaggio di base** (pendolarismo quotidiano, viaggi in famiglia).



## Genitorialità e comunicazione scolastica | Usare app o piattaforme scolastiche per l'istruzione dei figli

Area di competenza	Sotto-competenze	Descrizione della competenza attesa (CEFR A2)
<u>Comprensione</u>	<b>Ascolto</b>	È in grado di comprendere semplici informazioni orali o registrate in app scolastiche, ad esempio: "La riunione genitori-insegnanti è il prossimo martedì alle 18", "Il tuo bambino deve portare abbigliamento sportivo" o "C'è una riunione sul supporto aggiuntivo."
	<b>Letture</b>	È in grado di leggere brevi comunicazioni scolastiche come "Voti disponibili online", "Riunione confermata" o "Nuovo insegnante di supporto assegnato." Sa seguire istruzioni semplici su portali scolastici (caricare una nota, visualizzare un orario o una sessione di supporto).
<u>Parlato</u>	<b>Interazione</b>	È in grado di fare e rispondere a domande con insegnanti o personale, ad esempio: "Dove posso vedere i voti?", "Posso inviare i compiti tramite app?", "Chi è l'insegnante di supporto?", "Può spiegare come caricare il documento?"
	<b>Produzione orale</b>	È capace di descrivere la situazione di suo figlio in frasi brevi e collegate, ad esempio: "Mio figlio è malato oggi," "Mia figlia riceve supporto nella lettura il lunedì," "Abbiamo bisogno di un incontro con l'insegnante di matematica."
<u>Scrittura</u>	<b>Produzione scritta</b>	Sa scrivere brevi messaggi sulle app scolastiche, ad esempio: "Mio figlio sarà assente domani," "Non possiamo partecipare all'incontro," "Per favore confermate se avete ricevuto i compiti," "Mio figlio frequenta la classe di supporto il martedì." Sa inoltre compilare moduli digitali di base (assenza, richiesta di supporto).

Perché è necessario: La comunicazione tra genitori e scuola è fondamentale per garantire l'educazione e il benessere dei bambini. Sempre più frequentemente, le scuole utilizzano piattaforme digitali (registro elettronico, app, pagelle online) come canali ufficiali di comunicazione. I genitori migranti devono essere in grado di accedere e rispondere tramite questi strumenti.

### Focus sulla competenza digitale:

- Utilizzare **le app o i siti web scolastici** per leggere comunicazioni, controllare gli orari e consultare i voti.
- Caricare in formato digitale **le giustificazioni o le attestazioni dei compiti**.
- Inviare e ricevere **brevi messaggi** a/dagli insegnanti.
- Comprendere **notifiche** e promemoria provenienti dal sistema scolastico.
- Accedere a informazioni di supporto o note specialistiche tramite la piattaforma.

### Focus sull'alfabetizzazione in L2:

- Ampliare il vocabolario: riunione, voto, orario, materia, colloquio genitori-insegnanti, classe di supporto, insegnante specializzato.
- Comprendere **brevi istruzioni e comunicazioni** in contesti digitali.
- Scrivere **brevi messaggi educati** riguardo alla partecipazione e alle esigenze scolastiche.
- Esporre con frasi brevi semplici questioni relative all'educazione del bambino.

