



Manuale sull'educazione inclusiva L2 per la partecipazione sociale e digitale

**eMATES | Rafforzamento degli adulti con trascorso migratorio marginalizzati
nell'accesso all'e-government attraverso la formazione dei docenti 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

eMATES: una comunità per l'apprendimento della lingua L2 e l'educazione digitale	3
Prefazione	3
Lingua L2, e-government e adulti con trascorso migratorio: perché?	4
Cosa intendiamo realizzare?	4
Chi siamo?	5
Metodologia	6
Risultati	7
Manuale pratico per l'apprendimento delle lingue (WP2)	7
Sintesi del lavoro	7
Apprendimento della lingua L2 nell'Unione Europea	9
Apprendimento della lingua L2 e adulti con trascorso migratorio: un percorso verso la cittadinanza	9
Lingua L2: QGER e LASLLIAM	9
Divario digitale e adulti con trascorso migratorio nell'accesso all'e-government	10
E-government nell'Unione Europea	10
Divario digitale e questioni sociali	10
Lingua L2 nei paesi partner	11
Lingua L2 in Spagna	11
Lingua L2 in Italia	12
Lingua L2 in Germania	14
Lingua L2 in Grecia	15
Lingua L2 in Polonia	16
E-government nei paesi partecipanti	19
E-government in Spagna	19
E-government in Italia	19
E-government in Germania	20
E-government in Grecia	21
E-government in Polonia	22
Buone pratiche di corsi di lingua L2 per l'autonomia digitale degli adulti con trascorso migratorio	23
Spagna	23





Italia	24
Germania	24
Grecia	25
Polonia	26
Co-creazione di un innovativo quadro di riferimento per l'apprendimento della lingua L2 e dell'e-government	28
Europa	28
Spagna	29
Italia	30
Germania	31
Grecia	32
Polonia	33
Lingua L2 per l'e-government	35
Conclusioni	38
Sources	40
Allegati	43
Allegato Quadro di Riferimento Livello A1	43
Allegato Quadro di Riferimento Livello A2	43
Allegato Quadro di Riferimento Livello B1	43
Allegato Principali Studi/Ricerche sull'Apprendimento della Lingua L2	43





eMATES: una comunità dedicata all'apprendimento della lingua L2 e all'educazione digitale

Prefazione

L'integrazione degli adulti con trascorso migratorio nelle società europee costituisce una sfida complessa che richiede approcci innovativi e inclusivi per affrontare le barriere linguistiche, sociali e digitali. La competenza linguistica, in particolare nella seconda lingua (L2) del paese ospitante, rappresenta un elemento fondamentale per l'accesso ai servizi pubblici, la partecipazione alla vita civica e il conseguimento di un'effettiva inclusione sociale.

Tuttavia, l'intersezione tra apprendimento linguistico e acquisizione di competenze digitali rimane poco approfondita, nonostante risulti determinante per abilitare gli adulti con trascorso migratorio a utilizzare le piattaforme di e-government e i servizi online essenziali. L'Unione Europea, nel quadro del suo impegno per la coesione sociale e la trasformazione digitale, riconosce l'urgenza di superare queste lacune per garantire un accesso equo a diritti e opportunità.

Questo documento presenta la metodologia, i risultati e i prodotti concreti del progetto eMATES, finalizzato a potenziare gli adulti con trascorso migratorio mediante l'integrazione dell'apprendimento della lingua L2 con l'educazione digitale per facilitare l'accesso all'e-government. Il manuale affronta le sfide specifiche cui sono confrontate le persone con trascorso migratorio, quali il divario digitale, l'isolamento sociale e la disponibilità limitata di risorse linguistiche specificamente progettate. Fornisce un quadro strutturato per educatori, decisori politici e portatori di interesse, volto a migliorare le pratiche esistenti, offrendo materiali didattici innovativi, risorse formative e una piattaforma di apprendimento online.

Tali strumenti sono concepiti per trasformare l'insegnamento tradizionale della lingua in un percorso dinamico e operativo finalizzato alla gestione di situazioni reali, quali l'accesso ai servizi sanitari, la gestione delle procedure burocratiche e la partecipazione ad attività comunitarie.

La struttura del presente manuale riflette la portata complessiva del progetto eMATES. Il manuale inizia con **un'analisi degli obiettivi del progetto, della metodologia adottata e dei risultati conseguiti**, seguita da un'esplorazione del **contesto più ampio dell'apprendimento della lingua L2 e dell'accesso all'e-government nell'Unione Europea**. Nelle sezioni successive vengono presentate analisi approfondite sull'educazione linguistica L2 e la partecipazione digitale nei Paesi partner del progetto eMATES – **Spagna, Italia, Germania, Grecia e Polonia**– mettendo in luce sia criticità sia buone prassi.

Il manuale comprende anche risorse pratiche, quali guide dettagliate per docenti, materiali formativi immediatamente utilizzabili e studi di caso che evidenziano iniziative di successo. Si conclude infine con un quadro co-creato per l'integrazione dell'apprendimento della lingua L2 e dell'educazione digitale, offrendo raccomandazioni concrete per favorire l'inclusione e l'autonomia delle comunità di persone con trascorso migratorio in tutta Europa.

Affrontando l'intersezione tra lingua e competenze digitali, questo documento contribuisce agli obiettivi strategici dell'Unione Europea volti a promuovere l'inclusione sociale, ridurre le disuguaglianze e rafforzare le persone vulnerabili affinché partecipino pienamente alla società digitale.





Lingua L2, e-government e adulti con trascorso migratorio: perché?

L'integrazione degli adulti con trascorso migratorio nella società dipende in larga misura dalla loro capacità di comunicare efficacemente. La competenza linguistica non è soltanto uno strumento per la socializzazione; essa rappresenta l'accesso a servizi essenziali, all'occupazione e alla partecipazione civica. Tuttavia, molte persone con trascorso migratorio si confrontano con barriere significative nell'apprendimento di una seconda lingua (L2), tra cui l'accesso limitato a percorsi educativi strutturati, la carenza di risorse personalizzate e le difficoltà di natura socio-economica.

Le difficoltà nell'apprendimento linguistico includono anche l'accesso digitale, che non consiste semplicemente nel "trovare informazioni" ma si riferisce ai benefici concreti derivanti dall'accesso ai servizi di welfare sociale e all'utilizzo di servizi indispensabili per semplificare e agevolare la vita quotidiana.

Le principali sfide includono:

- Divario digitale: molte persone con trascorso migratorio non possiedono le competenze necessarie per accedere alle risorse linguistiche online e ai servizi pubblici digitali.
- Esclusione dall'e-government: senza una sufficiente padronanza linguistica, le persone con trascorso migratorio incontrano difficoltà nel gestire le procedure amministrative online.
- Isolamento sociale: la difficoltà comunicativa determina una minore partecipazione nelle comunità locali.

Per quale motivo è fondamentale integrare l'apprendimento linguistico con i servizi erogati digitalmente dalle amministrazioni? L'utilizzo di servizi online e di utenze pubbliche su Internet è ancora limitato in Europa, soprattutto tra quegli adulti e operatori formativi che non hanno familiarità con il digitale. I gruppi maggiormente esposti a questo divario sono le donne, gli adulti con bassa alfabetizzazione e, in particolare, le persone con trascorso migratorio.

In questo ambito, eMATES intende coinvolgere centri per adulti, operatori L2, associazioni e scuole di L2 per promuovere una riflessione su come supportare efficacemente gli studenti nell'utilizzo dell'e-government. Da un lato, eMATES mira a sviluppare materiali didattici innovativi e, contemporaneamente, attraverso sperimentazioni a livello locale, a coinvolgere gli studenti nel modificare l'approccio a diverse situazioni quotidiane in cui l'impiego delle piattaforme digitali può semplificare notevolmente i processi.

Qual è il nostro obiettivo?

eMATES è un progetto concepito per **rendere l'apprendimento linguistico più pratico e funzionale** per adulti con trascorso migratorio rispetto all'**e-government**. Non solo: **intendiamo fornire agli insegnanti di L2 e ai volontari** materiali integrativi per permettere lo svolgimento di lezioni che supportino gli studenti nell'apprendimento di **vocaboli, termini e strategie relative ai loro contesti di vita quotidiana e alle piattaforme dell'amministrazione digitale**.

Riteniamo che l'apprendimento di una nuova lingua non debba limitarsi a testi e esercitazioni in aula, ma debba aiutare le persone a orientarsi nelle attività quotidiane, **especialmente in un contesto sempre più digitale**.





Il nostro approccio integra la formazione linguistica con applicazioni pratiche nel mondo reale, **sostenendo gli adulti con trascorso migratorio nello sviluppo delle competenze necessarie** per accedere ai servizi pubblici, svolgere attività online e acquisire maggiore autonomia **nelle loro nuove comunità**.

Sebbene quasi tutti posseggano uno smartphone nell'Unione Europea, ciò non implica la capacità di usarlo in modo critico né di accedere ai servizi digitali principali offerti dalle pubbliche amministrazioni dei paesi UE.

Chi siamo?

DomSpain

DomSpain è un centro dinamico di educazione e formazione che opera a livello nazionale e internazionale. Fondata nel 2008, offre servizi di gestione di progetti, traduzioni professionali, corsi e workshop, formazione europea, promozione territoriale e soluzioni digitali. DomSpain si concentra sull'apprendimento permanente, fornendo servizi educativi e supporto nella progettazione, gestione e implementazione di progetti ai settori pubblico e privato, a livelli locale e regionale.

Polygonal

Polygonal è un'organizzazione non profit il cui motto è "educazione per il cambiamento sociale", fondata nella piccola comunità rurale di Cori, a circa un'ora a sud di Roma. Polygonal è stata creata per esplorare forme alternative di coinvolgimento sul territorio e promuovere innovazione nell'educazione, nell'attivismo e negli eventi culturali. Collaboriamo con il Comune di Cori gestendo la biblioteca pubblica locale e l'archivio storico, sostenendo diverse attività di apprendimento ed eventi culturali. In collaborazione con Collettivo Primo Contatto, e altri portatori di interesse locali, organizza settimanalmente attività di apprendimento della lingua italiana. Inoltre, vanta una consolidata competenza nell'educazione all'e-government, sviluppata in più di cinque anni di attività con i centri per adulti locali. Il suo centro per l'educazione e la formazione, "PolisLab", è focalizzato sui bisogni educativi speciali e sulla formazione permanente. Polygonal è coinvolta nell'organizzazione di due festival principali: Visioni, incentrato sulla musica elettronica e il branding territoriale, e InSania, un festival dedicato alla salute mentale.

Wisamar

Wisamar è un'organizzazione educativa senza scopo di lucro con sede a Lipsia, Germania, che offre formazione professionale, culturale e per adulti. È certificata ai sensi dell'Ordinanza sull'accreditamento e la licenza per la promozione dell'occupazione ed è autorizzata come ente erogatore di corsi di integrazione. Wisamar promuove l'integrazione sociale e nel mercato del lavoro e propone programmi di formazione professionale e di aggiornamento per insegnanti e formatori. Grazie a un'ampia esperienza in progetti finanziati dall'Unione Europea, inclusi quelli relativi a mobilità, partenariati e trasferimento di innovazione, Wisamar ha ottenuto numerosi riconoscimenti, tra cui quello per il progetto Discover sull'imprenditorialità.

Scuola Vardakeios

La Scuola Vardakeios organizza programmi per adulti focalizzati sull'apprendimento delle lingue straniere, sulle competenze educative di base e sull'autoarricchimento. In questa prospettiva, la scuola offre corsi di greco, inglese, spagnolo, italiano e francese, oltre a laboratori su scrittura creativa, storia dell'arte, scacchi e pittura, rivolti alla popolazione locale e alle persone con trascorso migratorio. Dal 2009 Vardakeios





partecipa a programmi europei nel campo dell'Educazione degli Adulti, avendo sviluppato una solida rete nazionale ed europea di organizzazioni attive nello stesso settore.

Centro Educativo di Białystok

Il Centro Educativo di Białystok è un'istituzione pubblica che eroga formazione per adulti e corsi di aggiornamento per docenti. Comprende un liceo per adulti, una scuola post-secondaria e corsi gratuiti di qualifica professionale. Il BCE gestisce altresì il Centro Comunale di Consulenza Metodologica, l'Accademia Familiare di Białystok (lezioni, corsi e laboratori rivolti alle famiglie), il Club Senior (attività dedicate a persone adulte over 60) e il Centro Locale di Orientamento Professionale, che offre supporto individuale e di gruppo per l'orientamento professionale a tutte le fasce d'età.

Metodologia

L'obiettivo e la metodologia di eMATES si basano su un principio fondamentale: l'apprendimento linguistico deve consentire di svolgere azioni concrete nella quotidianità. Per gli adulti con trascorso migratorio, ciò implica l'utilizzo della lingua locale per accedere ai servizi pubblici online – come prenotare una visita medica, rinnovare un permesso, consultare le comunicazioni scolastiche o effettuare un pagamento. La nostra metodologia integra l'apprendimento L2 con le competenze digitali essenziali per portare a termine queste procedure, trasformando il semplice 'Capisco' in un effettivo 'Posso agire'.

Abbiamo seguito un processo chiaro, centrato sull'essere umano, in cinque paesi (Spagna, Italia, Germania, Grecia, Polonia):

- **Ascoltare prima:** Abbiamo somministrato un questionario a 88 apprendenti adulti e 51 insegnanti/volontari. Abbiamo indagato quali difficoltà incontrano online (sanità, residenza, lavoro, pagamenti, trasporti, scuola) e quanto si sentano sicuri gli insegnanti nell'introdurre tali attività in classe.
- **Co-creare con i professionisti:** Abbiamo collaborato con insegnanti L2, centri per adulti e ONG per selezionare le attività quotidiane più rilevanti e progettare attività adeguate alle condizioni reali delle classi.
- **Costruire, provare, migliorare:** Abbiamo sviluppato lezioni pronte all'uso e una piattaforma di simulazione online, le abbiamo testate in sede, raccolto feedback e iterato in brevi cicli.
- **Allinearsi a quanto funziona:** Abbiamo fondato il lavoro sul QCER (apprendimento orientato all'azione) e sul LASLLIAM (per adulti a bassa scolarizzazione), mappando le attività sugli strumenti nazionali di e-government di ciascun paese.

Abbiamo organizzato l'apprendimento attorno a sei ambiti di vita in cui si fondono competenze linguistiche e digitali:

1. Sanità
2. Lavoro e servizi per l'impiego
3. Residenza e documenti legali
4. Pagamenti e finanza di base
5. Trasporti e mobilità
6. Piattaforme scolastiche e per la genitorialità





Per ciascuna area, abbiamo suddiviso le attività in:

- Funzioni linguistiche: chiedere aiuto, spiegare un problema, verificare i passaggi, confermare i dettagli.
- Vocabolario chiave e linguaggio di sistema: caricare, confermare, in attesa, numero di riferimento, messaggio di errore.
- Micro competenze digitali: accesso sicuro (eID), caricamento di file, lettura delle notifiche, comprensione dei banner di stato, individuazione di phishing.
- Strategie sociali: mantenere cortesia e perseveranza, proteggere i dati personali, gestire con calma gli errori.

Risultati conseguiti con eMATES

- Manuale pratico (WP2): lezioni dettagliate che trasformano comuni pratiche amministrative in attività linguistiche. Ogni lezione comprende obiettivi di tipo can-do, copioni per la classe, supporti visivi e opzioni a basso contenuto testuale per principianti.
- Toolkit per docenti (WP3): piani di lezione pronti all'uso, supporti organizzativi (glossari, screenshot, checklist) e rubriche semplici per valutare l'“autonomia amministrativa” (completamento, accuratezza, tempi, recupero errori).
- Piattaforma di simulazione online (WP4): ambienti di pratica sicuri che riproducono portali reali. Gli apprendenti compilano moduli, caricano file e rispondono ai prompt del sistema senza alcun rischio. La piattaforma offre un feedback chiaro e di supporto, distinguendo le difficoltà linguistiche dagli errori procedurali.

Risultati

Manuale pratico per l'apprendimento linguistico (WP2)



- Guida dettagliata passo dopo passo per volontari/docenti di L2 che illustra come integrare situazioni reali come fissare un appuntamento medico, compilare moduli governativi o utilizzare il banking online nelle lezioni di lingua.
- Questo manuale supporta immediatamente gli insegnanti di L2 nel rendere l'apprendimento interattivo e pertinente, affinché gli studenti possano applicare concretamente quanto appreso.
- Accesso a risorse e materiali rilevanti su L2 e apprendimento digitale da utilizzare nelle lezioni.

Materiali di formazione personalizzati per docenti (WP3)



- Piani di lezione pronti all'uso, esercizi e strumenti digitali progettati per **supportare gli educatori nell'insegnamento della lingua tramite attività quotidiane.**
- **Particolare attenzione all'aiuto fornito ai docenti per introdurre la tecnologia agli studenti che potrebbero non essere familiari con le piattaforme online.**





Piattaforma di apprendimento online (WP4)



- Uno spazio digitale **user-friendly** dove le persone con trascorso migratorio possono esercitare le competenze linguistiche in **scenari interattivi** relativi ai servizi online.
- La piattaforma consentirà agli apprendenti adulti di simulare situazioni reali—come compilare una domanda di lavoro, richiedere la residenza o richiedere assegni familiari—migliorando contestualmente le proprie competenze linguistiche.

Sintesi del lavoro

eMATES si concentra su tre problematiche interconnesse che ostacolano la piena partecipazione degli adulti con trascorso migratorio alla vita quotidiana in Europa: (1) competenza limitata nella seconda lingua locale (spesso definita “L2” – ovvero la lingua del paese ospitante); (2) un divario digitale che provoca accesso diseguale a dispositivi, competenze digitali e benefici tangibili derivanti dal loro utilizzo; e (3) la rapida digitalizzazione dei servizi pubblici (nota come e-government – ad esempio la prenotazione di visite sanitarie o il rinnovo online di permessi).

Abbiamo intervistato 88 studenti adulti e 51 insegnanti o volontari impegnati in corsi di L2. I risultati sono stati inequivocabili: **oltre il 75% degli apprendenti ha dichiarato di possedere scarsa o nessuna familiarità con le piattaforme di servizi pubblici online di base.** Solo una minima percentuale si è sentita sicura di agire autonomamente su tali siti. **Meno del 40% degli educatori si è ritenuto pronto a integrare compiti relativi ai servizi digitali pubblici all’interno delle lezioni di lingua.** Ciò evidenzia una discrepanza tra quanto gli apprendenti devono realmente svolgere (compilazione di moduli, lettura di comunicazioni ufficiali, caricamento di documenti) e quanto frequentemente viene effettivamente affrontato in aula.

Queste lacune si aggiungono a problematiche europee più ampie già note: donne e persone con trascorso migratorio di recente arrivo partecipano spesso meno alla vita digitale; gli adulti con un basso livello di istruzione incontrano difficoltà nell’uso delle descrizioni standard dei livelli linguistici (ad esempio quelle del QCER, il Quadro comune europeo di riferimento per le lingue – un sistema europeo che descrive i livelli linguistici da A1 principiante a C2 esperto); e **gli avanzamenti linguistici acquisiti in aula non sempre si traducono in effettiva capacità di utilizzo dei diritti nella vita quotidiana** (sanità, procedure lavorative, residenza, assistenza sociale, comunicazioni scolastiche).

La novità di eMATES risiede nello spostamento da «lingua fine a se stessa» a «lingua per l’autonomia civica digitale» (intesa come la capacità di agire in modo indipendente nella società). Continuiamo a utilizzare riferimenti linguistici consolidati come il QCER, aggiungendo inoltre LASLLIAM (Literacy and Second Language Learning for the Linguistic Integration of Adult Migrants – un quadro di riferimento che supporta gli adulti con trascorso migratorio e bassa alfabetizzazione). Tuttavia, li inseriamo all’interno di compiti concreti della vita quotidiana: **prenotare una visita medica, utilizzare un portale per il lavoro, rinnovare il permesso di soggiorno, pagare una tassa online, utilizzare app di trasporto, comunicare con una scuola.**

Il progetto produce tre risultati principali: (1) un Manuale Pratico per insegnanti e volontari, che utilizza metodi basati su compiti significativi e problem solving; (2) pacchetti formativi pronti all’uso con brevi scenari, dialoghi e strategie di supporto (scaffolding) per accompagnare gli apprendenti nell’esecuzione di azioni digitali; e (3) una piattaforma di simulazione online che riproduce i siti web dei servizi pubblici





(moduli, opzioni, messaggi di sistema) in uno spazio protetto dove gli apprendenti possono esercitarsi senza timore di commettere errori ufficiali.

Nei cinque Paesi partner (Spagna, Italia, Germania, Grecia, Polonia) si è rilevato che il possesso di uno smartphone non garantisce la capacità di completare con successo un'operazione pubblica online. Tra le barriere si identificano un linguaggio difficile da comprendere, procedure complesse e l'insufficiente preparazione degli insegnanti nel supportare i discenti durante tali processi.

In risposta, **eMATES sviluppa un quadro integrato basato su sei aree prioritarie della vita: assistenza sanitaria; ricerca di lavoro e servizi per l'impiego; residenza e documentazione legale; ambito finanziario e pagamenti sicuri; trasporto pubblico e mobilità; piattaforme scolastiche e genitorialità.** Per ciascuna area vengono integrati: funzioni linguistiche rilevanti (richiesta di chiarimenti, esposizione di problemi, sequenziamento dei passaggi), lessico essenziale, competenze digitali di base (accesso sicuro, interpretazione di messaggi di sistema, caricamento di file, gestione di messaggi di errore) e strategie sociali (forme di cortesia, protezione dei dati personali, gestione calma degli errori).

Il modello così definito può essere riutilizzato da altre organizzazioni. Esso consente di trasformare le lezioni linguistiche in strumenti efficaci per la partecipazione reale, andando oltre la semplice acquisizione di regole grammaticali o di elenchi di vocaboli. In sintesi, legare strettamente l'apprendimento della seconda lingua alla pratica guidata su servizi online reali può trasformare il "Posso comprendere le parole" in "Posso agire in autonomia", promuovendo un'inclusione più equa e rafforzando la fiducia nelle attività quotidiane.

Apprendimento L2 nell'Unione Europea

Apprendimento L2 e adulti con trascorso migratorio: un percorso verso la cittadinanza

L'apprendimento L2 rappresenta un percorso imprescindibile per gli adulti con trascorso migratorio che aspirano alla cittadinanza, in quanto facilita l'integrazione nelle società ospitanti e potenzia la partecipazione attiva alla vita civica. L'Unione Europea riconosce l'importanza dell'acquisizione linguistica come elemento fondamentale per un'integrazione efficace, sostenendo politiche quali i Principi Comuni di Base sull'Integrazione, che evidenziano la necessità di competenze linguistiche per accedere a diritti e servizi. **Numerosi Stati membri dell'Unione Europea hanno introdotto requisiti obbligatori di apprendimento L2 per le persone con trascorso migratorio, riflettendo l'impegno a valorizzare le competenze linguistiche come strumento di coesione sociale e inclusione comunitaria.**

Quadri di riferimento quali il Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER) forniscono linee guida strutturate che consentono agli educatori di personalizzare i programmi linguistici in base alle molteplici esigenze delle persone con trascorso migratorio. Il QCER definisce livelli di competenza dalla A1 (principiante) alla C2 (esperto), permettendo un approccio standardizzato all'educazione linguistica. Iniziative come Literacy and Second Language Learning for the Linguistic Integration of Adult Migrants (LASLLIAM) si occupano specificamente delle difficoltà incontrate dagli apprendenti analfabeti e con bassa alfabetizzazione, fornendo descrittori e risorse a supporto delle loro esigenze educative specifiche.





Gli obiettivi dell'apprendimento della lingua L2 vanno oltre la semplice acquisizione di competenze linguistiche; includono altresì lo sviluppo di competenze digitali, consapevolezza culturale e abilità sociali, tutte essenziali per muoversi nella vita quotidiana in un nuovo paese. **Il raggiungimento di almeno un livello B1 nella lingua del paese ospitante migliora significativamente la capacità delle persone con trascorso migratorio di accedere all'impiego e di partecipare ad attività sociali**, favorendo così la loro integrazione nella società. La padronanza della lingua locale consente alle persone con trascorso migratorio di interagire con i servizi pubblici, partecipare a iniziative comunitarie e costruire reti sociali, aspetti fondamentali per una piena integrazione.

Lingua L2: QCER e LASLIAM

Nel contesto dell'impegno dell'Unione Europea per l'inclusione e la trasformazione digitale, l'acquisizione della seconda lingua (L2) da parte degli adulti con trascorso migratorio assume un ruolo centrale nel facilitare l'accesso ai diritti civici, sociali e digitali.

Il **Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)** rappresenta da tempo uno strumento standardizzato per la valutazione della competenza linguistica in tutta Europa, fornendo un linguaggio condiviso per la descrizione dei risultati di apprendimento, la progettazione curriculare e la valutazione.

Nonostante la sua utilità, per gli **adulti con trascorso migratorio a basso livello di istruzione** i descrittori tradizionali del QCER spesso risultano insufficienti nell'affrontare le specifiche difficoltà degli apprendenti con scarsa o nulla formazione scolastica formale.

A tal fine, la Commissione Europea ha introdotto il quadro **LASLIAM** (*Literacy And Second Language Learning for the Linguistic Integration of Adult Migrants*) per meglio adattare l'educazione linguistica a questa fascia di popolazione. LASLIAM è stato ufficialmente introdotto nel 2022 dal Consiglio d'Europa come strumento complementare al Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER), rivolto specificamente ai bisogni degli adulti con trascorso migratorio a basso livello di istruzione o analfabeti.

LASLIAM completa il QCER concentrandosi su competenze di alfabetizzazione di base e competenze comunicative essenziali per l'integrazione, la navigazione digitale e la partecipazione civica. Si allinea inoltre con le priorità più ampie dell'Unione Europea, tra cui il Piano d'azione per l'educazione digitale e il Piano d'azione per l'integrazione e l'inclusione, sostenendo approcci pedagogici mirati che integrano l'apprendimento linguistico con l'accesso all'e-government e ai servizi essenziali.

Poiché l'accesso alle piattaforme digitali diventa sempre più necessario per esercitare i diritti e partecipare attivamente alla società, la competenza in lingua seconda—specialmente se supportata da strumenti quali il QCER e LASLIAM—rappresenta la base fondamentale per una partecipazione equa in un contesto europeo digitale.

Divario digitale e adulti con trascorso migratorio nell'accesso all'e-government

E-government nell'Unione Europea

L'e-government nell'Unione Europea rappresenta un elemento cardine della strategia di trasformazione digitale, mirata a migliorare l'accessibilità, l'efficienza e la trasparenza dei servizi pubblici. Nel 2024, il 70% dei cittadini dell'Unione Europea di età compresa tra 16 e 74 anni ha dichiarato di aver utilizzato servizi





pubblici online nell'anno precedente, registrando un lieve incremento rispetto al 69,3% del 2023. Tuttavia, persistono significative disparità tra gli Stati Membri; ad esempio, la Danimarca ha registrato un tasso di utilizzo del 98,5%, mentre l'Italia si è fermata al 55,1% (Eurostat, 2025).

Divario digitale e questioni sociali

Nonostante l'impegno dell'Unione Europea per l'inclusione digitale, **l'accesso ai servizi di e-government rimane disomogeneo, soprattutto in relazione al genere e al trascorso migratorio**. Sebbene l'uso complessivo dei servizi pubblici digitali sia aumentato costantemente raggiungendo il 70% dei cittadini dell'UE tra i 16 e i 74 anni nel 2024 (Eurostat, 2025), le donne e le persone con trascorso migratorio risultano statisticamente meno inclini a utilizzare tali piattaforme. Secondo l'Istituto Europeo per l'Uguaglianza di Genere (EIGE), le donne sono sottorappresentate nella partecipazione digitale in tutti gli Stati Membri, con un divario digitale di genere più marcato tra gli adulti più anziani e coloro con livelli d'istruzione inferiori.

Questa situazione è confermata dal rapporto DESI 2023, che sottolinea come solo il 54% delle donne con basso livello di istruzione formale abbia utilizzato i servizi di e-government, rispetto al 61% degli uomini nella stessa categoria (Commissione Europea, 2023). Le persone con trascorso migratorio si trovano ad affrontare sfide ancora più complesse: il Piano d'Azione della Commissione Europea per l'Integrazione e l'Inclusione (2021–2027) individua l'accesso digitale come una delle principali aree di esclusione per i cittadini di paesi terzi, i quali spesso devono fronteggiare barriere multiple quali una limitata alfabetizzazione digitale, la carenza di supporto linguistico localizzato e un accesso ridotto a internet affidabile.

Una ricerca del 2022 condotta dall'OCSE ha evidenziato che le persone con trascorso migratorio sono dal 20 al 30% meno propense rispetto ai cittadini nativi a utilizzare i servizi online di e-government in Europa, con un divario particolarmente marcato tra le donne provenienti da paesi extra-UE. Queste disparità evidenziano la necessità di adottare strategie digitali inclusive che integrino l'apprendimento linguistico, l'educazione civica e l'accesso agli strumenti digitali, al fine di garantire una partecipazione equa ai sistemi di e-government in tutto il territorio dell'UE.

Il divario digitale si configura come un fenomeno articolato su più livelli, corrispondenti a tre distinti gradi di disuguaglianza. Il **primo livello** concerne l'accesso a Internet, inizialmente concepito in termini binari: le persone risultavano infatti o connesse o disconnesse. I primi interventi volti a colmare questo divario si sono concentrati esclusivamente sull'accesso fisico alle infrastrutture digitali (Scheerder et al., 2017).

Tuttavia, disporre di accesso a Internet non si traduce automaticamente in un coinvolgimento digitale significativo. Il **secondo livello** del divario digitale si riferisce alle disparità nelle competenze digitali. Anche nelle società ad alta connettività, gli individui presentano differenze significative nella capacità di utilizzare efficacemente gli strumenti digitali. Questa prospettiva amplia la nozione di accesso oltre l'infrastruttura fisica, includendo quelle che Van Dijk (2008) definisce quattro dimensioni: accesso motivazionale, accesso materiale, accesso alle competenze e accesso all'uso. Questi fattori determinano collettivamente se gli individui sono in grado di trarre pieno vantaggio dalle tecnologie digitali.

Il **terzo livello** del divario riguarda i risultati differenziati derivanti dall'utilizzo di Internet, evidenziando come alcuni individui siano in una posizione più favorevole rispetto ad altri nel trasformare il proprio impegno digitale in capitale sociale, economico o culturale positivo (Van Deursen & Helsper, 2015; Ragnedda, 2019). Ad esempio, la capacità di navigare risorse online, impegnarsi nell'auto-rappresentanza, partecipare a reti sociali e professionali e sviluppare consapevolezza culturale sono tutte forme di





competenza digitale che favoriscono una maggiore inclusione. Altri esempi concreti includono gli effetti delle politiche di welfare fruibili esclusivamente tramite l'interazione con piattaforme digitali pubbliche, che escludono le persone con trascorso migratorio più vulnerabili, le quali non riescono ad accedere ai servizi più critici basati su Internet.

In tal modo, chi non possiede competenze di e-government fondamentali rischia un'esclusione più marcata, essendo meno in grado di accedere alle conoscenze, ai servizi e alle opportunità garantite dalla partecipazione digitale.

Lingua L2 nei paesi partner

Lingua L2 in Spagna

Questa panoramica include il catalano nel quadro della lingua L2, poiché l'organizzazione coordinatrice del progetto ha sede in Catalogna, dove spagnolo e catalano sono lingue ufficiali e rappresentano elementi chiave per l'integrazione delle persone con trascorso migratorio.

L'apprendimento dello spagnolo e del catalano è imprescindibile per l'inclusione sociale di persone con trascorso migratorio e rifugiati nella società spagnola. La lingua costituisce la base della comunicazione, della partecipazione alla vita civica, dell'accesso ai servizi pubblici e dell'ingresso efficace nel mercato del lavoro. In Catalogna, acquisire entrambe le lingue è spesso indispensabile per interagire in modo efficace con istituzioni, scuole e comunità. Diversi enti pubblici, privati e del terzo settore sono impegnati nell'erogazione di percorsi di formazione linguistica rivolti a persone con trascorso migratorio nell'intera regione. In questa sezione si presentano i principali enti erogatori e le relative strutture.

Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL)

Il CPNL è un organismo pubblico catalano dedicato a promuovere l'uso della lingua catalana, in particolare tra gli adulti. Attraverso la sua rete di Centri di Normalizzazione Linguistica, propone corsi di catalano gratuiti o a costo agevolato rivolti ai nuovi arrivati, conformi ai livelli del QCER (da A1 a C1). I corsi sono focalizzati sulla comunicazione pratica quotidiana e l'integrazione civica. Il CPNL gestisce altresì programmi di volontariato come il Voluntariat per la Llengua, che abbina i discenti a parlanti madrelingua per favorire la pratica della conversazione. Collabora con amministrazioni comunali, istituti scolastici e ONG per ampliare il proprio bacino di utenza.

Escuela Oficial de Idiomas (EOI)

Le EOI sono scuole di lingue gestite dallo Stato che offrono formazione linguistica formale a favore degli adulti. In Catalogna, le EOI erogano corsi certificati di spagnolo e catalano per persone con trascorso migratorio, spesso a condizioni economiche vantaggiose. Queste istituzioni seguono curricula standardizzati e rilasciano certificazioni linguistiche che favoriscono l'accesso al mercato del lavoro o all'università. Tuttavia, liste d'attesa prolungate e una limitata accessibilità geografica possono rappresentare una sfida, soprattutto per gli apprendenti appartenenti a nuclei familiari a basso reddito o residenti in aree rurali.

Programmi municipali di educazione per adulti (Formació d'Adults)

I comuni di tutta la Catalogna gestiscono centri di educazione per adulti che offrono corsi di alfabetizzazione, formazione professionale e corsi di lingua L2. Questi centri propongono programmi





flessibili, calibrati sulle esigenze delle persone con trascorso migratorio, combinando lezioni di spagnolo e catalano con orientamento sui diritti civili, sull'occupazione e sull'alfabetizzazione digitale. Per esempio, i Centres de Formació de Persones Adultes (CFPA) collaborano direttamente con le comunità di persone con trascorso migratorio, promuovendo l'integrazione in modo pratico e olistico.

Iniziative promosse da ONG e strutture di supporto ai rifugiati

Numerose organizzazioni non governative e associazioni comunitarie forniscono contributi di rilievo all'apprendimento della lingua L2 da parte delle persone con trascorso migratorio. Tra queste si annoverano:

- **DomSpain (Reus)**: Offre corsi strutturati di spagnolo e catalano alle persone con trascorso migratorio, integrando l'insegnamento linguistico con lo sviluppo di competenze digitali e l'accesso all'e-government.
- **Red Acoge / Accem / CEAR**: Reti nazionali che supportano richiedenti asilo e persone con trascorso migratorio mediante formazione linguistica, assistenza legale e servizi di integrazione.
- **Fundació Servei Solidari / Bayt al-Thaqafa**: Offrono corsi di lingua e alfabetizzazione, in particolare a donne e minori non accompagnati, integrandoli con attività di tutoraggio e servizi per l'inserimento lavorativo. Queste organizzazioni forniscono spesso un ambiente di apprendimento maggiormente personalizzato e socialmente inclusivo, colmando le carenze dell'istruzione formale.

Programmi universitari di lingua e centri di ricerca

Diverse università catalane gestiscono programmi relativi all'insegnamento della L2 e all'integrazione, tra cui:

- **Universitat de Barcelona** (UB): Offre corsi di spagnolo e catalano per studenti internazionali e persone con trascorso migratorio rifugiati.
- **Universitat Autònoma de Barcelona** (UAB): Ospita il Centre d'Estudis i Recursos Culturals, che promuove l'educazione interculturale e la ricerca sull'apprendimento linguistico.
- **Universitat Rovira i Virgili** (URV): Propone corsi di catalano e spagnolo, con particolare attenzione a studenti Erasmus e persone con trascorso migratorio rifugiate.

Piattaforme per l'apprendimento permanente e l'educazione digitale

La Generalitat de Catalunya promuove l'apprendimento permanente attraverso piattaforme regionali come Aula Mentor e Xarxa Punt TIC, che integrano l'apprendimento della lingua con la formazione digitale e civica. Questi strumenti risultano fondamentali per gli adulti con trascorso migratorio che intendono potenziare le proprie competenze digitali attraverso il miglioramento della padronanza linguistica. Le piattaforme linguistiche online (come Parla.cat per il catalano) offrono modelli di apprendimento autonomo e blended, modulati in base agli orari e ai livelli dei discenti.

Lingua L2 in Italia

L'apprendimento dell'italiano come seconda lingua (L2) rappresenta un elemento chiave per un'efficace integrazione delle persone con trascorso migratorio in Italia, aprendo opportunità nel lavoro, nell'istruzione, nell'accesso ai servizi pubblici e nella partecipazione alla vita civile. Il sistema italiano si caratterizza per una struttura variegata che coinvolge istituzioni pubbliche, ONG e strumenti digitali, tutti orientati a fornire





formazione linguistica che risponda alle reali necessità delle comunità di persone con trascorso migratorio.

Le certificazioni di lingua italiana rappresentano non solo un mezzo di crescita personale ma anche un requisito legale e pratico per le persone con trascorso migratorio, in particolare ai fini dell'ottenimento di permessi di soggiorno e della cittadinanza italiana. Per quanto concerne il **permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo**, le persone con trascorso migratorio devono dimostrare una competenza in italiano corrispondente almeno al livello A2 per poterlo ottenere. La certificazione può essere ottenuta mediante esami pubblici o il completamento con successo di corsi presso centri autorizzati, quali i CPIA. Nel caso della **cittadinanza italiana**, è invece obbligatoria una competenza di livello B1 (orale e scritto), oltre a ulteriori requisiti quali il periodo di residenza legale (ad esempio, 10 anni per le persone con trascorso migratorio economico extra-UE, 5 anni per i rifugiati, ecc.), l'assenza di precedenti penali e altri criteri. La certificazione deve essere rilasciata da un'istituzione ufficialmente riconosciuta, come:

- **Università per Stranieri di Siena (CILS)**
- **Università per Stranieri di Perugia (CELI)**
- **Società Dante Alighieri (PLIDA)**
- **Università Roma Tre (CERT.IT)**

Queste certificazioni contribuiscono a uniformare l'apprendimento linguistico, a supportare l'integrazione civica e a garantire che le persone con trascorso migratorio acquisiscano le competenze necessarie per partecipare attivamente alla società.

Il sistema italiano per l'insegnamento dell'italiano come seconda lingua (L2) è complesso e coinvolge diverse istituzioni pubbliche, organizzazioni non governative (ONG) e iniziative promosse dalla comunità.

Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA)

I CPIA sono istituzioni pubbliche sotto la supervisione del Ministero dell'Istruzione, che offrono corsi gratuiti o a basso costo di italiano L2 per adulti con trascorso migratorio. I corsi spaziano dall'alfabetizzazione di base fino al livello B1 e spesso integrano educazione civica e alfabetizzazione digitale. Il completamento di tali corsi può condurre al conseguimento di certificazioni riconosciute, necessarie ai fini del rilascio di permessi di soggiorno di lunga durata. Le recenti riforme hanno rafforzato la collaborazione tra i CPIA e le scuole ordinarie per la valutazione delle competenze linguistiche delle persone con trascorso migratorio e lo sviluppo di piani di apprendimento personalizzati.

Scuole Statali e Istituti Professionali

Alcune scuole secondarie – in particolare quelle che erogano corsi serali o programmi professionali – offrono istruzione di italiano L2 per adolescenti e giovani adulti con trascorso migratorio. Tali programmi combinano frequentemente l'apprendimento linguistico con un supporto disciplinare specifico, favorendo l'integrazione degli apprendenti nel sistema educativo formale.

Iniziative Comunali e Regionali

Le autorità locali organizzano corsi di lingua italiana attraverso i servizi sociali, i centri comunitari e gli uffici di supporto alle persone con trascorso migratorio. Questi corsi sono sovente finanziati da iniziative nazionali o europee e possono comprendere moduli su diritti civili, orientamento al lavoro e competenze digitali.





ONG e Organizzazioni basate sulla comunità

Numerose ONG e gruppi comunitari erogano corsi di italiano L2, con un particolare focus su gruppi vulnerabili quali donne con bambini piccoli, persone con trascorso migratorio richiedenti asilo e persone con trascorso migratorio senza regolare permesso. Tali programmi offrono spesso un ambiente di apprendimento più personalizzato e socialmente inclusivo, contribuendo a colmare lacune non affrontate dal sistema formale di istruzione.

Università e Istituti di Ricerca

Numerose università italiane attivano corsi di italiano L2 per studenti internazionali, rifugiati e persone con trascorso migratorio richiedenti asilo. Istituzioni di rilievo comprendono l'Università per Stranieri di Siena e l'Università per Stranieri di Perugia, entrambe riconosciute a livello internazionale per i loro programmi linguistici e le relative certificazioni (ad esempio CILS, CELI).

Piattaforme di apprendimento online e a distanza

Le piattaforme di apprendimento digitale assumono un ruolo sempre più centrale, offrendo opportunità formative flessibili, autonome e in modalità blended. Risorse quali *Parliamo Italiano*, *ITA L2* e *Loescher online* mettono a disposizione materiali accessibili per discenti che possono incontrare difficoltà nell'accesso a corsi in presenza.

Lingua L2 in Germania

La Germania offre alle persone con trascorso migratorio un quadro normativo articolato per la formazione linguistica, elemento imprescindibile per la loro integrazione linguistica e culturale nella società. Finanziati principalmente dall'Ufficio Federale per la Migrazione e i Rifugiati (BAMF), questi programmi strutturati sono incentrati sulle competenze linguistiche di base, focalizzandosi principalmente sui livelli da A1 a B1, con un accesso limitato ai livelli avanzati (B2-C1). Il nucleo di questa iniziativa è rappresentato dai Corsi di integrazione, ovvero formazione linguistica finanziata dallo Stato finalizzata all'empowerment delle persone con trascorso migratorio.

Lo strumento più essenziale per l'erogazione della lingua L2: i corsi di integrazione

I corsi di integrazione comprendono 600 ore dedicate all'insegnamento della lingua, integrate da 100 ore di orientamento che affrontano aspetti fondamentali della cultura, della storia e degli adempimenti amministrativi tedeschi. La partecipazione è gratuita per le persone con trascorso migratorio aventi diritto, inclusi titolari di permessi di soggiorno e richiedenti asilo in base a specifiche disposizioni normative, quali l'articolo 55 della Legge sull'Asilo. Tali corsi sono finalizzati a fornire ai partecipanti competenze comunicative operative indispensabili per la vita quotidiana, dall'interazione con le autorità alla redazione di e-mail e alla preparazione per colloqui di lavoro. Inoltre, diversi fornitori di formazione offrono percorsi specializzati per rispondere a specifici gruppi demografici, quali donne, genitori o giovani adulti fino all'età di 26 anni, garantendo un ambiente di apprendimento più inclusivo.

Altri corsi di lingua L2

Per le persone che non hanno diritto ai corsi di integrazione finanziati dallo stato – come i richiedenti asilo privi di status di protezione temporanea, le persone con trascorso migratorio provenienti dall'Unione Europea o coloro che possiedono competenze linguistiche superiori al livello B1 – le possibilità di formazione linguistica sono limitate. I corsi di lingua professionale (DeuFöV) sono rivolti a persone occupate o in formazione professionale ai livelli dal B2 al C1; tuttavia, l'accesso dipende dallo stato





occupazionale o dai piani di integrazione professionale. Nel 2023, circa 1.100 fornitori hanno erogato questi corsi. Inoltre, alcune università, come la HWR Berlino, offrono corsi gratuiti di livello C1 rivolti a rifugiati che desiderano proseguire gli studi, sebbene siano destinati a gruppi specifici. Chi sceglie opzioni private può accedere a oltre 350 scuole di lingua private che offrono corsi di tedesco, ma generalmente occorre un impegno finanziario che si aggira tra i 200 e i 400 € mensili.

Sfide

Nonostante queste significative offerte, le persone con trascorso migratorio affrontano notevoli difficoltà nell'accesso a una formazione linguistica avanzata. Una barriera fondamentale è il finanziamento statale limitato, poiché l'Ufficio federale per l'immigrazione e i rifugiati (BAMF) copre di norma le spese solo fino al livello B1. L'accesso ai corsi di lingua avanzati (da B2 a C1) richiede spesso un'occupazione o l'iscrizione a programmi di formazione professionale, condizioni che molte persone con trascorso migratorio faticano a soddisfare. Inoltre, le disparità territoriali generano problemi di accesso, soprattutto nelle zone rurali dove i centri di formazione sono scarsi. L'assenza di preparazione agli esami per certificazioni nazionali riconosciute, come TestDaF o DSH, da parte dei fornitori pubblici rappresenta ulteriori ostacoli, costringendo le persone con trascorso migratorio a rivolgersi a istituzioni private per adempiere ai requisiti di ammissione universitaria.

I centri di formazione per corsi di lingua L2

Rispetto ai paesi europei limitrofi, l'offerta formativa tedesca per l'apprendimento linguistico è estesa. La disponibilità di circa 1.600 fornitori accreditati di corsi di integrazione supera quella della maggior parte degli Stati membri UE, come la Francia, dove il sistema Français Langue d'Intégration è notoriamente più ridotto e si concentra prevalentemente sui richiedenti la cittadinanza. Inoltre, mentre la Germania pone l'accento sulla padronanza del tedesco, Paesi come la Svezia e i Paesi Bassi favoriscono l'educazione bilingue, insegnando in inglese accanto alle rispettive lingue nazionali. Nonostante il tedesco sia la lingua madre più diffusa nell'UE, incontra difficoltà a imporsi come lingua franca, soprattutto se confrontato con l'inglese e il francese.

Numero di corsi, partecipanti e centri di formazione

Le statistiche offrono una visione chiara della portata e dell'impatto di questi programmi formativi. Nel 2023, i corsi di integrazione sono stati erogati in circa 1.600 centri accreditati, con oltre 17.200 corsi completati e circa 362.000 partecipanti. Invece, i corsi professionali offerti da più di 1.000 fornitori hanno coinvolto circa 285.000 apprendenti, principalmente adulti con trascorso migratorio occupati.

Lingua L2 in Grecia

L'apprendimento della lingua greca rappresenta un elemento cruciale per l'integrazione di persone straniere e con trascorso migratorio nella società greca. La lingua costituisce la porta d'ingresso per la comunicazione, la comprensione della cultura locale e la partecipazione attiva alla vita sociale, professionale e culturale del Paese. In Grecia, numerose organizzazioni pubbliche e private offrono programmi di lingua greca a persone straniere. La Grecia ha sviluppato una rete articolata di organizzazioni e istituzioni che promuovono l'apprendimento della lingua greca per persone straniere e persone con trascorso migratorio. Nonostante le difficoltà, soprattutto dovute all'incremento dei flussi di rifugiati, la collaborazione tra Stato, società civile e accademia ha portato alla creazione di strutture





educative rilevanti e di alta qualità. Il proseguimento e il rafforzamento di tali iniziative risultano fondamentali per la reale integrazione sociale delle persone con trascorso migratorio nella realtà greca.

Centro per la Lingua Greca (CGL)

Il Centro per la Lingua Greca, operante sotto il Ministero dell'Istruzione, è stato fondato nel 1994 con sede a Salonicco. La sua missione consiste nella promozione e nel sostegno della lingua greca in Grecia e all'estero. Il CGL organizza e gestisce gli esami di Certificazione della Conoscenza della lingua greca e collabora con università e istituzioni educative per realizzare materiali didattici e formare il personale docente. Inoltre, fornisce piattaforme digitali per l'apprendimento a distanza del greco come seconda lingua o lingua straniera.

Scuole di Seconda Opportunità (SSO)

Le Scuole di Seconda Opportunità sono istituti pubblici per l'educazione degli adulti, sotto la supervisione del Ministero dell'Istruzione. Esse offrono opportunità a quegli adulti che non hanno completato il percorso di istruzione di base. All'interno dei loro programmi, vengono proposte lezioni di lingua greca rivolte alle persone con trascorso migratorio, con un focus sulla comunicazione quotidiana e sull'integrazione professionale.

Strutture di sostegno per rifugiati e persone con trascorso migratorio gestite dalle ONG

Numerose organizzazioni non governative (ONG) sono attivamente impegnate nell'educazione delle persone con trascorso migratorio. Tra le più note si annoverano: SolidarityNow, che gestisce centri educativi ad Atene e Salonicco offrendo corsi gratuiti di lingua greca e seminari di integrazione; METAdrasi, che fornisce formazione linguistica a bambini e adulti con trascorso migratorio e rifugiati, principalmente in collaborazione con le autorità locali; Sunday School for immigrants, che organizza corsi di lingua greca e altre attività di supporto per persone con trascorso migratorio.

Università e Istituti

Numerose università greche dispongono di dipartimenti o centri dedicati all'insegnamento del greco come lingua straniera. Tra questi si evidenziano:

- **Università di Atene – Centro di Insegnamento della Lingua Greca Moderna:** Offre programmi annuali e corsi intensivi estivi per studenti stranieri e adulti,
- **Università Aristotele di Salonicco:** Attraverso la sua Scuola di Lingua Greca Moderna, eroga corsi specializzati a vari livelli,
- **Università Democrito di Tracia:** Partecipa a programmi di integrazione per persone con trascorso migratorio e rifugiati mediante l'educazione linguistica.

Comuni e Centri di Apprendimento Permanente (LLLC)

Numerosi comuni, tramite i Centri di Apprendimento Permanente, offrono corsi gratuiti di lingua greca destinati a persone con trascorso migratorio e rifugiati, nell'ambito di programmi di integrazione sociale. Tali programmi sono frequentemente finanziati da fondi nazionali ed europei e possono includere attività quali educazione culturale o orientamento alla società greca.





Lingua L2 in Polonia

L'apprendimento del polacco rappresenta un elemento essenziale per rifugiati e persone con trascorso migratorio, in quanto facilita la loro integrazione nella società polacca, la comunicazione efficace e l'accesso alle opportunità. La padronanza linguistica consente loro di accedere al mercato del lavoro, comprendere i propri diritti e affrontare con maggior efficacia la vita quotidiana. Inoltre, l'apprendimento del polacco favorisce la creazione di legami con la popolazione locale, contribuisce a ridurre l'isolamento sociale e promuove lo scambio culturale. Consente altresì la partecipazione senza barriere a percorsi educativi, ai servizi sanitari e alle prestazioni offerte dalla pubblica amministrazione. Nel complesso, parlare polacco consente ai rifugiati e alle persone con trascorso migratorio di costruire una vita stabile e soddisfacente in Polonia.

In Polonia, enti pubblici e privati organizzano corsi di lingua polacca rivolti a persone con trascorso migratorio. La Polonia ha sviluppato una rete articolata di organizzazioni e istituzioni che promuovono l'apprendimento della lingua polacca per persone con trascorso migratorio. La politica polacca nei confronti delle persone con trascorso migratorio comprende normative relative al loro soggiorno e all'integrazione sociale. Nell'ambito delle misure di supporto alle persone con trascorso migratorio, vengono organizzati corsi di polacco come lingua straniera, volti a favorire la loro adattabilità e la comunicazione nella vita quotidiana.

La politica migratoria polacca si concentra sul garantire la regolare permanenza delle persone con trascorso migratorio, sulla tutela dei rifugiati e sull'integrazione degli individui che giungono nel territorio nazionale. Sono attivi diversi programmi di supporto che includono assistenza legale, sociale e formativa per le persone con trascorso migratorio.

In Polonia è attivo un programma quadro di corsi di lingua polacca per persone con trascorso migratorio, elaborato dal Ministero dell'Istruzione Nazionale, che prevede un'offerta adattata all'età, all'origine e alle esigenze dei partecipanti, con particolare attenzione alle differenze culturali. Tali corsi mirano allo sviluppo di competenze linguistiche e comunicative, che consentono alle persone con trascorso migratorio di interagire efficacemente in diverse situazioni sociali. Inoltre, l'Ufficio per le Persone con Trascorso Migratorio fornisce materiali didattici per l'apprendimento del polacco a vari livelli di avanzamento.

Alcune organizzazioni sono autorizzate a svolgere esami di certificazione statale in polacco come lingua straniera ai livelli B1, B2 e C1. Un certificato di polacco come lingua straniera è l'unico documento statale che attesta la conoscenza della lingua polacca. Un certificato al livello B1 dà diritto a richiedere la cittadinanza polacca. Informazioni dettagliate sugli esami di certificazione possono essere trovate su www.certyfikatpolski.pl.

Corsi di integrazione

Il corso di integrazione linguistica polacca è un programma educativo rivolto alle persone con trascorso migratorio, che le aiuta ad apprendere la lingua polacca e a inserirsi nella vita in Polonia. È un'opportunità per acquisire competenze linguistiche ai livelli A1-B1, nonché per conoscere la cultura e la società polacca.

Dove cercare i corsi di integrazione linguistica polacca:

- **Centri di integrazione e di assistenza sociale**: Offrono corsi e programmi di supporto per persone con trascorso migratorio arrivate dall'estero.
- **Fondazioni e organizzazioni non governative**: Spesso organizzano corsi e laboratori legati all'adattamento.





- **Governi locali:** Possono finanziare o sostenere programmi di adattamento per i nuovi residenti.

Supporto delle ONG per le persone con trascorso migratorio

Diverse ONG in Polonia offrono corsi di lingua polacca L2 per persone con trascorso migratorio, spesso con un focus sull'integrazione e sull'accessibilità. Queste organizzazioni supportano le persone con trascorso migratorio nell'integrazione nella società polacca fornendo opportunità strutturate di apprendimento linguistico.

Università e Istituti

Lingua e adattamento: corsi di lingua polacca L2 sono organizzati per studenti che iniziano il proprio percorso di studi presso le università polacche. Solitamente, le lezioni si tengono su due livelli di avanzamento: livello A1 - situazioni comunicative di base, e livelli A2-B1: sviluppo delle competenze individuali di comprensione, lettura, scrittura e produzione orale; varianti formali e informali della lingua.

Scuole di lingua

I corsi di lingua polacca variano in base all'istituzione e al livello di competenza. La maggior parte delle scuole di lingua offre corsi dal livello A1 al C2. Generalmente, sono a pagamento. I corsi sono suddivisi in livelli, dal principiante (A1) al competente (C2). Gli studenti esercitano la produzione orale, la lettura, l'ascolto e la scrittura, insieme allo sviluppo di competenze grammaticali e lessicali. I corsi possono essere intensivi (a tempo pieno) o non intensivi (a tempo parziale), e alcune istituzioni didattiche offrono modalità online. Alcuni programmi sono specificamente dedicati al polacco professionale per l'ambito lavorativo, al polacco accademico per gli studi universitari o al polacco conversazionale per la comunicazione quotidiana. Numerosi corsi includono moduli sulle culture, le tradizioni e la storia della Polonia per facilitare l'immersione linguistica.

Piattaforme di apprendimento a distanza

L'apprendimento a distanza della lingua polacca da parte di persone con trascorso migratorio presenta vantaggi e svantaggi. Gli studenti possono apprendere secondo ritmi e orari personalizzati, caratteristica ideale per soggetti con impegni. Assenza di necessità di trasferirsi o di spostamenti. È possibile studiare da qualunque luogo nel mondo. I corsi online includono spesso esercizi interattivi, lezioni video e materiali didattici digitali. Numerosi programmi online risultano più accessibili economicamente rispetto ai corsi tradizionali in presenza. Gli studenti possono selezionare corsi calibrati sulle specifiche esigenze, che siano di natura lavorativa, turistica o accademica. Anche i corsi online presentano alcune limitazioni. Limitata possibilità di pratica orale – senza interazioni in presenza, migliorare la pronuncia e la fluidità conversazionale può rappresentare una sfida. L'apprendimento a distanza comporta la mancanza di un'esposizione diretta alla cultura polacca e all'uso quotidiano della lingua. Questo tipo di formazione richiede un'elevata motivazione e costanza. Problemi di connettività internet o limitazioni della piattaforma possono interrompere il processo di apprendimento. A differenza di quanto avviene in aula, le risposte da parte degli istruttori potrebbero non essere immediate.



E-government nei Paesi coinvolti

E-government in Spagna

La Spagna ha registrato significativi progressi nel campo dell'e-government negli ultimi anni, offrendo una vasta gamma di servizi pubblici digitali sia a livello nazionale che regionale. Il portale nazionale principale è sede.administracion.gob.es, che rappresenta un portale centralizzato per l'accesso a centinaia di procedure amministrative online, dalla sanità alla fiscalità e residenza.

Tra le caratteristiche principali dell'ecosistema di e-government spagnolo si annoverano:

- **Cl@ve**: un sistema nazionale di identificazione digitale e autenticazione che permette ai cittadini di accedere in modo sicuro a numerosi servizi pubblici utilizzando un'unica modalità di accesso. Supporta l'accesso a procedure sanitarie, lavorative, fiscali e legali.
- **Certificati digitali e firme elettroniche**: strumenti che consentono transazioni elettroniche sicure e la presentazione di documenti in formato digitale. I sistemi regionali, come IdCAT, forniscono identità digitali compatibili con gli standard europei eIDAS, assicurando l'interoperabilità transfrontaliera.
- **Portali Sanitari Personali**: I cittadini possono gestire online appuntamenti, prescrizioni e cartelle cliniche attraverso servizi come La Meva Salut, accessibili in più lingue a seconda del territorio.
- **Agenzia Tributaria (AEAT)**: La piattaforma digitale dell'agenzia tributaria nazionale offre una gestione fiscale completa in modalità online. Soggetti privati e imprese possono presentare dichiarazioni dei redditi, verificare i rimborsi e gestire le pratiche economiche.
- **Portali dei Servizi Pubblici Online**: Numerose regioni mettono a disposizione piattaforme digitali per la gestione dell'iscrizione delle imprese, l'accesso a programmi di supporto sociale, la richiesta





di alloggi pubblici e l'iscrizione ai percorsi formativi. Questi portali integrano frequentemente l'accesso multilingue e sono ottimizzati per l'uso da dispositivi mobili.

- **Appuntamenti da remoto e servizi video:** Numerose procedure possono essere oggi completate tramite consultazioni video o invii digitali, inclusi servizi per la ricerca di occupazione, ricorsi amministrativi e registrazioni legali.
- **Pagamenti elettronici e notifiche:** I cittadini possono effettuare online il pagamento di tariffe amministrative e ricevere documenti ufficiali o aggiornamenti attraverso strumenti quali e-Notum o sistemi di pagamento integrati a livello regionale.

La transizione ai servizi digitali è stata notevolmente accelerata durante la pandemia di COVID-19, con un numero crescente di cittadini che utilizza regolarmente le piattaforme di e-government. Tuttavia, l'alfabetizzazione digitale, le barriere linguistiche e la complessità procedurale costituiscono ancora sfide rilevanti, in particolare per le persone con trascorso migratorio, gli adulti con bassa alfabetizzazione e i residenti neoarrivati.

Le istituzioni nazionali e regionali continuano a investire nelle infrastrutture digitali e nelle iniziative formative, allineandosi alle strategie più ampie dell'Unione Europea per un e-government sicuro, inclusivo e interoperabile tra gli Stati membri.

E-government in Italia

A partire dal 2025, il panorama dell'e-government in Italia presenta un quadro complesso di progressi e sfide ancora persistenti. Nonostante i progressi conseguiti in alcune aree, l'adozione e l'utilizzo complessivi dei servizi pubblici digitali rimangono inferiori alla media dell'Unione Europea. Nel 2024, il 55,1% degli italiani tra i 16 e i 74 anni ha utilizzato le piattaforme digitali delle pubbliche autorità, in calo rispetto al 60,1% del 2023. Ciò colloca l'Italia tra i paesi con il più basso utilizzo dei servizi pubblici digitali nell'Unione Europea, al di sotto della media UE del 70%. I fattori che contribuiscono a ciò includono competenze digitali limitate e un'infrastruttura tecnologica obsoleta.

L'Italia ha compiuto significativi progressi nell'e-government, implementando diverse piattaforme nazionali per migliorare i servizi pubblici digitali. Gli elementi chiave comprendono SPID, CIE, App IO e pagoPA, ciascuno dei quali svolge un ruolo specifico nel facilitare l'interazione dei cittadini con la pubblica amministrazione.

SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) fornisce a cittadini e imprese un'unica identità digitale per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e degli enti privati aderenti. Garantisce tre livelli di sicurezza ed è disponibile tramite fornitori di identità accreditati.

CIE (Carta d'Identità Elettronica), la carta d'identità elettronica, funge sia da documento fisico sia da strumento di autenticazione digitale. Sfrutta la tecnologia NFC e l'app CielD per abilitare un accesso sicuro ai portali pubblici.

App IO rappresenta l'interfaccia digitale unificata per i servizi pubblici italiani. Consente agli utenti di ricevere messaggi ufficiali, accedere a documenti digitali (quali carte sanitarie e patenti di guida), effettuare pagamenti tramite pagoPA e apporre firme digitali sui documenti. Ora integra IT Wallet, consentendo ai cittadini di conservare versioni digitali dei documenti di identità principali. È richiesta l'autenticazione tramite SPID o CIE.

pagoPA è la piattaforma nazionale per i pagamenti digitali sicuri verso la pubblica amministrazione, come tasse o rette universitarie, ed è completamente integrata in App IO per facilitarne l'uso. Può essere utilizzata anche per pagare multe e per il rilascio della carta nazionale giovani.





E-government in Germania

La digitalizzazione della pubblica amministrazione rimane una questione centrale in Germania, presentando sia sfide sia opportunità. L'ultimo rapporto eGovernment MONITOR evidenzia che, sebbene la trasformazione digitale della pubblica amministrazione stia procedendo, permangono numerosi ostacoli e significative disparità regionali.

L'attuazione dell'Online Access Act (OZG), entrato in vigore nel 2017, è risultata notevolmente al di sotto degli obiettivi iniziali. Entro la fine del 2022 si sarebbe dovuto completare il processo di digitalizzazione di tutti i più di 6.000 servizi amministrativi – organizzati in 575 pacchetti di servizi. Tuttavia, a maggio 2025, soltanto 246 dei 575 pacchetti erano stati digitalizzati, con l'aggiunta di appena undici servizi negli ultimi dodici mesi. Ancora più preoccupante è il fatto che, di questi 246 servizi digitalizzati, solo 106 possono essere gestiti completamente in digitale, inclusa la presentazione di tutta la documentazione necessaria. Di conseguenza, numerosi processi amministrativi presentano ancora discontinuità mediali, limitando l'accesso digitale per i cittadini.

Nonostante tali sfide, la soddisfazione dei cittadini tedeschi riguardo ai servizi pubblici digitali è aumentata: il 62% degli intervistati ha espresso soddisfazione, registrando un incremento di quattro punti percentuali rispetto all'anno precedente. Tuttavia, la Germania rimane significativamente indietro rispetto a Austria (74%) e Svizzera (79%) sotto questo aspetto. I cittadini desiderano un'amministrazione che funzioni con la stessa efficienza e semplicità delle imprese private. Solo il 19% ritiene che le autorità tedesche siano efficienti quanto le organizzazioni del settore privato, mentre il 70% si aspetta che i servizi pubblici siano altrettanto agevoli da utilizzare quanto quelli offerti dai fornitori privati.

Sebbene l'utilizzo dei servizi amministrativi digitali sia in crescita, permane ancora un ampio margine di miglioramento. La carta d'identità online sta acquisendo un'importanza sempre maggiore; attualmente il 22 per cento dei cittadini tedeschi ne fa uso, segnando un incremento di otto punti percentuali rispetto all'anno precedente. Tuttavia, la consapevolezza in merito a piattaforme fondamentali come il portale federale rimane bassa, con solo il 30 per cento della popolazione che ne è informata e appena il sei per cento che lo ha effettivamente utilizzato. Il cosiddetto 'digital usage gap' – la quota di cittadini che gestisce tutte le pratiche amministrative esclusivamente offline – si attesta al 31 per cento in Germania, valore significativamente superiore a quello rilevato in Austria (21 per cento) e Svizzera (19 per cento).

Le principali barriere all'adozione dei servizi pubblici digitali risultano essere la carenza di processi digitali end-to-end (57%), le problematiche legate all'identificazione digitale (52%) e la preferenza per la gestione in presenza delle pratiche amministrative (52%). Parallelamente, il 47 per cento dei cittadini tedeschi auspicherebbe l'istituzione di una piattaforma centralizzata per tutti i servizi pubblici digitali, mentre il 46 per cento accoglierebbe positivamente una maggiore rapidità nelle procedure rispetto alle modalità analogiche.

Un ulteriore problema significativo riguarda le differenze regionali: l'utilizzo e l'accettazione dei servizi pubblici digitali variano considerevolmente tra i Länder federali. Mentre alcuni Länder offrono già servizi digitali avanzati, altri restano in una fase di sviluppo meno avanzata. Tali disuguaglianze ostacolano l'accesso dei cittadini e contrastano con l'obiettivo di garantire condizioni di vita omogenee su tutto il territorio nazionale.





Un altro aspetto rilevante concerne l'usabilità mobile dei servizi di e-government. In Germania, i dispositivi mobili sono frequentemente utilizzati, ma principalmente come supporto alla preparazione delle visite in presenza presso gli uffici pubblici (83%). Al contrario, in Austria e Svizzera l'utilizzo dei dispositivi mobili per l'identificazione digitale è molto più diffuso (80% e 77% rispettivamente).

Nonostante i progressi compiuti dalla pubblica amministrazione tedesca nella trasformazione digitale degli ultimi anni, permangono sfide strutturali e tecnologiche. Per valorizzare pienamente il potenziale dell'e-government, i servizi digitali devono essere resi più diffusi, maggiormente comunicati, più intuitivi e accessibili su scala nazionale. Benchè i risultati raggiunti finora siano incoraggianti, il percorso verso un'amministrazione completamente digitale rimane ancora lungo.

E-government in Grecia

La Grecia ha compiuto notevoli progressi nello sviluppo del proprio sistema di e-government, soprattutto negli ultimi anni. La piattaforma principale si chiama **gov.gr**, e funge da portale digitale centralizzato che offre una vasta gamma di servizi pubblici online. Attraverso questo sistema, cittadini e imprese possono accedere a oltre 1.300 servizi senza dover recarsi presso gli uffici governativi fisici. Il sistema ha subito una rapida trasformazione digitale durante la pandemia da COVID-19, accelerando l'inclusione digitale e riducendo la burocrazia. La Grecia partecipa inoltre a iniziative europee volte a garantire l'interoperabilità transfrontaliera dei servizi digitali.

Alcune caratteristiche principali del sistema di e-government della Grecia includono:

Il Portale Centrale per i Servizi Pubblici, gov.gr, è il principale punto di accesso digitale a un'ampia gamma di servizi pubblici in Grecia. Integra servizi provenienti da diversi ministeri e agenzie governative, rendendoli disponibili tramite un'unica piattaforma. Il portale offre funzionalità quali firme digitali, dichiarazioni online, accesso a documenti sanitari, richieste di permessi e altro ancora. Supporta inoltre il Single Sign-On (SSO) tramite le credenziali TAXISnet, assicurando un accesso sicuro e fluido per gli utenti.

TAXISnet è la piattaforma ufficiale online per i servizi e le transazioni fiscali. È utilizzata per la presentazione della dichiarazione dei redditi, il controllo delle dichiarazioni fiscali e altro. Viene inoltre impiegata come sistema di autenticazione sicura per altri servizi di e-government.

La Mia Salute offre accesso alle prescrizioni elettroniche, alle cartelle cliniche e alle visite mediche. È integrata con il sistema sanitario nazionale e il sistema di sicurezza sociale (EFKA).

Carta Digitale del Lavoro & Sistema ERGANI È utilizzata per i rapporti di lavoro, il monitoraggio in tempo reale dell'occupazione e le dichiarazioni dei datori di lavoro; è stata progettata per contrastare il lavoro non dichiarato e semplificare le registrazioni occupazionali.

KYC & Identità Digitale È un portafoglio digitale per carte d'identità e patenti di guida. I cittadini possono utilizzarlo per l'identificazione nelle transazioni sia del settore pubblico sia privato.

E-government in Polonia

L'e-government in Polonia si riferisce alla trasformazione digitale della pubblica amministrazione, rendendo i servizi governativi più accessibili online. La Polonia fa parte del quadro europeo di e-government, garantendo la compatibilità con i servizi digitali dell'Unione Europea. **Gov.pl** è il portale





ufficiale del governo polacco che fornisce accesso a diversi servizi pubblici e informazioni. I cittadini possono gestire pratiche amministrative quali il rilascio di documenti di identità, la registrazione di veicoli e la presentazione delle dichiarazioni fiscali. Il portale supporta la verifica dell'identità digitale, inclusi l'accesso mediante profili fiduciari e il banking elettronico. Fornisce aggiornamenti su iniziative governative, disposizioni normative e programmi di assistenza in situazioni di emergenza. Sezioni specifiche dedicate all'istruzione, alla sanità, all'attività imprenditoriale e ai benefici sociali assistono gli utenti nella navigazione efficiente della burocrazia polacca. **Gov.pl caratteristiche principali:**

Servizi Pubblici Online i cittadini possono accedere a molteplici servizi, quali la presentazione delle dichiarazioni fiscali, la registrazione di imprese e le richieste di documenti ufficiali.

Identità Digitale la Polonia offre servizi di identificazione elettronica (eID) e profili fiduciari per un accesso protetto.

Profilo Fiduciario un sistema di identità digitale sicuro che consente agli utenti di autenticarsi e di firmare digitalmente documenti ufficiali.

Sistema E-Tax l'Amministrazione Nazionale delle Entrate fornisce servizi fiscali digitali che permettono a cittadini e imprese di presentare dichiarazioni online.

Soluzioni digitali E-Salute ed E-Procurement sono adottate nei settori sanitario e degli appalti pubblici al fine di ottimizzare i processi amministrativi. Prenotazione di visite mediche, accesso a prescrizioni elettroniche e fruizione di benefici sanitari.

Informazioni sull'educazione riguardanti scuole, percorsi di studio, corsi online e supporto per studenti e docenti.

Supporto per persone con trascorso migratorio la possibilità di ottenere un numero PESEL, regolarizzare il soggiorno e accedere a programmi di integrazione.

Assistenza legale e sociale servizi relativi alla tutela dei consumatori, alla segnalazione di reati e al sostegno di famiglie e persone anziane.

Questo sistema facilita ai cittadini la gestione delle pratiche amministrative senza la necessità di recarsi negli uffici pubblici.

Buone pratiche di empowerment attraverso corsi di lingua L2 per l'autonomia digitale delle persone con trascorso migratorio

Spagna

Programma "Llengua i entorn": empowerment delle famiglie con trascorso migratorio tramite l'apprendimento del catalano e l'alfabetizzazione digitale

Nella città di Mataró, il programma "Llengua i entorn" rappresenta un'iniziativa innovativa finalizzata a sostenere l'integrazione delle famiglie con trascorso migratorio attraverso l'apprendimento della lingua catalana e lo sviluppo di competenze digitali pratiche e quotidiane. Realizzato dal Moviment Educatiu del Maresme e in collaborazione con 18 scuole locali, il programma si rivolge a genitori non catalanofoni—con





particolare attenzione alle madri—che frequentemente incontrano difficoltà nella comprensione delle comunicazioni scolastiche e nell'accesso ai servizi digitali pubblici.

Contesto e necessità: Molti genitori con trascorso migratorio, pur essendo attivamente coinvolti nella vita dei loro figli, si sentono isolati a causa delle barriere linguistiche e della mancanza di alfabetizzazione digitale. Spesso trovano difficoltà ad accedere alle piattaforme scolastiche, utilizzare app mobili come La Meva Salut per l'assistenza sanitaria o svolgere in autonomia procedure amministrative online.

Struttura del programma: Le lezioni si svolgono durante l'orario scolastico e all'interno delle scuole stesse per garantirne l'accessibilità. Le lezioni si concentrano non solo sul miglioramento delle competenze linguistiche in catalano, ma anche su competenze digitali pratiche quali:

- Leggere e rispondere alle email scolastiche.
- Prenotare appuntamenti medici online.
- Navigare su siti web municipali e educativi.
- Utilizzare efficacemente le app di messaggistica in catalano.

Il programma promuove la fiducia linguistica, l'autonomia digitale e il coinvolgimento nella comunità. I partecipanti riferiscono di sentirsi maggiormente potenziati e meglio preparati a supportare l'educazione dei propri figli e a interagire con la società nel suo complesso. L'ambiente scolastico familiare contribuisce altresì a sviluppare fiducia e a favorire la frequenza costante.

Questo approccio duale – che integra l'insegnamento linguistico con l'inclusione digitale – rafforza la coesione sociale e offre un modello sostenibile per altri enti locali che intendano colmare il divario digitale per le persone con trascorso migratorio.



Ajuntament de Mataró (2023).

Italia

Alfabetizzazione digitale per famiglie con trascorso migratorio

Si tratta di un'iniziativa pratica e inclusiva tenutasi a Cori, finalizzata a rafforzare le competenze digitali e linguistiche delle famiglie con trascorso migratorio in Italia. Il laboratorio è progettato per supportare i partecipanti nello svolgimento di compiti concreti, rispondendo alle loro necessità e obiettivi individuali.



In questo contesto, include:

- sicurezza digitale: privacy online, navigazione sicura e protezione dei dati personali.
- apprendimento basato su compiti: le attività sono strutturate attorno a esigenze digitali concrete, quali la registrazione su portali di lavoro, l'accesso ai servizi pubblici online, ecc.
- supporto linguistico integrato: l'apprendimento della lingua italiana è contestualizzato nel lessico e nelle espressioni utili per l'interazione con interfacce digitali e servizi istituzionali.
- connessione con risorse locali: le lezioni del laboratorio sono efficaci in quanto coinvolgono le donne con trascorso migratorio nell'acquisizione di conoscenza sui luoghi locali, accompagnandole nell'individuazione di opportunità e risorse nel comune di residenza.
- Per favorire la partecipazione femminile, sono presenti volontari dedicati all'accudimento dei



bambini.

Scaringi, E. (2022, 15 novembre).

Germania

Corso di alfabetizzazione digitale per persone con trascorso migratorio

Il programma Global Shapers Refugee Computerklasse a Monaco fornisce a persone con trascorso migratorio, di età compresa tra 5 e 50 anni, competenze essenziali di alfabetizzazione digitale attraverso un corso di sei sessioni. I partecipanti apprendono le competenze di base per l'uso del computer, l'invio di email, le videoconferenze e la sicurezza informatica, ricevendo inoltre in dono computer portatili. L'iniziativa opera su base volontaria e ha l'obiettivo di facilitare il percorso formativo, professionale e personale delle persone con trascorso migratorio. Il prossimo ciclo di corsi inizierà il 22 aprile 2025.





Immagine di pch.vector su Freepik.

Grecia

MiNetwork: Facilitare l'accesso ai servizi sociali e al mercato del lavoro in Grecia

Un'importante iniziativa che integra l'apprendimento della lingua greca per persone con trascorso migratorio con i servizi di e-government è il progetto MiNetwork, realizzato dall'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM) in collaborazione con il Ministero della Migrazione e dell'Asilo della Grecia.

Lanciato nel luglio 2022, MiNetwork mira a sostenere l'integrazione dei cittadini di paesi terzi, incluse le persone con trascorso migratorio urocrate, nella società greca. Un elemento centrale del progetto consiste nello sviluppo di una Piattaforma digitale per l'Inclusione Sociale (SIP). La piattaforma è concepita per offrire informazioni centralizzate e costantemente aggiornate su vari aspetti fondamentali per l'integrazione, quali: risorse per l'apprendimento della lingua greca, accesso ai servizi sociali, opportunità nel mercato del lavoro e distribuzione geografica di servizi e opportunità.

Integrazione E-Government: La SIP si configura come uno strumento digitale user-friendly che aggrega informazioni essenziali, agevolando una più semplice fruizione dei servizi pubblici per le persone con trascorso migratorio. Attraverso la centralizzazione delle risorse, la piattaforma diminuisce il tempo e lo sforzo richiesti alle persone con trascorso migratorio per accedere ai servizi di cui necessitano, favorendo un'integrazione più efficace ed efficiente nella società greca.

Componente di Apprendimento Linguistico: Consapevole dell'importanza della competenza linguistica nel processo di integrazione, il progetto include materiali informativi aggiornati e accurati, disponibili in più





lingue. Tali risorse sono finalizzate a supportare le persone con trascorso migratorio nella comprensione dei propri diritti e nella conoscenza dei servizi disponibili, potenziando la loro capacità di partecipazione attiva alla società. Combinando l'apprendimento linguistico con l'accesso digitale ai servizi essenziali, MiNetwork rappresenta un modello integrato e olistico per l'inclusione delle persone con trascorso migratorio. L'attenzione del progetto sulle soluzioni di e-government assicura che le persone con trascorso migratorio siano meglio preparate ad affrontare le complessità del loro nuovo contesto, promuovendo una maggiore autonomia e inclusione.

Per maggiori informazioni sul progetto MiNetwork e le sue iniziative, è possibile visitare il sito web [IOM Greece](#). Leggere inoltre qui la Guida ai servizi [per la Grecia](#).



Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (IOM).

Polonia

A CHANCE II – Nuove Opportunità per Adulti

Il progetto *A CHANCE II* è stato ideato per supportare gli adulti nello sviluppo delle competenze essenziali per la vita quotidiana e l'integrazione – in particolare le persone con trascorso migratorio e coloro che presentano bassi livelli di alfabetizzazione, competenze numeriche, competenze digitali e sociali.

Il progetto ha seguito un modello articolato in tre fasi: la valutazione delle competenze di ciascun partecipante, l'erogazione di un percorso formativo personalizzato e, infine, la convalida delle conoscenze





acquisite. Con lo scoppio della guerra in Ucraina, una parte rilevante delle risorse del progetto è stata riallocata per supportare i rifugiati ucraini.

Grazie a questa iniziativa, molti partecipanti hanno potuto:

- Apprendere il polacco e migliorare le proprie competenze comunicative.
- Rafforzare la capacità delle persone con trascorso migratorio di orientarsi nella vita in Polonia, dalla conoscenza delle istituzioni pubbliche all'utilizzo dei servizi di e-government.
- Sviluppare competenze quotidiane quali la gestione del budget, l'uso di strumenti digitali e la redazione di lettere formali o candidature di lavoro.

Ogni apprendente adulto ha ricevuto un supporto personalizzato in base alle proprie esigenze, che ha incluso:

- Una diagnosi delle competenze per personalizzare il percorso di apprendimento.
- Corsi di lingua polacca e conoscenze pratiche quotidiane (istituzioni, trasporti, lavoro, ecc.).
- Consulenza legale, supporto psicologico e orientamento professionale.
- Una fase finale di validazione per confermare i progressi e i risultati ottenuti.

Oltre a fornire assistenza ai singoli, il progetto ha realizzato strumenti pratici: modelli chiari per la diagnosi delle competenze di base e la progettazione di interventi mirati, allineati ai livelli 1–4 del Quadro Polacco delle Qualificazioni. Questi strumenti sono oggi impiegati dagli educatori per supportare in modo più efficace gli apprendenti adulti, assicurando che nessuno venga escluso, a prescindere dal punto di partenza.



Progetto 'A CHANCE II' – attività presso BCE.





Co-creazione di un nuovo quadro di riferimento per l'apprendimento della L2 e dei servizi di e-government.

Europa

Nei paesi partner coinvolti nel progetto eMATES, un totale di 88 adulti con trascorso migratorio ha partecipato al sondaggio. I risultati indicano che 37 individui (42%) hanno dichiarato di non avere alcuna familiarità nell'utilizzo dei servizi di e-government, mentre altri 30 (34%) hanno segnalato una conoscenza "molto limitata". Ciò implica che oltre il 75% degli apprendenti adulti manca persino della consapevolezza base o della capacità necessaria per accedere ai servizi pubblici digitali. Solo 5 partecipanti (6%) si sentono "abbastanza" sicuri nell'uso di tali sistemi, mentre appena 3 (3%) si sentono "molto" sicuri. **Questi dati evidenziano un significativo divario digitale**, non solo nell'accesso alla tecnologia, ma anche nelle competenze e nella fiducia indispensabili per interagire con piattaforme essenziali quali portali sanitari, sistemi di registrazione comunale o servizi online per l'impiego. I dati sottolineano l'urgenza di adottare un approccio più integrato nell'educazione linguistica, che comprenda esperienze pratiche e orientate al digitale, volte a favorire il superamento di queste barriere da parte delle persone con trascorso migratorio.

Questi dati evidenziano un **significativo divario digitale**, non soltanto nell'accesso alla tecnologia, ma anche nelle **competenze e nella fiducia essenziali per utilizzare piattaforme fondamentali**, come portali sanitari, sistemi di registrazione comunale o servizi web per l'impiego. Risulta ancor più significativo il fatto che **quasi nessun apprendente si dichiara pienamente autonomo** in tali contesti, sottolineando l'urgenza di un approccio maggiormente integrato all'insegnamento linguistico, che comprenda esperienze di apprendimento reale orientate al digitale.

Per quanto riguarda gli educatori, il sondaggio ha coinvolto 51 insegnanti L2 e volontari. Di questi, 9 educatori (17,65%) si sono autovalutati come completamente privi di competenze nella guida degli studenti nell'utilizzo degli strumenti digitali, mentre altri 9 (17,65%) hanno riferito una competenza molto limitata. Un gruppo leggermente più ampio – 15 educatori (29,41%) – ha dichiarato di possedere una competenza superiore al livello base, mentre 10 (19,61%) si sono definiti abbastanza sicuri. Infine, 8 educatori (15,69%) hanno valutato le proprie competenze come elevate nel supportare l'apprendimento digitale attraverso l'insegnamento linguistico. **Sebbene questi dati indichino che una parte degli educatori sia adeguatamente preparata, un numero significativo continua a mancare della formazione o della fiducia necessaria per integrare pienamente elementi digitali nell'insegnamento, situazione preoccupante in considerazione della crescente dipendenza dalle piattaforme digitali per l'erogazione dei servizi pubblici e la partecipazione civica. Inoltre, esiste un numero significativo di persone che ancora non dispongono della formazione o della fiducia necessarie per integrare efficacemente elementi digitali nei curricula di L2. Questa lacuna diventa particolarmente problematica in considerazione della crescente dipendenza della vita pubblica dall'interazione digitale, dalla prenotazione di appuntamenti al completamento delle procedure burocratiche.**

I dati evidenziano la necessità di un maggiore allineamento tra la formazione degli educatori e le sfide concrete affrontate dagli apprendenti. Materiali didattici e metodi basati sul contesto e sulla risoluzione di problemi risultano essenziali per colmare questa lacuna e garantire che gli educatori possano rispondere efficacemente alle esigenze dei loro studenti.





Questi risultati combinati evidenziano chiaramente che **l'educazione tradizionale di L2 non è più sufficiente da sola**. In un'epoca in cui servizi, diritti e persino la partecipazione alla vita civica sono gestiti tramite piattaforme digitali, **l'apprendimento linguistico deve necessariamente evolvere**. Deve diventare uno strumento per **la risoluzione di problemi in contesti reali**, non più un mero esercizio di acquisizione lessicale. Sia gli apprendenti sia gli educatori necessitano di supporto per affrontare efficacemente questo cambiamento.

I dati confermano inoltre uno dei principi fondanti del progetto eMATES: che **la partecipazione digitale è un diritto, non un privilegio**, e che l'educazione L2 rappresenta uno dei canali più efficaci attraverso cui tale diritto può essere garantito alle comunità di persone con trascorso migratorio. Fornendo sia agli educatori sia agli apprendenti gli strumenti per **integrare l'apprendimento linguistico con la navigazione digitale**, il progetto si propone di abbattere le barriere sistemiche e di costruire un percorso verso l'autonomia e l'inclusione.

Per sostenere questo cambiamento, il progetto suggerisce lo sviluppo di **sei aree tematiche fondamentali** come materiali complementari che i docenti di L2 possono utilizzare nell'insegnamento dell'alfabetizzazione digitale attraverso la lingua:

- **Accesso alle cure sanitarie e prenotazioni** (ad esempio, come prenotare una visita medica online).
- **Ricerca di lavoro e servizi per l'impiego** (ad esempio, come navigare nei portali nazionali per l'impiego).
- **Residenza e documentazione legale** (ad esempio, come compilare moduli per il permesso di soggiorno).
- **Banca online e pagamenti sicuri** (ad esempio, comprendere le condizioni e effettuare transazioni digitali).
- **Trasporti pubblici e servizi di mobilità** (ad esempio, acquistare biglietti digitali e consultare gli orari).
- **Genitorialità e comunicazione scolastica** (ad esempio, come utilizzare app o piattaforme scolastiche per l'educazione dei figli).

Queste aree riflettono le sfide quotidiane più comuni ed essenziali in cui **le competenze linguistiche si integrano con la tecnologia**, e nelle quali una navigazione efficace può incidere concretamente sulla capacità di una persona di vivere, lavorare e partecipare pienamente alla società.

Spagna

Ricerca sugli adulti con trascorso migratorio

I dati raccolti in Spagna tramite questionari rivolti sia agli adulti con trascorso migratorio sia agli educatori per adulti forniscono un quadro chiaro delle difficoltà che le persone con trascorso migratorio affrontano nell'accesso ai servizi pubblici digitali e nella gestione delle procedure burocratiche nel paese ospitante. Numerosi adulti con trascorso migratorio hanno segnalato difficoltà nell'utilizzo delle piattaforme governative per servizi essenziali quali sanità, fiscalità e pratiche legate all'istruzione. La maggior parte non era familiare con strumenti quali l'identità digitale (Cl@ve), i sistemi sanitari online (come La Meva Salut) e le piattaforme per l'impiego. Tali difficoltà sono spesso aggravate da una competenza limitata nella lingua spagnola o catalana e dalla carenza di competenze digitali, elementi che ostacolano





significativamente la capacità di svolgere in autonomia attività amministrative o di accedere a sostegni sociali.

In particolare, le persone con trascorso migratorio hanno evidenziato la necessità di supporto nella gestione dei pagamenti online delle utenze, nella prenotazione di trasporti e appuntamenti medici, nella richiesta di assistenza economica e nell'iscrizione scolastica dei figli. Anche le questioni legali e abitative sono state indicate come ambiti in cui l'accesso digitale è imprescindibile ma spesso irraggiungibile senza supporto esterno. Nonostante molti intervistati fossero in possesso di uno smartphone o avessero accesso a internet, mancavano loro le competenze pratiche per utilizzare efficacemente tali strumenti per accedere ai servizi pubblici. I dati confermano che l'autonomia digitale rappresenta ancora una barriera cruciale all'inclusione.

Ricerca sugli educatori di adulti

Gli educatori di adulti, invece, hanno mostrato livelli variabili di fiducia e competenza nel supporto agli apprendenti nella navigazione digitale. Se alcuni erano già familiari con le piattaforme pubbliche e inserivano compiti digitali nelle loro lezioni, altri hanno manifestato incertezza e la necessità di risorse e percorsi formativi più strutturati. Gli educatori hanno riferito di assistere gli studenti nel download di documenti, nell'uso di servizi di base e nella ricerca online di materiali per l'apprendimento linguistico. Tuttavia, pochi integravano con regolarità nelle pratiche didattiche tematiche relative all'e-government, quali la verifica dell'identità digitale, le dichiarazioni fiscali o i portali per il lavoro. Alcuni hanno dichiarato esplicitamente di evitare di fornire tale supporto a causa della propria limitata expertise.

Questi risultati evidenziano la necessità di un allineamento più efficace tra l'educazione linguistica e le competenze digitali applicate. Si evidenzia una domanda chiara di integrazione dell'apprendimento basato su compiti focalizzati su situazioni amministrative reali all'interno delle classi di L2. Il contesto spagnolo presenta pratiche locali promettenti – come le iniziative formative di DomSpain a Reus – che integrano l'apprendimento linguistico con l'inclusione digitale. Tuttavia, è necessaria una più ampia coordinazione tra comuni, scuole di lingua e associazioni comunitarie per garantire che sia i discenti sia i formatori siano adeguatamente preparati a rispondere alle esigenze di un'amministrazione pubblica digitalizzata.

Italia

Ricerca sugli adulti con trascorso migratorio

L'indagine condotta sugli adulti in Italia rivela significative lacune nelle competenze digitali in molteplici ambiti, evidenziando l'urgenza di interventi mirati atti a favorire la loro capacità di utilizzare piattaforme e servizi online imprescindibili. Tra i rispondenti, il 38,46% ha dichiarato di non avere alcuna familiarità con la navigazione dei servizi di e-government, mentre il 46,15% si è detto 'molto poco' familiare, per un totale superiore all'84% con scarsa o nulla conoscenza in questo settore fondamentale. Tale mancanza di familiarità riguarda attività quali il pagamento online delle bollette, l'accesso ai servizi sanitari e la gestione delle procedure burocratiche, sempre più trasferite su piattaforme digitali. Solo il 15,38% degli adulti ha segnalato di possedere una conoscenza superiore al minimo indispensabile, e nessuno si è ritenuto completamente sicuro o autonomo nelle proprie competenze. Questo dato mette in luce un problema diffuso di esclusione digitale, particolarmente rilevante per coloro che si affidano a tali servizi per la gestione della vita quotidiana.





Un'analisi approfondita di specifici ambiti individua le sei competenze maggiormente richieste per gli adulti in Italia. La prima e più impellente è la capacità di utilizzare efficacemente le piattaforme di e-government, indispensabile per attività quali l'accesso a documenti fiscali, la richiesta di prestazioni o la gestione dei permessi di soggiorno. La seconda area riguarda i sistemi di pagamento digitali, in cui numerosi adulti non possiedono le competenze necessarie per effettuare pagamenti online sicuri o gestire transazioni finanziarie, risultando pertanto dipendenti da modalità tradizionali. La terza area critica consiste nell'accesso ai servizi sanitari online, quali la prenotazione di visite mediche, il download di prescrizioni o l'utilizzo dei portali sanitari regionali, che stanno progressivamente digitalizzandosi. Quarto, gli adulti necessitano di competenze più solide nell'uso di piattaforme di ricerca lavoro e strumenti di networking professionale, poiché la competenza digitale è fondamentale per individuare opportunità occupazionali e sviluppare relazioni professionali. Quinto, si evidenzia un significativo gap nella consapevolezza di base in materia di cybersecurity, con molti adulti incapaci di riconoscere tentativi di phishing, gestire password sicure o tutelare i propri dati personali online. Infine, la sesta area di bisogno concerne gli strumenti di comunicazione digitale, quali la posta elettronica e le piattaforme per videoconferenze, essenziali per mantenere la connessione in contesti sia professionali sia personali.

Questi risultati evidenziano l'urgente necessità di programmi completi di alfabetizzazione digitale specificamente progettati per apprendenti adulti in Italia. Tali programmi dovrebbero privilegiare l'insegnamento di competenze pratiche per l'uso dei servizi di e-government, la gestione dei pagamenti online, l'accesso all'assistenza sanitaria e l'impiego di strumenti per la ricerca di lavoro, includendo altresì aspetti relativi alla sicurezza informatica e alla comunicazione digitale. Concentrandosi su queste sei aree, gli apprendenti adulti potranno acquisire la fiducia e le competenze indispensabili per un pieno coinvolgimento nel mondo digitale e per un miglioramento significativo della qualità della propria vita.

Ricerca sugli educatori di adulti

L'indagine condotta su 15 educatori per adulti di Polygonal ha messo in luce diversi elementi chiave riguardanti i contenuti didattici e i livelli di competenza auto-valutati. Una sfida rilevante riguarda la guida degli studenti nell'utilizzo delle piattaforme di e-government, poiché il 33,33% degli educatori valuta le proprie competenze come molto basse (1-2), segnalando difficoltà nell'insegnamento delle modalità di navigazione di sistemi quali SPID, servizi comunali o procedure burocratiche online. Analogamente, quasi la metà degli educatori (46,67%) si dichiara impreparata ad integrare nei propri insegnamenti tematiche relative all'e-government, evidenziando una significativa lacuna nel rispondere alle esigenze pratiche di alfabetizzazione digitale. Un altro ambito critico riguarda l'assistenza agli apprendenti nelle procedure burocratiche, come la richiesta di permessi di soggiorno o la gestione della documentazione legale, ambito in cui il 40% degli educatori segnala una fiducia molto bassa. Queste lacune risultano particolarmente preoccupanti, data l'importanza sempre crescente delle competenze digitali e burocratiche nella vita quotidiana. Al contrario, gli educatori si sentono più sicuri nel promuovere l'utilizzo di strumenti di apprendimento digitale, quali app o piattaforme come YouTube, con solo il 6,67% che dichiara competenze molto scarse in questo ambito. Inoltre, l'80% degli educatori è in grado di incoraggiare gli apprendenti a partecipare a eventi locali, sebbene il 20% manifesti ancora difficoltà nel favorire questo tipo di coinvolgimento comunitario. Questi dati evidenziano una netta disparità tra le competenze degli educatori nell'insegnamento delle competenze digitali generali e la loro capacità di affrontare sfide concrete e





specifiche, quali la navigazione nei sistemi di e-government o le attività burocratiche, sottolineando l'urgenza di programmi formativi mirati a colmare tali lacune.

Germania

Ricerca sugli adulti con trascorso migratorio

Hanno partecipato al sondaggio sull'accesso ai servizi governativi un totale di dieci adulti con trascorso migratorio iscritti a corsi di lingua e dieci educatori adulti. I risultati hanno evidenziato una marcata carenza di familiarità digitale tra i partecipanti. Quando è stato chiesto se conoscessero i principali nomi delle piattaforme online esistenti in Germania, solo due partecipanti su dieci (20%) hanno risposto affermativamente, mentre sette su dieci (70%) hanno risposto negativamente o fortemente negativamente, evidenziando come la maggioranza non fosse familiare con i portali digitali principali per i servizi pubblici. Tale mancanza di familiarità investe anche le attività pratiche: unicamente tre partecipanti (30%) hanno dichiarato di sapere come prenotare una visita medica tramite il sistema sanitario pubblico online, mentre sei (60%) hanno negato o fortemente negato questa possibilità. Allo stesso modo, solo due partecipanti (20%) si sono dimostrati sicuri nell'utilizzo dei servizi pubblici online, come la richiesta di certificati o la compilazione di moduli, mentre otto (80%) non disponevano di tale competenza. Analogamente, il pagamento delle bollette online si è rivelato complesso, con soltanto due intervistati su dieci (20%) che dichiaravano di sapere come procedere, mentre otto (80%) si sono dichiarati privi di tale capacità.

I partecipanti hanno frequentemente indicato la carenza di competenze digitali, le barriere linguistiche e la paura di commettere errori come i principali ostacoli all'accesso a tali servizi online. Di conseguenza, la maggior parte degli adulti con trascorso migratorio interessati rimane ampiamente esclusa dalle interazioni digitali con i servizi governativi, preferendo affidarsi all'assistenza in presenza o al supporto informale di amici e familiari.

Ricerca sugli educatori di adulti

I risultati del sondaggio su 10 educatori per adulti mostrano un livello moderato di familiarità e sicurezza nel supportare gli adulti con trascorso migratorio nell'utilizzo dei servizi di e-government, ma evidenziano anche importanti aree di miglioramento. Sessanta per cento degli educatori ha dichiarato di conoscere le principali piattaforme digitali utilizzate per i servizi governativi nel proprio paese, suggerendo che la maggioranza possiede una consapevolezza di base del contesto digitale. Tuttavia, il 30% non concorda con questa affermazione, indicando che una minoranza significativa manca ancora di questa conoscenza fondamentale.

Per quanto concerne l'insegnamento delle competenze digitali pratiche, le risposte risultano divise. La metà degli educatori si è ritenuta competente nell'insegnare attività essenziali quali la prenotazione online di appuntamenti medici, l'utilizzo dei portali per i servizi pubblici e l'effettuazione di pagamenti digitali di bollette. Nel contempo, il 30% si è dichiarato in disaccordo e il 20% si è mostrato neutrale riguardo alla propria capacità di insegnare tali competenze, riflettendo incertezza o mancanza di esperienza. Ciò indica che, sebbene alcuni educatori siano preparati a guidare i discenti nei processi burocratici digitali, molti non si sentono ancora completamente a proprio agio con questi temi.

Coloro che hanno espresso minore sicurezza hanno spesso indicato come difficoltà gli aggiornamenti frequenti e le modifiche delle piattaforme digitali, che rendono complesso mantenersi aggiornati, oltre alla complessità nell'espone procedure burocratiche in modo accessibile a discenti con differenti livelli di





alfabetizzazione digitale. Alcuni educatori hanno inoltre osservato che la loro formazione si era concentrata maggiormente sulle competenze digitali generali rispetto alle esigenze specifiche dei servizi governativi.

In generale, sebbene gli educatori per adulti siano in una posizione generalmente migliore rispetto ai loro discenti, i risultati del sondaggio evidenziano la necessità di un costante sviluppo professionale. È essenziale che la formazione mirata si focalizzi non solo sugli aspetti tecnici delle piattaforme di e-government, ma anche sulle strategie pedagogiche per l'insegnamento di competenze digitali-burocratiche complesse. Questo consentirebbe agli educatori di accompagnare gli adulti con trascorso migratorio verso l'autonomia digitale e una partecipazione più piena ed efficace nella società.

Grecia

Ricerca sugli adulti con trascorso migratorio

I dati raccolti dai partecipanti adulti di Vardakeios per questo sondaggio rivelano un divario significativo in termini di alfabetizzazione digitale e fiducia nel navigare nei servizi digitali pubblici, nelle piattaforme di e-government e nelle procedure amministrative online. Una larga parte dei 17 intervistati segnala costantemente una scarsa familiarità o capacità nella maggior parte delle aree. Ad esempio, per quanto riguarda la familiarità con le piattaforme online nazionali, il 59% ha selezionato le opzioni 1 o 2 (per nulla / molto poco). Analogamente, l'accesso alle piattaforme governative mediante identità digitale, il download di moduli ufficiali e il pagamento online delle bollette mostrano una forte concentrazione di risposte nei livelli più bassi (1 e 2), evidenziando barriere di base nell'impegno digitale. Servizi utili, come l'utilizzo di piattaforme sanitarie, la prenotazione di appuntamenti medici o la verifica dello stato lavorativo/benefici, rappresentano ambiti nei quali molti intervistati mostrano una conoscenza o esperienza insufficiente. L'uso educativo di piattaforme (ad esempio, YouTube o applicazioni) evidenzia una familiarità leggermente maggiore, ma ancora non sufficientemente sviluppata per indicare una reale autonomia digitale. Sebbene emergano segnali di competenze moderate nel recupero di informazioni relative all'assistenza sociale, all'iscrizione scolastica e all'interesse per la partecipazione culturale, il quadro complessivo sottolinea come la maggior parte degli intervistati non sia un utente digitale sicuro di sé.

Tra le principali problematiche quotidiane, selezionate da un elenco di 12, è stata data priorità all'accesso al welfare, al sostegno economico per i minori, ai trasporti, al pagamento online di bollette e tasse e all'accesso ai portali adeguati per reperire le informazioni necessarie. La maggior parte dei partecipanti ha altresì dichiarato di necessitare supporto per trovare un'occupazione, una soluzione abitativa, per il riconoscimento delle proprie qualifiche o per facilitazioni sociali.

Ricerca sugli educatori di adulti

Il sondaggio condotto dagli educatori della Scuola Vardakeios evidenzia un coinvolgimento generalmente positivo nei confronti degli strumenti e delle piattaforme di e-government, sebbene permanga spazio per un ulteriore sviluppo in alcune aree. Una percentuale significativa dei 10 intervistati ha riferito di sentirsi almeno moderatamente sicura della propria capacità di guidare gli apprendenti attraverso i processi





governativi online. In molte domande, tra il 60% e l'80% dei rispondenti ha scelto le opzioni "più di poco", "abbastanza" o "molto", indicando una diffusa familiarità e disponibilità a integrare strumenti digitali nella propria didattica. Risultati particolarmente rilevanti sono stati osservati in ambiti quali: a) l'incoraggiamento degli studenti all'uso di piattaforme online (ad esempio YouTube, applicazioni per l'apprendimento linguistico), con almeno il 70% degli insegnanti che ha manifestato fiducia, b) l'accompagnamento degli studenti nella richiesta di permessi di soggiorno o carte sanitarie, con oltre la metà degli educatori che ha indicato livelli elevati di sicurezza, c) la conoscenza delle piattaforme comunali e dei servizi online, con risposte che mostrano come la maggior parte degli educatori sia almeno moderatamente informata. Tuttavia, sono stati riscontrati anche ambiti caratterizzati da una minore autovalutazione delle competenze. Ad esempio, negli aspetti più tecnici—come insegnare agli studenti a consultare online la situazione fiscale o ad operare con sistemi di pagamento digitali quali PayPal—soltanto una piccola percentuale ha attribuito a sé stessa il massimo livello di sicurezza ("molto"), e rispettivamente il 50% e il 20% dei rispondenti ha dichiarato bassa o nulla familiarità. Questi dati evidenziano la necessità di interventi formativi specifici, in particolare nell'ambito dell'alfabetizzazione finanziaria digitale e nella navigazione burocratica avanzata.

Quando è stato chiesto riguardo alle situazioni quotidiane in cui offrono supporto con maggior frequenza, gli educatori hanno indicato: «Accesso ai portali appropriati» (13%), «Download di documenti digitali dalle piattaforme» (13%) e «Ricerca di un corso di seconda lingua (L2)» (13%). Queste risposte riflettono un costante bisogno dei discenti di assistenza nella navigazione delle piattaforme digitali e nell'accesso ai servizi essenziali e alle opportunità formative. Inoltre, «Iscriversi a una scuola pubblica» (9%) e «Individuare risorse online valide per apprendere nuove competenze» (9%) hanno ottenuto punteggi relativamente elevati, evidenziando il ruolo significativo degli educatori nel supportare l'autonomia educativa e digitale dei discenti.

Polonia

Ricerca sugli adulti con trascorso migratorio

Un totale di 39 persone ha completato il sondaggio. Nel complesso, i partecipanti mostrano una conoscenza molto limitata delle piattaforme governative e di servizi pubblici, un'elevata sicurezza nel loro utilizzo di gateway di pagamento online generici e un coinvolgimento moderato nelle attività di apprendimento e culturali digitali. Le competenze critiche riguardanti l'identità digitale e l'e-government (accesso, download di moduli ufficiali, prenotazione di visite mediche, verifica di benefici o stato occupazionale) registrano livelli particolarmente elevati di incompetenza totale o molto ridotta (60-85% nelle due categorie più basse). Viceversa, il 62% degli intervistati valuta la propria familiarità con PayPal o sistemi analoghi come almeno "moderata" e oltre il 50% utilizza strumenti online per l'autoapprendimento o esprime interesse verso eventi culturali.

33 apprendenti adulti (84%) dichiarano di non possedere o possedere una familiarità molto limitata con i principali nomi delle piattaforme online esistenti. Nessun intervistato si considera "abbastanza" o "molto" familiare. La distribuzione è identica a quella relativa alla consapevolezza delle piattaforme: l'84% si





colloca nelle due valutazioni più basse. Questo evidenzia un deficit critico anche nelle competenze di base di e-government. L'82% degli intervistati riscontra difficoltà nei moduli necessari per la residenza e nel download della documentazione legale (33% "per nulla," 49% "molto poco"). Solo il 5% si sente "abbastanza" competente; nessuno si dichiara pienamente sicuro.

Anche le piattaforme sanitarie online risultano problematiche - l'84% si considera "per nulla" o "molto poco" competente. Gli intervistati non sanno come prenotare una visita medica tramite il sistema sanitario pubblico online (64% "per nulla" e 26% "molto poco"). Nessun intervistato si autovaluta come "abbastanza" o "molto" competente. Il 59% riferisce competenze limitate (23% "per niente," 36% "molto poco"), mentre il 36% si considera da moderatamente a altamente capace in materia di assistenza sociale e legale.

La distribuzione equilibrata riflette abitudini di apprendimento autodiretto di livello moderato nell'ambito dell'educazione e della formazione. Il 26% "per niente," 23% "molto poco"; il 33% "più del minimo," il 18% "abbastanza" o "molto" utilizza piattaforme online per acquisire nuove conoscenze. Il 54% delle risposte indica competenze basse, il 46% competenze da moderate ad elevate nella ricerca di informazioni per l'iscrizione dei figli a scuola. Quasi una persona su cinque si dichiara molto sicura ("molto"). Il 62% degli intervistati mostra un basso grado di coinvolgimento, il 28% un livello moderato e il 28% un livello elevato (15% "abbastanza," 13% "molto") nella ricerca di informazioni sul sito web del comune di residenza. L'85% delle risposte "per niente" o "molto poco" evidenzia una consapevolezza minima degli strumenti digitali per la ricerca di lavoro.

L'87% degli intervistati valuta la propria competenza come "per niente" o "molto limitata", evidenziando difficoltà nell'accesso o nell'interpretazione delle informazioni relative all'occupazione e ai benefici disponibili online. Solo il 6% si dichiara sicuro ("abbastanza" o "molto"), suggerendo che quasi nessuno ha acquisito una competenza consolidata in questi strumenti essenziali di e-government. Questo divario può determinare mancati riconoscimenti di diritti, ritardi nella presentazione delle richieste e una generale sfiducia nei servizi online. Cruscotti semplificati, guide passo-passo e assistenza clienti on demand potrebbero contribuire a colmare tale divario. Il 64% dichiara competenze limitate nella visualizzazione o gestione online delle proprie dichiarazioni e dei pagamenti fiscali, mentre il 36% si ritiene moderatamente o altamente capace, indicando che esiste una piccola ma significativa quota di utenti a proprio agio con i portali fiscali. L'82% dei partecipanti afferma di conoscere "per niente" o "molto poco" le modalità per richiedere online aiuti finanziari o servizi sociali. I risultati evidenziano una solida familiarità di base con le soluzioni fintech rivolte ai consumatori. La maggior parte delle persone riconosce e si fida delle piattaforme di pagamento a marchio, anche se non utilizza tutte le funzionalità disponibili. Nonostante la diffusa conoscenza delle piattaforme, la maggioranza continua a saldare le bollette domestiche offline o mediante modalità cartacee. Una porzione più ridotta ha adottato pienamente i pagamenti elettronici per i servizi ricorrenti.

Il 33% degli intervistati manifesta scarso interesse verso le attività culturali locali, mentre il 48% ne segnala un coinvolgimento moderato (definito come "superiore al lieve" o "sostanziale"), e il 10% riferisce un alto grado di entusiasmo ("elevato"). Questa distribuzione evidenzia una solida base di individui con interesse moderato, suscettibili di essere trasformati in partecipanti attivi mediante un adeguato stimolo digitale.

Ricerca sugli educatori di adulti

Sei rispondenti hanno valutato 21 affermazioni relative alla loro capacità di supportare apprendenti adulti nelle attività digitali e di e-government, facendo emergere schemi distinti in tre aree: competenze





fondamentali di e-government, alfabetizzazione fintech e normativa, e pratiche di apprendimento digitale o di sviluppo comunitario. I dati di autovalutazione mostrano una chiara distinzione tra la fiducia degli insegnanti nel promuovere attività digitali incentrate sulla lingua e sulla comunità e la loro competenza operativa nelle attività essenziali di e-government. Sebbene gli educatori dimostrino eccellenza nel promuovere strumenti di apprendimento online e nel guidare gli studenti verso risorse comunali ed eventi culturali, risultano carenti nelle competenze pratiche necessarie per assistere le persone con trascorso migratorio nella gestione dei permessi di soggiorno, nella navigazione delle piattaforme sanitarie, nei portali fiscali e nella gestione dell'identità digitale.

I risultati della ricerca hanno evidenziato carenze nel supporto all'e-government. L'assistenza nella compilazione delle domande per il permesso di soggiorno e nelle piattaforme di servizi sanitari ha registrato valutazioni basse: 4 insegnanti su 6 si sono autovalutati come "per nulla" o "molto limitati" nelle competenze. L'insegnamento relativo al controllo di tasse e pagamenti o al pagamento online delle bollette domestiche è risultato quasi completamente assente: 8 risposte su 12 nei due ambiti si collocano nelle categorie inferiori. Anche la guida all'uso degli account di identità digitale e dei portali di assistenza sociale e legale ha ottenuto valutazioni scarse, con metà dei rispondenti che ha indicato competenze "molto limitate." Questi risultati sottolineano l'urgente necessità di formazione pratica nella navigazione dei portali ufficiali, nel download dei moduli e nella gestione online dei documenti personali.

Si è riscontrata la pratica più consolidata nell'apprendimento digitale e nel coinvolgimento comunitario. La promozione di YouTube, applicazioni linguistiche e altri strumenti di apprendimento online ha ricevuto i punteggi più elevati: tutti e 6 gli insegnanti si sono valutati come "abbastanza" o "molto competenti." L'orientamento degli studenti verso le informazioni sull'iscrizione scolastica e i contatti comunali ha prevalentemente ottenuto valutazioni "abbastanza" o "molto" positive, a testimonianza della fiducia nelle attività fondamentali per l'integrazione comunitaria. La promozione della partecipazione a eventi locali e l'organizzazione di eventi scolastici hanno registrato un coinvolgimento moderato, con metà degli insegnanti che si collocano a un livello "più che moderato" o superiore. Gli insegnanti dimostrano eccellenza nell'utilizzo dei media digitali per l'insegnamento della lingua e nel facilitare l'integrazione tramite segnalazioni alla comunità ed eventi locali.

L'analisi della ricerca ha evidenziato implicazioni significative per lo sviluppo professionale degli educatori di adulti. È necessario dare priorità a workshop pratici sulla navigazione e la risoluzione di problemi nei portali dei servizi pubblici quali i permessi di soggiorno, le carte sanitarie e i sistemi di benefit. Si raccomanda la creazione di guide dettagliate e ambienti di simulazione in cui gli insegnanti possano esercitarsi nel download di moduli, in attività correlate ai portali fiscali e nel pagamento delle bollette.

Il rafforzamento delle competenze degli educatori in materia di e-government fornirà, a sua volta, agli adulti con trascorso migratorio la sicurezza digitale e le competenze necessarie per una piena partecipazione ai servizi pubblici e alla vita civica.

Lingua L2 per l'e-government

Risultati della ricerca





Sulla base dei dati raccolti e dell'analisi delle sfide affrontate sia dagli adulti con trascorso migratorio sia dagli educatori, la nostra ricerca ha individuato le lacune e i requisiti da affrontare, secondo le risposte di **88 adulti e 51 educatori di adulti**. Secondo i risultati descritti nell'analisi europea, si può evidenziare:

- Un significativo divario digitale, con oltre il 74% degli adulti con trascorso migratorio privi di familiarità di base con le piattaforme di e-government e i servizi online essenziali.
- Una discrepanza tra la preparazione degli educatori e le esigenze degli apprendenti, poiché solo il 35,3% degli educatori si sente sicuro nell'insegnare l'alfabetizzazione digitale, mentre la maggioranza degli apprendenti si colloca ai livelli più bassi di competenza digitale.
- L'urgente necessità di un'educazione integrata in L2 e digitale, focalizzata su scenari pratici e reali che rafforzino gli apprendenti nella gestione di servizi sanitari, occupazionali, legali e finanziari.
- L'importanza dell'educazione all'identità digitale, poiché l'accesso sicuro alle piattaforme online costituisce la base di tutte le altre aree di integrazione digitale e sociale.
- La richiesta di materiali didattici specifici per contesto e di formazione mirata per gli educatori, al fine di colmare il divario tra metodi di insegnamento e le sfide concrete affrontate dalle persone con trascorso migratorio.

Si possono definire le sei aree tematiche più rilevanti per un corso che integri l'alfabetizzazione L2 e l'educazione digitale come segue:

Accesso ai Servizi Sanitari

Perché è necessario: La sanità rappresenta una delle aree più critiche per le persone con trascorso migratorio, soprattutto nel momento in cui devono orientarsi in sistemi poco familiari in un nuovo paese. Prenotare visite mediche, accedere ai certificati vaccinali e comprendere le informazioni sanitarie online costituiscono competenze essenziali.

Focus sull'alfabetizzazione digitale: Utilizzo dei portali sanitari, prenotazione degli appuntamenti, scaricamento dei documenti medici e comprensione delle cartelle cliniche digitali.

Focus sull'alfabetizzazione L2: Insegnamento del vocabolario relativo alla salute (ad esempio, sintomi, specialità mediche, tipologie di appuntamenti) e modalità per richiedere aiuto o chiarimenti.

Navigazione sulle piattaforme di ricerca lavoro e occupazione

Motivazione: L'occupazione rappresenta un fattore cruciale per l'integrazione, e molte opportunità lavorative e relative candidature sono oggi gestite in modalità digitale. Le persone con trascorso migratorio devono essere in grado di cercare offerte di lavoro, redigere CV e presentare domande di assunzione online.

Focus sull'alfabetizzazione digitale: Ricerca di offerte di lavoro, creazione di profili sui portali di lavoro, invio delle domande di assunzione e comprensione dei colloqui di lavoro online.

Focus sull'alfabetizzazione L2: Redazione di curriculum vitae, compilazione di domande di impiego, comprensione delle descrizioni di lavoro e acquisizione del vocabolario specifico per il contesto lavorativo.

Gestione della residenza e della documentazione legale





Motivazione: Permessi di soggiorno, rinnovi di visto e altra documentazione legale sono frequentemente richiesti alle persone con trascorso migratorio per il mantenimento dello status legale nel paese ospitante. Questi processi sono sempre più gestiti online e gli errori possono comportare conseguenze gravi.

Focus sull'alfabetizzazione digitale: Compilazione di moduli online, caricamento di documenti e navigazione sui siti istituzionali.

Focus sull'alfabetizzazione L2: Comprensione della terminologia legale, apprendimento della redazione di richieste formali e interpretazione delle istruzioni sui documenti ufficiali.

Utilizzo del banking online e dei servizi finanziari

Motivazione: La gestione delle finanze rappresenta una competenza essenziale per l'autonomia personale. Un numero significativo di persone con trascorso migratorio potrebbe non avere familiarità con il banking online o incontrare difficoltà nel comprendere la terminologia finanziaria in una nuova lingua.

Focus sull'alfabetizzazione digitale: Accesso alle piattaforme di banking online, esecuzione di pagamenti sicuri, trasferimenti di denaro e comprensione delle misure di sicurezza digitale.

Focus sull'alfabetizzazione L2: Apprendimento del lessico finanziario, comprensione delle conferme di transazione e riconoscimento degli avvisi di frode.

Utilizzo del trasporto pubblico e dei servizi di mobilità

Motivazione: Il trasporto pubblico costituisce spesso il principale mezzo di mobilità per le persone con trascorso migratorio. Sfide comuni includono l'accesso agli orari, l'acquisto di biglietti e l'uso di applicazioni per la navigazione.

Focus sull'alfabetizzazione digitale: Utilizzo delle app per il trasporto pubblico, acquisto di biglietti digitali e pianificazione dei percorsi.

Focus sull'alfabetizzazione L2: Comprendere il vocabolario relativo ai trasporti, leggere gli orari e chiedere indicazioni.

Coinvolgimento con piattaforme scolastiche e di supporto alla genitorialità

Perché è necessario: Le persone con trascorso migratorio con figli devono spesso utilizzare le piattaforme scolastiche per comunicare con gli insegnanti, monitorare i progressi dei figli e accedere a risorse educative. Questa è un'area chiave per promuovere l'integrazione e sostenere l'educazione dei bambini.

Focus sull'alfabetizzazione digitale: Accesso ai portali scolastici, lettura degli avvisi e invio di moduli online.

Focus sull'alfabetizzazione L2: Acquisire il vocabolario relativo all'educazione, comprendere il feedback degli insegnanti e scrivere messaggi semplici al personale scolastico.

Motivazioni della selezione di queste aree:

Rilevanza nella vita quotidiana: Queste aree affrontano le sfide più immediate e pratiche che le persone con trascorso migratorio incontrano nella loro quotidianità.





Coerenza con i dati del sondaggio: I risultati del sondaggio evidenziano che le persone con trascorso migratorio manifestano difficoltà nelle competenze digitali di base, e queste aree richiedono sia alfabetizzazione digitale che linguistica per essere affrontate efficacemente.

Potenziale impatto: La padronanza di queste aree può migliorare significativamente l'autonomia delle persone con trascorso migratorio e la loro integrazione sociale.

Preparazione degli educatori: Pur se gli educatori possono sentirsi insicuri nell'insegnamento delle competenze digitali, queste tematiche offrono obiettivi chiari e concreti, sostenibili con formazioni e materiali specifici.

Suggerimento per la struttura del corso: Ogni area tematica potrebbe essere sviluppata in un modulo che integra:

- **Compiti digitali pratici:** Attività operative quali la compilazione di moduli, la navigazione su siti web o l'utilizzo di applicazioni.
- **Esercizi linguistici:** Arricchimento lessicale, comprensione della lettura e pratica scritta riferite all'area tematica.
- **Scenari realistici:** Attività di simulazione per rappresentare interazioni quotidiane (ad esempio, prenotare una visita medica o richiedere assistenza presso una stazione ferroviaria).

Conclusioni

In tutta Europa si sta manifestando un paradosso silenzioso. **Gli adulti con trascorso migratorio frequentano corsi di lingua, conseguono certificati e avanzano attraverso livelli ufficialmente riconosciuti, tuttavia, di fronte alle abituali porte digitali della vita civica contemporanea – come prenotare una visita medica, rinnovare un documento di soggiorno o consultare la piattaforma scolastica di un figlio – spesso non riescono ad agire in modo autonomo.** Il lavoro di eMATES è stato avviato da tale dissonanza: perché il “**have the language**” così frequentemente non corrisponde al “**do the task**”?

L'ascolto preliminare si è rivelato significativo. I partecipanti provenienti da cinque paesi partner hanno descritto un contesto caratterizzato da portali intimidatori, linguaggio denso e procedure poco trasparenti. Oltre tre quarti hanno riferito di possedere scarsa o nessuna familiarità operativa con i servizi pubblici online fondamentali; solo una minima percentuale si sentiva davvero sicura nel completare autonomamente un compito amministrativo standard. Anche gli educatori intervistati non risultavano adeguatamente preparati in termini di misure di supporto all'e-government: meno di quattro su dieci si dichiaravano pronti a integrare questi flussi operativi nelle lezioni di L2. Un fenomeno ricorrente indipendentemente dal contesto nazionale—gli smartphone erano onnipresenti, ma la capacità di gestire le procedure non lo era. La barriera non riguardava semplicemente il vocabolario; ma la complessità dell'interazione tra linguaggio, micro-competenze digitali e scelte strategiche sotto una lieve pressione (Cosa significa questo errore? Quale formato di documento è accettabile? Questo prompt è ufficiale o tentativo di phishing?).





La trasformazione principale di eMATES è stata considerare la lingua non come un semplice oggetto da acquisire, ma come uno strumento integrato in un'azione significativa. I sistemi di riferimento esistenti non sono stati abbandonati; sono stati operazionalizzati. L'impostazione orientata all'azione del QCER—in particolare i più recenti descrittori di mediazione e interazione online—ha fornito un fondamento metodologico. LASLLIAM ha integrato l'approccio per adulti con trascorso migratorio che stanno ancora consolidando le competenze alfabetiche di base. Tuttavia, anziché insegnare tali quadri in modo astratto, **il progetto li ha inseriti in sei ambiti della vita reale con un impatto rilevante sull'integrazione: l'assistenza sanitaria; ricerca di lavoro e servizi per l'impiego; permesso di soggiorno e documentazione legale; pagamenti sicuri e finanza di base; trasporto pubblico e mobilità; piattaforme scolastiche e genitorialità.** Ogni ambito è stato scomposto in micro-funzioni comunicative (richiesta di chiarimenti, spiegazione dettagliata di un problema), linguaggio procedurale (caricamento, conferma, in sospeso, errore di validazione), micro-competenze digitali (accesso sicuro, denominazione dei file, interpretazione delle barre di stato) e strategie socio-pragmatiche (persistenza cortese, tutela della privacy, gestione dell'incertezza senza abbandonare il compito).

L'innovazione è in parte tecnica: una piattaforma di simulazione che riproduce i flussi reali del portale senza rischi legali o finanziari; pacchetti formativi modulari che permettono agli educatori di proporre compiti con supporti calibrati; un manuale pratico che traduce gli ideali pedagogici in sequenze didattiche. **Ma l'innovazione più profonda è architettonica—un quadro che abbatte i compartimenti stagni tra integrazione linguistica, inclusione digitale e partecipazione civica. Ridefinisce il successo da “raggiunto livello A2” a “completato autonomamente il rinnovo della residenza, compreso il feedback del sistema, gestito con successo un errore.”**

Perché questo è importante per **la politica UE**? Perché gli obiettivi strategici del Piano d'azione per l'integrazione e l'inclusione, del Piano d'azione per l'educazione digitale e della visione Decennio Digitale si fondano sul fatto che i cittadini non si limitino ad accedere alle infrastrutture, ma esercitino diritti all'interno di esse. Senza una mediazione mirata delle attività digitali pubbliche, gli investimenti nell'e-government rischiano di consolidare le disuguaglianze: dipendenza da intermediari informali, esposizione a informazioni errate e divari di partecipazione di genere. Inoltre, le soglie linguistiche attualmente richieste per la residenza o la cittadinanza (A2, B1) possono risultare strumenti poco efficaci se certificano competenze che non si trasferiscono all'ambito procedurale in cui si esercita l'autonomia civica.

Le implicazioni politiche ne derivano in modo naturale. A livello UE, il riconoscimento della “competenza digitale civica operativa” come categoria di risultato finanziata (ad esempio nell'ambito di AMIF o FSE+) legittimerebbe percorsi integrati basati su compiti. Gli Stati membri possono mappare i principali percorsi utente dell'e-government sulle affermazioni sul cosa si è in grado di fare allineate al QCER, garantendo coerenza tra il design dei portali, i materiali didattici e i sistemi di valutazione. Uno standard aperto condiviso per modelli di simulazione sicuri—interoperabile con i framework europei in evoluzione per l'identità digitale—accelererebbe la diffusione, proteggendo al contempo i dati personali.

I sistemi nazionali e regionali possono colmare il divario di competenze offrendo micro-credential modulari per docenti (progettazione di compiti, mediazione per persone con bassa alfabetizzazione, feedback basato sui dati). Le istituzioni locali—centri comunitari, biblioteche, poli per l'educazione degli adulti—possono ospitare laboratori di “simulazione più debriefing”, trasformando i punti critici comuni di fallimento (errori di formato file, messaggi di stato ambigui) in momenti formativi. I dati residui derivanti dalle simulazioni, gestiti in modo etico, diventano un ciclo di feedback: quali fasi producono





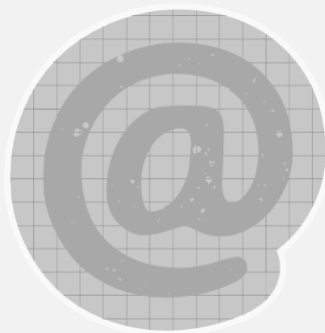
sistematicamente errori? Quale formulazione genera confusione? Tale intelligenza può contribuire a migliorare sia la didattica sia i portali stessi.

Se tale modello integrato non viene adottato, i rischi si accumulano: dipendenza amministrativa persistente, sotto-utilizzo delle infrastrutture digitali pubbliche, rallentamento del progresso verso i parametri di competenze digitali e ampliamento del divario di fiducia per le donne e gli adulti con basso livello di istruzione. Viceversa, un intervento strategico di monitoraggio è pienamente realizzabile. Nel corso dei prossimi 12–36 mesi, l’approccio progettuale potrà essere potenziato tramite (a) valutazioni di impatto controllate misuranti il trasferimento delle competenze in compiti concreti, (b) perfezionamento di una scala supplementare di descrittori delle competenze di e-government a partire dal livello pre-A1, (c) strati di feedback adattativi capaci di distinguere errori linguistici da errori procedurali, (d) linee guida etiche per la gestione dei dati e (e) licenze aperte relative a librerie di scenari per una rapida localizzazione (inclusi formati pittografici per persone con basso livello di alfabetizzazione e lingue francache aggiuntive utilizzate da persone con trascorso migratorio).

Occorre inoltre una riflessione europea più ampia: l’integrazione, in una dimensione civica digitalizzata, non può più essere efficacemente descritta solo dal raggiungimento lineare di livelli linguistici.

L’autonomia è multidimensionale—linguistica, procedurale, strategica, affettiva. La mediazione (spiegare, semplificare, trasmettere) diventa infrastruttura sociale quando è diffusamente praticata da pari formatori specializzati. I paradigmi di valutazione devono evolversi per valorizzare l’“autonomia amministrativa efficace” (completamento, accuratezza, fiducia, tempo dedicato al compito, recupero dagli errori), affiancandola alle tradizionali metriche di competenza. E mentre l’UE si avvia verso un ecosistema di identità digitale affidabile, i percorsi di onboarding inclusivi—validati mediante simulazioni prima della loro implementazione—non rappresentano un lusso, bensì una garanzia contro l’ampliamento delle disuguaglianze.

Il discorso è in ultima analisi di speranza. **Quando i compiti civici digitali autentici sono sistematicamente integrati nell’educazione linguistica**—supportati, praticati in contesti a basso rischio e continuamente perfezionati con dati di utilizzo—la competenza astratta si trasforma in una concreta capacità di esercitare i diritti. **L’approccio eMATES propone un modello pragmatico, trasferibile e allineato all’impegno europeo per un Decennio Digitale inclusivo. Il passo successivo è la volontà politica e amministrativa di riconoscere, finanziare e rendere sistematico questo modello integrato, affinché la conoscenza della lingua e l’uso del sistema convergano definitivamente per tutte le persone con trascorso migratorio residenti.**





Bibliografia

1. Eurostat. (2025, 26 febbraio). Il 70% dei cittadini dell'UE hanno utilizzato i servizi pubblici online nel 2024. Retrieved from <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/w/ddn-20250226-1>
2. Commissione Europea (2023). Indice dell'Economia e della Società Digitale (DESI) 2023. Estratto da <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts>
3. Commissione Europea. (2020). Piano d'Azione per l'Integrazione e l'Inclusione 2021 – 2027. Estratto da https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/legal-migration-resettlement-and-integration/integration/action-plan-integration-and-inclusion_en
4. OCSE. (2022). Il divario digitale: in che misura le persone con trascorso migratorio risultano svantaggiate? Recuperato da https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/the-digital-divide_8f13f9c3-en
5. Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). Il terzo livello del divario digitale: chi beneficia maggiormente dall'essere online? In *Communication and information technologies annual*. Emerald Group Publishing Limited.
6. Van Dijk, J. A. G. M. (2008). Il divario digitale in Europa. *The handbook of Internet politics*. https://www.researchgate.net/profile/Jan-Agm-Van-Dijk/publication/265074677_The_Digital_Divide_in_Europe/links/56cb330108ae5488f0dae83a/The-Digital-Divide-in-Europe.pdf
7. Ragnedda, M. (20 maggio 2019). Concettualizzazione del divario digitale. *Mappatura del divario digitale in Africa*, 27–44. <https://doi.org/10.2307/j.ctvh4zj72.6>
8. Consiglio d'Europa. (2001). Quadro comune europeo di riferimento per le lingue: apprendimento, insegnamento, valutazione.
9. Cambridge University Press. <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages>
10. Consiglio d'Europa. (2020). Quadro comune europeo di riferimento per le lingue: apprendimento, insegnamento, valutazione – Volume complementare. Editore Consiglio d'Europa. <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4>
11. Consiglio d'Europa. (2022). Alfabetizzazione e apprendimento della seconda lingua per l'integrazione linguistica degli adulti con trascorso migratorio (LASLLIAM). Editore Consiglio d'Europa. <https://book.coe.int/en/education-and-modern-languages/11074-literacy-and-second-language-learning-for-the-linguistic-integration-of-adult-migrants.html>
12. Ufficio federale per la migrazione e i rifugiati. (2024, 1 aprile). Statistiche aziendali sui corsi di integrazione per l'anno 2023. [https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Statistik/Integrationskurszahlen/Bundesweit/2023-integrationskursgeschaefsstatik-gesamt_bund.pdf](https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Statistik/Integrationskurszahlen/Bundesweit/2023-integrationskursgeschaefsstistik-gesamt_bund.pdf)
13. Ufficio Federale per le Persone con Trascorso Migratorio e i Rifugiati. (2024, 5 aprile). Rapporto statistico sui corsi di lingua tedesca connessi all'attività lavorativa per l'anno 2023. <https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Integration/Berufsbezsprachf-ESF-BAMF/BSK-Jahresberichte/bsk-jahresbericht-2023.pdf>
14. Centro di Coordinamento di Atene per le Questioni delle Persone con Trascorso Migratorio e dei Rifugiati (ACCMR). (n.d.). I corsi di lingua greca per adulti – Caritas. <https://www.accmr.gr/en/services/mathimata-ellinikis-glossas-se-enilikes-koinoniko-kentro-neou-kosmou>





15. Aristotle University of Thessaloniki. (n.d.). Scuola di Lingua Greca Moderna. <https://smg.web.auth.gr>
16. Caritas Atene. (s.d.). Lezioni di lingua greca e inglese. <https://www.caritasathens.gr/en/fields-of-action-en/refugee-program-en/greek-english-language-lessons-en.html>
17. Centro per la Lingua Greca. (s.d.). Certificazione di Competenza in Greco. <https://www.greek-language.gr/certification>
18. Greek City Times. (15 ottobre 2024). Avviato ad Atene un programma gratuito di lingua greca per persone con trascorso migratorio. <https://greekcitytimes.com/2024/10/15/free-greek-language-program>
19. Istituto della Gioventù e dell'Apprendimento Permanente. (n.d.). Scuole di Seconda Opportunità. <https://sde.inedivim.gr/en/the-scs>
20. METAdrasi. (n.d.). Corsi di lingua greca. <https://metadrasi.org/en/campaigns/greek-language-courses>
21. Ministero dell'Interno. (s.d.). Iscrizione nelle Scuole di Seconda Opportunità. https://en.mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Registration_in_Second-Chance_Schools
22. Ministero della Migrazione e dell'Asilo. (s.d.). Corsi di lingua greca per l'integrazione sociale. <https://migration.gov.gr/en/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/mathimata-ellinikis-glossas>
23. Università Nazionale e Kapodistria di Atene. (s.d.). Centro per l'Insegnamento della Lingua Greca Moderna. <https://en.thyespa.uoa.gr>
24. Agenzia per l'Italia Digitale. (2024). Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID). Consultato su <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid>
25. Agenzia per l'Italia Digitale. (2024). Carta d'Identità Elettronica (CIE). Consultato da <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/>
26. Ministero per l'Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale. (2024). App IO. Consultato da <https://io.italia.it/>
27. pagoPA S.p.A. (2024). pagoPA - Il sistema di pagamenti verso la Pubblica Amministrazione. Consultato da <https://www.pagopa.gov.it/>
28. Agenzia per l'Italia Digitale. (2024). Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026. Consultato da <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/piano-triennale>
29. Initiative D21, Technical University of Munich, & Kantar. (2024). eGovernment MONITOR 2024: Utilizzo e accettazione dei servizi amministrativi digitali. Consultato da: https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/eGovernment-MONITOR/2024/egovernment_monitor_24.pdf
30. Federal Ministry of the Interior and Community. (n.d.). Dashboard Digitale Verwaltung. Consultato da: <https://dashboard.digitale-verwaltung.de/>
31. Wikipedia contributors. (2024, May 30). Online Access Act. In Wikipedia, The Free Encyclopedia. Retrieved from: <https://de.wikipedia.org/wiki/Onlinezugangsgesetz>
32. Bibbia della trasformazione digitale 2020–2025 Ministero della Governance Digitale. (n.d.). Bibbia della trasformazione digitale 2020–2025. Consultato il 24 aprile 2025 da https://digitalstrategy.gov.gr/digital_services_portal
33. Sistema ERGANI – Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per il monitoraggio dell'occupazione. (s.d.). Sistema Informativo ERGANI. Consultato il 24 aprile 2025, da <https://ergani.mindigital.gr/>
34. Portafoglio Gov.gr – Identità digitale e Documenti Ministero per la Governance Digitale. (s.d.). Portafoglio Gov.gr. Consultato il 24 aprile 2025, da <https://wallet.gov.gr/>
35. Applicazione mobile MyHealth Ministero per la Governance Digitale. (s.d.). Scarica l'applicazione mobile myHealth. gov.gr. Consultato il 24 aprile 2025, da <https://www.gov.gr/en/ipresies/ugeia-kai-pronoia/phakelos-ugeias/epharmoge-gia-kinetes-suskeues-myhealth>





36. ov.gr – Portale Digitale Unificato della Pubblica Amministrazione Ministero per la Governance Digitale. (s.d.). Esplora i servizi pubblici digitali. gov.gr. Consultato il 24 aprile 2025, da <https://www.gov.gr/en/>
37. TAXISnet – Servizi fiscali online Autorità Indipendente per le Entrate Pubbliche. (s.d.). TAXISnet. Consultato il 24 aprile 2025, da <https://www.aade.gr/polites/taxisnet>
38. Consiglio d'Europa. (2020). Quadro comune europeo di riferimento per le lingue: apprendimento, insegnamento, valutazione, volume complementare.
39. Casa editrice del Consiglio d'Europa. <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4>
40. Consiglio d'Europa. (2022). Quadro LASLLIAM - Alfabetizzazione e Apprendimento della Seconda Lingua per l'Integrazione Linguistica degli Adulti con Trascorso Migratorio. Council of Europe Publishing. <https://www.coe.int/en/web/lang-migrants/laslliam-framework>
41. Commissione Europea. (2020a). Piano d'azione per l'integrazione e l'inclusione 2021 –2027 (COM(2020) 758 final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2020:758:FIN>
42. Commissione Europea. (2020b). Piano d'azione per l'educazione digitale 2021 –2027 (COM(2020) 624 final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2020:624:FIN>
43. Commissione Europea. (2021). 2030 Digital Compass: The European way for the Digital Decade (COM(2021) 118 final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2021:118:FIN>
44. Commissione Europea. (2023). Indice dell'Economia e della Società Digitale (DESI) 2023. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
45. OCSE. (2019). OECD skills outlook 2019: Thriving in a digital world. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/df80bc12-en>
46. Ajuntament de Mataró. (2023). Programma di apprendimento del catalano per famiglie di origine straniera. <https://www.mataro.cat/ca/actualitat/noticies/2023/mataro-compta-amb-un-programa-d2019aprenentatge-del-catala-per-a-families-d2019origen-estranger>
47. Global Shapers Monaco. (n.d.). Corso di informatica per adulti con trascorso migratorio rifugiati. Global Shapers Monaco. <https://globalshapersmunich.org/refugeecomputerklasse>
48. Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (IOM). (n.d.). MiNetwork: Facilitare l'accesso delle persone con trascorso migratorio di Paesi Terzi ai servizi sociali e al mercato del lavoro in Grecia. IOM Grecia. Estratto il 24 aprile 2025, da <https://greece.iom.int/minetwork-facilitating-third-country-nationals-access-social-services-and-greek-labour-market>
49. Ministero della Migrazione e dell'Asilo. (n.d.). Ministero della Migrazione e dell'Asilo – Sito ufficiale. Estratto il 24 aprile 2025, da <https://migration.gov.gr/en/>
50. Sito web dei progetti: <https://szansa-power.frse.org.pl/>

Allegati

Allegato del Quadro di Riferimento Livello A1

Allegato del Quadro di Riferimento Livello A2

Allegato del Quadro di Riferimento Livello B1

Allegato degli Studi e Ricerche Principali sull'Apprendimento della Lingua L2

