

# aβer

learning tools for preventing functional  
and secondary illiteracy

## Strumenti di supporto universali per i gruppi a rischio analfabetismo funzionale

Akademia WSB  
WSB University



Alphabetter - learning tools for preventing  
functional and secondary illiteracy

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Finanziato dall'Unione Europea. Tuttavia, le opinioni e i pareri espressi sono esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione Europea o dell'Agenzia Nazionale (NA). Né l'Unione Europea né l'Agenzia Nazionale sono responsabili.

//

# Indice dei contenuti

## Introduzione

**Applicazione della metodologia Community-Based Literacy Equity Design Framework: identificazione dei servizi e delle risorse esistenti, valutazione delle sfide e dei bisogni.**

**Polonia ITALIA**

**AUSTRIA**

**REPUBBLICA**

**CECA**

## Soluzioni di progettazione: strumenti

**MEMO Card**

**Moduli video per chi cerca lavoro**

**Sistema di pittogrammi per supportare la comunicazione con le famiglie  
migranti Principi per lo sviluppo di soluzioni urbane di supporto**

## Valutazione delle soluzioni

**Carte MEMO**

**Moduli video per chi cerca lavoro**

**Sistema di pittogrammi per supportare la comunicazione con le famiglie  
migranti Principi per lo sviluppo di soluzioni urbane di supporto**

## Bibliografia

**sintetica**

## Introduzione

Nel mini-manuale sul sito web di Alfabetter sono descritti gli strumenti pedagogici pratici sviluppati e testati durante le attività del progetto per sostenere le persone affette o a rischio di analfabetismo funzionale. Sono stati preparati in una versione universale: sulla base della metodologia comune sviluppata, è stata preparata la loro operatività pratica, sono state fatte delle ipotesi e sono stati presentati degli adattamenti culturali esemplari, che possono servire come pratiche modello per l'applicazione delle soluzioni proposte. Ciò consente un'ampia possibilità di adattare una determinata soluzione a condizioni sociali molto diverse. Nei capitoli successivi, il lettore può facilmente trovare numerosi grafici che ne mostrano le possibili forme. Tutto il materiale è stato tradotto in inglese. Il documento fornisce anche istruzioni su come applicare gli strumenti proposti in contesti diversi da quelli in cui è stato realizzato il progetto pilota.

I materiali didattici sviluppati nell'ambito del progetto sono stati tradotti in inglese nel corso del progetto. Insieme a numerosi materiali supplementari, sono disponibili sui seguenti siti web: <https://wsb.edu.pl/erasmus-alphabetter-learning-tools-for-preventing-functional-and-secondary-illiteracy/project-s-result-tools> e <https://webgate.ec.europa.eu/>.

Nel campo dell'analfabetismo funzionale prestiamo particolare attenzione alla diversità culturale e linguistica esistente nel mondo sociale. Facendo riferimento alla ben nota distinzione nella ricerca interculturale tra analisi culturale di tipo emico (in una certa semplificazione: un approccio basato sulla convinzione che gli elementi di natura culturale, ad esempio le parole in una lingua specifica, siano principalmente specifici e incomparabili) e di tipo etico (esistono universali interculturali, ad esempio elementi astratti di significato che possono essere espressi in qualsiasi lingua), ci siamo concentrati sulla prospettiva etica. Allo stesso tempo, alcuni elementi delle implementazioni realizzate dello strumento universale sono stati adattati contestualmente (ad esempio, i materiali grafici) a causa del loro profondo radicamento nel contesto culturale (ad esempio, linguistico, legale, organizzativo, che è, dopo tutto, un prerequisito e una procedura normale per adattare uno strumento universale di tipo etico), sono stati sviluppati in versioni specifiche per la lingua.

Abbiamo sviluppato e testato quattro diverse forme di implementazione molto specifiche della metodologia universale. Ogni partner del progetto Alfabetter ha coordinato il lavoro comune su una delle implementazioni. In questo modo, ogni partner è diventato responsabile dell'adattamento culturale dei risultati del lavoro comune. A causa del contesto linguistico e culturale in cui si è svolta la sperimentazione di ciascun adattamento dello strumento, uno dei partner è diventato particolarmente responsabile del processo. Tuttavia, in ogni fase e per ogni strumento, il lavoro è stato svolto congiuntamente e sulla base della complementarità delle reciproche competenze. Gli strumenti sono stati progettati secondo il presupposto della multimodalità, che ha richiesto la continua condivisione e il coordinamento di competenze provenienti da aree diverse. I diversi partner, grazie alle loro competenze uniche, hanno apportato in ogni fase le loro conoscenze ed esperienze specifiche legate alle loro attività precedenti:

- 1. WSB University - esperienza nel migliorare l'interattività sociale degli strumenti di apprendimento progettati e strategie per l'adattamento culturale dei materiali didattici; di conseguenza, gli strumenti progettati includono procedure per adattarsi alle dinamiche interattive di particolari tipi di ambienti sociali;
- 2. Università della California San Diego - esperienza nella progettazione e nella valutazione di strumenti convalidati per assistere le persone affette da analfabetismo funzionale e secondario nelle comunità di migranti; i rappresentanti dell'UCSD hanno fornito le idee principali, i principi di sviluppo e valutazione degli strumenti e l'applicazione della politica di equità nella progettazione di strumenti educativi rivolti ai migranti;
- 3. L'European Center of Entrepreneurship Competence & Excellence (Austria) - esperienza e conoscenza dell'uso di elementi grafici nella creazione di strumenti e metodologie di alfabetizzazione per il lavoro con le famiglie migranti; la partecipazione del partner austriaco si è concretizzata, ad esempio, nello sviluppo di procedure per modellare tutti gli elementi grafici secondo i principi dell'adattamento culturale alle esigenze del gruppo target;
- 4. ENAIP VENETO IMPRESA SOCIALE (Italia) - esperienza e competenza nella preparazione di presentazioni multimediali di implementazione e di video tutorial su misura per le esigenze del pubblico.

esigenze dei migranti e la conoscenza dei problemi di comunicazione tipici dei rifugiati; il partner italiano ha sviluppato i principi per sostenere la formazione rivolta alle persone a rischio di analfabetismo funzionale con materiali audiovisivi;

- 5. MEPCO, s.r.o. (Repubblica Ceca) - esperienza di lavoro con le istituzioni pubbliche e le esigenze di clienti istituzionali non direttamente legati al settore dell'istruzione; la metodologia e tutte le soluzioni educative progettate dal consorzio Alphabetter includono procedure di adattamento al contesto legale e istituzionale di un determinato Paese.

Sulla base dell'analisi di casi standard di sviluppo di strumenti pedagogici, è stato adottato il principio secondo cui gli strumenti avrebbero assunto la forma di istruzioni specifiche per la preparazione, facendo riferimento a presupposti concordati reciprocamente. In questo modo, è stato creato un risultato innovativo di natura universale, utilizzabile da attori di diversi Paesi. Naturalmente, a causa dello specifico contesto culturale e linguistico, deve essere adattato in ogni caso per soddisfare le esigenze dello specifico gruppo target. Il documento descrive le procedure di adattamento e fornisce esempi concreti di tale adattamento. Questi sono destinati a servire come pratiche modello per le soluzioni proposte.

Nel corso del lavoro comune sugli strumenti, il consorzio ha deciso di modificare e ampliare l'idea originaria di creare materiale grafico sotto forma di fumetto con un protagonista specifico ("Paragraph-man"), che per ragioni culturali sarebbe stato meno adatto a persone appartenenti a determinati gruppi di migranti. Il semplice nome "Paragraph-man", nel contesto della decisione di lavorare su uno strumento rivolto ai migranti, poteva essere percepito come stigmatizzante e suggestivo della natura criminale delle esperienze di queste comunità. Questa prospettiva è stata il risultato di una visita di istruzione a San Diego, ma anche di un'ampia consultazione della soluzione con organizzazioni di esperti provenienti dall'Europa. Alla fine, guidati da considerazioni sull'universalità del nuovo approccio, abbiamo optato per strumenti di natura meno controversa (soluzioni multimodali di narrazione-interazione), ma che si sono dimostrati empiricamente in grado di soddisfare le esigenze delle persone a cui ci rivolgiamo con i materiali educativi sviluppati. Il riorientamento del lavoro sullo sviluppo dello strumento non ha rappresentato un abbandono del concetto di fumetto originariamente previsto e, per analogia, gli strumenti sviluppati si inseriscono nella sua cornice. Del resto, la formula del fumetto è molto ampia e la sua apertura a forme nuove e meno ovvie è una caratteristica costitutiva del genere. I fattori determinanti di questa convenzione sono la natura pittorica, l'iconicità dei segni, la sequenzialità, l'uso di cornici e il loro collegamento semantico; in questi criteri, senza dubbio, lo strumento proposto rientra perfettamente. Allo stesso tempo, gli strumenti sono caratterizzati da caratteristiche che sono al centro del concetto assunto, ossia il carattere educativo e l'interattività. Come accennato, il fumetto è intrinsecamente un genere aperto e la sua diversità non è determinata solo dalla molteplicità delle sue funzioni (ad esempio, fumetti sociali, terapeutici, educativi, psicologici, diagnostici), ma anche dalla molteplicità delle sue dimensioni formali (ad esempio, carte a fumetti, carte da gioco e da apprendimento, fumetti interattivi, fumetti online, "strisce" (comic strips), stencil a fumetti, meme, infografiche a fumetti, libri fotografici, murales e graffiti, ecc.)

Ciascuno degli strumenti proposti, in linea con l'approccio della multimodalità, si riferisce a elementi grafici o visivi che supportano la comunicazione e consentono l'adattamento in un nuovo luogo di vita. Gli strumenti sono costituiti da un insieme di elementi grafici o visivi, istruzioni ed esempi di adattamento e utilizzo pratico. Ogni strumento può essere utilizzato molto facilmente con qualsiasi pubblico, una volta adattato a uno scopo specifico, ad esempio spiegando qual è la collaborazione dei genitori di un bambino con la scuola che frequenta, in modo adeguato alle normative locali. Il vantaggio dell'uso di strumenti grafici flessibili nel progetto come forma di comunicazione aperta - rispetto al fumetto nella sua forma tradizionale (libro) - è che si tratta di una soluzione innovativa, che consente agli utenti di generare diverse narrazioni che compongono una storia a fumetti. L'innovazione sta nell'adattamento flessibile della quantità di informazioni fornite alle esigenze delle persone che utilizzano lo strumento. Nel manuale, abbiamo descritto quali sono le modalità alternative per ottenere e selezionare i grafici più rilevanti) per il libero utilizzo. Come risulta dalla valutazione, i materiali sono stati giudicati attraenti e utili dal punto di vista pratico. I materiali didattici fanno riferimento a importanti procedure pubbliche di adattamento sociale che, supportate graficamente e visivamente, rappresentano un metodo innovativo per sviluppare l'alfabetizzazione. Durante la conferenza finale organizzata dal consorzio con la partecipazione di educatori-praticanti, i materiali didattici presentati hanno riscosso apprezzamento e ampio interesse.

# **Applicazione della metodologia Community-Based Literacy Equity Design Framework: identificazione dei servizi e delle risorse esistenti, valutazione delle sfide e dei bisogni. - specifiche del paese**

## **Polonia**

Il nostro gruppo target è costituito da famiglie ucraine che vivono in Polonia e sono in possesso di una carta di soggiorno. Si tratta sia di migranti economici che di rifugiati di guerra, i cui figli frequentano le scuole elementari polacche e possono contribuire a rafforzare le capacità di alfabetizzazione dei genitori.

Nel caso degli ucraini, l'adattamento sociale e culturale in Polonia li porta a concentrarsi sulle questioni più urgenti dell'esistenza. Attualmente sono immersi nell'ambiente linguistico polacco e quindi il loro contatto con la lingua scritta (l'ucraino usa un alfabeto diverso) è molto limitato, il che probabilmente porta a un analfabetismo funzionale. Queste persone impara o assimilano il polacco, ma questo processo impoverisce ulteriormente le loro capacità avanzate di comprendere e creare significati complessi nella nuova realtà sociale e culturale in cui si trovano. Il problema è la simbolizzazione delle proprie esperienze e la creazione di una propria identità (di ucraini in Polonia), essenziale nel processo di integrazione socio-culturale. Queste persone hanno bisogno di strumenti di alfabetizzazione per simbolizzare efficacemente la loro situazione in modo culturalmente contestualizzato. È necessario un sostegno per l'acquisizione parallela e coerente di competenze in polacco, continuando a imparare a leggere e scrivere in ucraino.

Intendiamo sfruttare il funzionamento dei bambini ucraini nell'ambiente scolastico polacco e il coinvolgimento dei genitori nel loro sostegno. In collaborazione con le scuole, intendiamo creare uno strumento che sia diffuso dai bambini, ma che aiuti sia i bambini che i genitori ad adattarsi meglio al contesto culturale e linguistico polacco. I problemi familiari emergono spesso in situazioni di crisi, ad esempio problemi di salute, problemi finanziari, discriminazione sul posto di lavoro, disgregazione della famiglia. La risoluzione di questi problemi richiede competenze avanzate nel simboleggiare la propria situazione (una famiglia che vive al crocevia culturale) e competenze linguistiche polacche nel trattare con i servizi sociali polacchi. In molte situazioni, i genitori, a causa della loro limitata conoscenza della lingua polacca, non sono in grado di partecipare attivamente al sostegno dell'istruzione dei figli e alla comunicazione con scuole e insegnanti. La scarsa competenza linguistica rende difficile la comprensione di una realtà culturalmente diversa. La scuola è spesso la prima istituzione a individuare il problema della famiglia e a interagire con essa. Questo accade anche quando il problema specifico è legato, ad esempio, alla salute mentale, alla violenza domestica o ai problemi di accesso ai servizi sanitari.

### **I migranti ucraini in Polonia: situazione generale**

La migrazione all'estero è il movimento di persone nello spazio internazionale. È associata a cambiamenti sociali ed economici. Le ragioni della migrazione sono innescate da vari aspetti, come disastri naturali, difficoltà economiche, cambiamenti nelle forze politiche del Paese in cui si vive o una decisione libera e immotivata basata sul desiderio di conoscere altri Paesi. Le migrazioni accompagnano l'umanità dalla notte dei tempi e oggi sembrano prendere sempre più piede. Gli aspetti principali della migrazione sono: cambiamenti nel luogo di residenza permanente dell'emigrante, cambiamenti nella struttura professionale e sociale.

La migrazione è un processo collettivo, che si riflette nell'organizzazione sociale e culturale, poiché cambia radicalmente lo stile di vita, i modelli comportamentali e il mondo simbolico dei migranti. I migranti che decidono di cambiare luogo di vita devono attraversare un processo complesso, influenzato da molti fattori sociali e psicologici. I fattori che determinano il cambiamento devono essere abbastanza forti da permettere all'individuo di superare i dubbi e i problemi che si presentano durante la partenza. Tali cambiamenti non sono mai causati da un unico motivo, ma piuttosto da una combinazione di determinate circostanze che spingono l'individuo a lasciare un ambiente familiare. Si distingue tra fattori "push" e "pull" in relazione all'influenza del Paese in cui l'emigrante parte e del Paese che sta lasciando.

Fattori push (fattori di spinta dal Paese di origine):

- Salari bassi,
- Elevata disoccupazione,
- Condizioni di lavoro precarie,
- Scarse prospettive future,
- Situazione economica precaria del Paese, opportunità abitative limitate,
- Eccesso di persone in età lavorativa,
- Le delusioni e le frustrazioni della formazione del nuovo regime,
- Conflitti armati,
- Limitazioni diritti Diritti umani.

Fattori di attrazione (fattori di attrazione verso il Paese target):

- Bassi livelli di disoccupazione,
- Elevate opportunità di lavoro,
- Riduzione dell'obbligo di visto,
- Opportunità di guadagni favorevoli,
- Atteggiamento positivo nei confronti degli stranieri e delle minoranze etniche,
- Altre opportunità economiche (possibilità di acquisire nuove qualifiche, imparare nuove tecnologie).

Sebbene vi sia una forte richiesta da parte di istituzioni pubbliche e di ricerca di identificare la l'effettiva  
dimensione di dello stock di stranieri residenti w Polonia,  
stimare le dimensioni di questa popolazione non è facile. Ciò è dovuto principalmente al fatto che le istituzioni che  
compilano tali dati - come l'Ufficio centrale di statistica (OSC) e l'Ufficio per gli stranieri (UdSC) - li raccolgono e li  
presentano in modo diverso. Inoltre, una parte significativa della migrazione è circolare e c'è anche la migrazione  
illegale, che è difficile da misurare.

Attualmente, i cittadini ucraini sono di gran lunga il gruppo dominante di cittadini di Paesi terzi in Polonia. Nel 2019, essi rappresentavano il 64,2% degli stranieri residenti in Polonia. L'entità della migrazione lavorativa degli ucraini in Polonia negli ultimi cinque anni è stimata in 0,4-2,1 milioni di persone. Le discrepanze nelle stime sono dovute alle fluttuazioni stagionali, ai ritorni periodici in patria e all'assunzione di un lavoro senza aver completato tutte le formalità previste dalla legge. Secondo le stime dell'Istituto per le previsioni e le analisi economiche (IPiAG), nel 2020, 751,8 mila stranieri potrebbero lavorare nell'economia sommersa in Polonia, rappresentando il 70% del numero totale di stranieri occupati.

Dallo scoppio della guerra in Ucraina, più di 3 milioni di cittadini ucraini hanno attraversato il confine con la Polonia. Oggi si stima che ne rimangano in Polonia circa 1,6 milioni. Dal 15 marzo 2022 alla fine di giugno 2022, i datori di lavoro hanno dichiarato di aver impiegato 200.101 cittadini ucraini sul mercato del lavoro polacco (dati del Ministero della Famiglia e delle Politiche Sociali). Va notato che, a causa della situazione politica incerta legata all'aggressione militare russa, il numero di ucraini residenti in Polonia sta cambiando rapidamente.

Per affrontare i problemi di vita più urgenti e la questione dell'integrazione professionale degli immigrati dall'Ucraina, il governo polacco ha emanato, come misura di emergenza, una speciale "Legge sull'assistenza ai cittadini ucraini in relazione al conflitto armato sul territorio dell'Ucraina". La legge è stata promulgata il 12 marzo 2022, con effetto legale dal 24 febbraio 2022. Un emendamento a questa legge è stato adottato l'8 giugno.

La legge del 12.03.2022 sull'assistenza ai cittadini ucraini in relazione al conflitto armato sul territorio di tale paese (Gazzetta ufficiale, voce 583, e successive modifiche) ha introdotto agevolazioni nella legalizzazione del lavoro per i cittadini ucraini giunti in Polonia dal territorio dell'Ucraina in relazione alle azioni di guerra condotte sul territorio di tale paese e per i cittadini ucraini in possesso della Carta del Polo, che, insieme a

con i loro parenti stretti sono arrivati sul territorio della Polonia a causa di un conflitto bellico. Le soluzioni relative alla forma semplificata di legalizzazione del lavoro si applicano anche ai cittadini ucraini che hanno risieduto legalmente in Polonia prima del 24.02.2022.

Una delle soluzioni principali contenute nella Legge sull'assistenza ai cittadini ucraini è la possibilità di un impiego legale sul mercato del lavoro polacco. La legge prevede una soluzione che consente ai cittadini ucraini che risiedono legalmente sul territorio polacco di assumere un impiego senza dover ottenere un permesso di lavoro o senza dover presentare una dichiarazione sull'intenzione di affidare un lavoro, ossia secondo regole semplificate. Un datore di lavoro ha il diritto di accettare per un impiego sulla base di forme di lavoro semplificate un cittadino ucraino che:

- è arrivato legalmente sul territorio della Polonia a partire dal 24.02.2022 dal territorio dell'Ucraina e dichiara la sua intenzione di rimanere in Polonia, e
- è in possesso di un titolo di residenza valido.

Il governo polacco ha anche fornito ai rifugiati ucraini l'accesso alle strutture del mercato del lavoro, ai corsi di lingua polacca, alle opportunità di riqualificazione, ma ha anche facilitato la nostrificazione dei diplomi e dei certificati di qualifica professionale.

I cittadini ucraini che hanno lasciato la loro patria a causa dell'aggressione russa possono soggiornare legalmente in Polonia per 18 mesi a partire dal 24 febbraio 2022. Questo vale per coloro che sono arrivati in Polonia dall'Ucraina e hanno dichiarato la loro intenzione di rimanere sul territorio del nostro Paese. È previsto anche un percorso di ulteriore legalizzazione del soggiorno dei cittadini ucraini fuggiti dalla guerra. Alle persone il cui soggiorno sul territorio polacco è o è stato riconosciuto legale viene concesso un permesso di soggiorno temporaneo. Viene concesso per un periodo di 3 anni alla volta, a partire dalla data della decisione.

La legge prevede l'assegnazione di un numero PESEL ai cittadini ucraini arrivati in Polonia a causa della guerra. Questa soluzione consentirà di fornire a queste persone una serie di servizi pubblici. A tal fine, è prevista una procedura speciale per l'ottenimento di un numero PESEL su domanda contenente un catalogo di dati di base. Si tratta di una procedura che consente di ottenere un numero PESEL senza la necessità di dimostrare una base legale per averlo.

Allo stesso tempo, è stato garantito ai cittadini ucraini il pieno accesso al mercato del lavoro polacco. Per poter usufruire di questa soluzione, il datore di lavoro deve, entro 14 giorni, notificare all'ufficio del lavoro competente, tramite il portale [praca.gov.pl](http://praca.gov.pl), l'assunzione di uno straniero. In questo modo, anche i cittadini ucraini possono beneficiare dei servizi del mercato del lavoro sotto forma, tra l'altro, di collocamento, consulenza professionale e formazione - secondo gli stessi principi dei cittadini polacchi. I cittadini ucraini possono intraprendere e svolgere attività economiche sul territorio polacco secondo gli stessi principi dei cittadini polacchi, a condizione di ottenere un numero PESEL.

Da diversi anni l'economia polacca registra un'elevata domanda di manodopera straniera, causata dalla carenza di lavoratori autoctoni sul mercato del lavoro. Allo stesso tempo, le ricerche condotte in Polonia dal Work Service nel 2019 ("Migrazioni lavorative di stranieri dall'Ucraina e dall'Asia verso la Polonia") e dalla Camera di commercio polacco-ucraina nel 2019. (Social profile of a labour migrant from Ukraine, <https://www.pol-ukr.com/wp-content/uploads/PUIG-PIZ-Raport-2019.pdf>) indicano chiaramente un basso livello di corrispondenza tra le competenze degli stranieri e le esigenze del mercato del lavoro. Come si evince dalle dichiarazioni dei lavoratori ucraini, la stragrande maggioranza di essi ritiene di svolgere un lavoro al di sotto delle proprie qualifiche. I risultati dell'analisi della situazione professionale dei lavoratori ucraini nelle grandi città, condotta negli anni 2015-2018, hanno mostrato che il 59,9% degli immigrati di Varsavia, il 55,3% degli immigrati di Breslavia, il 50,3% degli immigrati di Lublino e il 48,3% degli immigrati di Bydgoszcz hanno dichiarato di svolgere un lavoro al di sotto delle loro qualifiche, mentre secondo i risultati dell'indagine "Stranieri a Varsavia", gli ucraini si dividono in due gruppi - il 51% ha dichiarato di aver trovato un lavoro in linea con le proprie qualifiche e il 47% - al di sotto delle proprie qualifiche. In base alle loro qualifiche, il 90% degli stranieri dell'UE lavora, mentre tra gli stranieri provenienti da altri Paesi la percentuale è del 67%.

La maggioranza dei dipendenti ucraini valuta positivamente i datori di lavoro in Polonia. Il 57% degli intervistati ha un atteggiamento buono o molto buono nei confronti del proprio capo, mentre il 39% ha un atteggiamento neutro. L'atteggiamento dei dipendenti ucraini nei confronti dei colleghi polacchi è molto positivo. Il 53% giudica i polacchi con cui ha lavorato molto buoni o buoni. Un altro 37% degli ucraini ha un atteggiamento neutro.

Quasi il 60% dei lavoratori ucraini intervistati si sente soddisfatto del proprio lavoro in Polonia, mentre il 13,5% è insoddisfatto. Questa opinione non è influenzata dalla questione dell'accettazione di un lavoro al di sotto del livello di istruzione. È influenzata da su it mentre soddisfazione per i guadagni e valutazione positiva del posto di lavoro (compresa l'atmosfera, i rapporti con i colleghi, le opportunità di sviluppo, l'atteggiamento dei polacchi nei loro confronti in quanto stranieri). Conclusioni simili possono essere tratte dall'indagine sulla soddisfazione per il lavoro in Polonia nel 2020 dei lavoratori temporanei provenienti dall'Ucraina: il 93% degli intervistati ha indicato di essere soddisfatto dei rapporti con i colleghi, le condizioni di lavoro (82%) e l'atteggiamento dei polacchi nei confronti degli immigrati (73%) sono stati anch'essi valutati positivamente. Il 65% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto dello stipendio.

La gamma di possibili compiti da svolgere da parte delle autorità regionali polacche comprende l'attivazione professionale e l'integrazione e l'attività sociale degli ucraini legalmente residenti in Polonia:

1. profilazione delle esigenze e del potenziale dello straniero (aspettative rispetto alle opportunità del mercato del lavoro locale).

2. organizzare corsi, formazione o altre forme di istruzione o aiutare a trovare e finanziare la formazione, i corsi o altre forme di istruzione disponibili.

3. supporto w necessario formalità relative a z riconoscimento di dell'istruzione e delle qualifiche
4. consulenza orientamento professionale e supporto w processo attivazione attivazione professionale, a nella creazione e nella gestione di un'impresa in Polonia
5. supporto nel processo di inserimento lavorativo (fornito dai servizi pubblici per l'impiego e da altre istituzioni del mercato del lavoro) e nei contatti con i datori di lavoro.

Inoltre, è possibile promuovere l'integrazione nella società attraverso lo sviluppo individuale e il rafforzamento delle attività nei vari settori della vita sociale degli ucraini:

- fornire supporto assistente integrazione sviluppo individuale percorso individuale di integrazione sociale per gli adulti e fornire supporto nei contatti con le istituzioni e nelle situazioni di vita quotidiana.
- Fornitura di assistenza legale, psicologica e psicoterapeutica in relazione alla salute mentale e fisica.  
- anche in relazione all'esperienza migratoria, oltre che a uno scontro con le differenze culturali o con le differenze derivanti da un cambiamento nell'ambiente precedente dello straniero e della sua famiglia.
- offerta di corsi di lingua polacca, corsi e formazione di orientamento culturale e di altre aree utili all'integrazione sociale
- Fornire la traduzione e il supporto necessari nei rapporti con le istituzioni pubbliche e private (ad esempio, l'apertura di conti bancari, l'acquisto di proprietà, l'adempimento di doveri civici, l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblici o il conseguimento della patente di guida, la fruizione di servizi di assistenza (anche sociale e abitativa), istruzione, sviluppo, tempo libero e cultura.
- Sostenere l'integrazione degli stranieri nelle scuole e le attività dei principali stakeholder nell'ambiente scolastico (ad esempio, assistenza durante le lezioni scolastiche e nei contatti dei tutori con l'istituto scolastico, organizzazione di workshop e formazione per insegnanti e genitori sia sulla cultura polacca che su quella dei Paesi di origine degli studenti stranieri, eventi di integrazione).

Il problema dell'integrazione professionale degli stranieri è stato inserito in diversi documenti strategici del governo: Strategia di sviluppo nazionale a lungo termine. Polonia 2030; La terza ondata di modernità; Strategia di sviluppo nazionale a medio termine. Polonia 2020; Strategia di sviluppo del capitale umano; Strategia di sviluppo del capitale sociale. La maggior parte di questi documenti è diventata obsoleta dopo lo scoppio della guerra in Ucraina.

In risposta ai problemi di integrazione professionale degli ucraini in Polonia, il Ministro della Famiglia e delle Politiche Sociali ha annunciato il bando di concorso " Insieme possiamo fare di più - 1a edizione del Programma per l'attivazione degli stranieri per il 2022-2023" nell'ambito del Programma del Ministero per l'attivazione degli stranieri per il 2022-2025. I destinatari diretti delle attività proposte nell'ambito delle domande presentate, ovvero i beneficiari dei progetti, saranno gli stranieri legalmente residenti in Polonia che necessitano di sostegno in una o più aree prioritarie specificate nel Programma. Il Programma terrà conto in particolare degli stranieri giunti in Polonia da Paesi in situazione di crisi, ad esempio a causa di operazioni militari condotte sul loro territorio (compresa l'Ucraina). Un ulteriore vantaggio delle offerte presentate nell'attuale edizione del Programma sarà l'inclusione di un gruppo di stranieri che sono stati evacuati in Polonia lo scorso anno nell'ambito del sostegno del governo agli alleati dell'Afghanistan o che si sono trovati in una situazione particolarmente difficile in relazione all'evacuazione dalle aree interessate dalle operazioni militari in Ucraina. Il programma sarà lanciato nel 2023. Le attività previste dall'AWSB sono complementari ad esso.

# 1. Focus group: motivazione della scelta e descrizione delle specificità dell'approccio nel contesto del miglioramento dell'alfabetizzazione

## Specificità dell'approccio: analfabetismo funzionale e mercato del lavoro

L'esclusione sociale crea una crescente disuguaglianza tra coloro che sono privilegiati e relativamente sicuri e coloro che sono svantaggiati ed emarginati, che non hanno accesso al lavoro e soffrono di insicurezza finanziaria, emarginazione ed esclusione dalla vita economica.

Non considerare i lavoratori con difficoltà di alfabetizzazione può compromettere la necessaria modernizzazione delle imprese. Infatti, i lavoratori semianalfabeti sono un ostacolo alla diffusione di nuovi metodi di produzione e di nuove tecnologie. Come introdurre macchine e metodi che mobilitino le capacità cognitive semi-permanenti in un'azienda che vuole essere competitiva e che richiede sempre più l'uso del ragionamento, dell'astrazione, della previsione, del calcolo, della lettura?

Da un punto di vista puramente economico, l'impatto dell'analfabetismo funzionale è molto spesso sottovalutato. È un fenomeno che dà luogo a costi aggiuntivi: l'onere aggiuntivo dei tassi di infortuni gravi, le integrazioni salariali per compensare le carenze dell'uno o dell'altro, l'aumento del tempo dovuto all'impiego di personale aggiuntivo, a cui vanno aggiunti gli effetti della mancata produzione di beni a causa della mancanza di qualifiche ottimali.

Un deficit di adattabilità alle esigenze del lavoro non è privo di conseguenze per i lavoratori stessi. Oltre a causare incidenti sul lavoro, l'analfabetismo funzionale è fonte di assenteismo e demotivazione. Questa situazione riduce la flessibilità mentale (infatti, il mancato riconoscimento delle conoscenze acquisite rende difficile pianificare un futuro professionale a medio termine), così come la mobilità geografica, che richiede la ricostituzione di punti di riferimento e nuovi percorsi, cosa non sempre facile per chi non ha un quadro di riferimento e conoscenze di base.

Spesso sentiamo studenti e disoccupati protestare al grido di "il lavoro è un diritto", ma il lavoro non è un diritto. Spieghiamo meglio questa frase: il diritto al lavoro significa che lo Stato/governo fa di tutto per garantire a tutti, senza discriminazioni, l'opportunità di lavorare. Il diritto al lavoro citato nella Costituzione italiana significa esattamente questo: il lavoro è un diritto che va guadagnato. Se così non fosse, significherebbe che qualsiasi disoccupato potrebbe andare da un giudice e chiedere un lavoro. Questo non è possibile. Ciò che è possibile è andare da un giudice e chiedere di non essere discriminati sul posto di lavoro. Un lavoro, tuttavia, va conquistato da soli, imparando e mantenendosi aggiornati. Se non avete i mezzi o altre opportunità economiche per formarvi e studiare, lo Stato deve garantirvele. Non un lavoro, ma l'opportunità di lavorare. Lo Stato non può obbligare nessuno a firmare un contratto di lavoro con un'azienda. Anche non lavorare è un diritto.

Per questo motivo abbiamo deciso di concentrarci su un gruppo target specifico.

Il gruppo target selezionato dell'ENAIP è costituito da persone di età superiore ai 30 anni, con una predominanza di uomini e donne disoccupati di età superiore ai 55 anni (soprattutto disoccupati di lunga durata) che desiderano rientrare nel mercato del lavoro. Si tratta di persone poco istruite e di conseguenza disoccupate o con occupazioni non qualificate.

Questo gruppo target deve affrontare sfide quotidiane. La mancanza di qualifiche e i bassi livelli di istruzione rendono estremamente difficile per queste persone trovare un lavoro, sia per la mancanza di competenze che per l'incapacità di cercare lavoro e di rientrare nel mercato del lavoro. Pertanto, l'esigenza principale del gruppo target è quella di acquisire le competenze di base per capire come funziona il mercato del lavoro, ottimizzare la ricerca di lavoro e quindi trovare un lavoro adatto a loro.

Una delle principali barriere affrontate da questi individui è l'incapacità di trovare l'organizzazione giusta che li sostenga. Inoltre, la difficoltà nel trovare il percorso (di carriera) più appropriato

e, non da ultimo, le difficoltà di formazione per acquisire le competenze necessarie a trovare un lavoro. Pertanto, un percorso mirato di reinserimento nel mercato del lavoro con profili professionali specifici (OML - operatori del mercato del lavoro) che aiuti a superare l'analfabetismo funzionale può contribuire a ridurre questo fenomeno. Gli operatori del mercato del lavoro conducono interviste preliminari per identificare le risorse personali e professionali dei disoccupati che possono essere utilizzate sul mercato del lavoro, in funzione di una possibile mediazione lavorativa. In particolare, hanno il compito di elaborare con gli utenti un piano di sviluppo professionale, in linea con le competenze pregresse e le nuove competenze da acquisire durante la formazione; monitorare gli obiettivi prefissati in relazione all'incontro tra domanda e offerta di lavoro; accompagnare gli utenti nei loro percorsi di ingresso e/o reinserimento nel mercato del lavoro; gestire il rapporto con le aziende interessate a questi profili professionali.

In quest'ottica, possiamo dotare l'OML di alcuni strumenti e utilizzare l'e-learning per combattere l'analfabetismo funzionale.

Un'istruzione di qualità è, ovviamente, l'unico modo per prevenire l'analfabetismo funzionale: la lettura e la revisione di diversi testi può aiutare a migliorare la comprensione della lettura e l'espressione scritta. Per gli adulti, la chiave è l'apprendimento permanente, che riguarda ancora una bassa percentuale della forza lavoro, il 30% rispetto alla media OCSE del 43%. In un Paese con alti tassi di analfabetismo funzionale e informatico, come possono i corsi online rappresentare una soluzione?

In effetti, l'e-learning ha il potenziale per supportare la formazione continua:

- Stimola l'uso di Internet, smartphone, tablet o computer in modi diversi dai social network;
- Offre divertenti metodi di apprendimento attraverso gamification e simulazioni, aiutare persone con difficoltà di alfabetizzazione a comprendere situazioni reali e a prendere decisioni;
- Offre la possibilità di fruire dello stesso contenuto in modi diversi: testo, video, audio;
- Il sistema riduce il carico cognitivo che può rendere difficile l'apprendimento per i dipendenti che non sono già abituati a imparare, suddividendo gli argomenti di apprendimento in micro-argomenti;
- Incoraggia la proattività e l'apprendimento auto-diretto, dando ai partecipanti la possibilità di scegliere cosa imparare, quando, dove e per quanto tempo;
- Aiuta a monitorare le esigenze di formazione prima, durante e dopo la formazione con statistiche dettagliate;
- Rende la compliance aziendale più coinvolgente e stimolante attraverso formule di apprendimento blended e social live.

Comprendere il contenuto di testi e documenti di ogni tipo, saper valutare variabili numeriche nella vita quotidiana e utilizzare la tecnologia e Internet per scopi professionali sono competenze essenziali per la vita sociale e professionale del nuovo millennio. L'eLearning aiuta a garantire che tutti raggiungano queste competenze grazie alla sua capacità di coinvolgere tutti i tipi di studenti in modo interattivo e flessibile.

In generale, il problema dell'analfabetismo funzionale non deve essere lasciato al solo sistema educativo tradizionale, ma deve diventare il fulcro di politiche integrate che combinino obiettivi culturali ed educativi con quelli sociali e occupazionali. È quindi necessario avvicinare il più possibile l'allievo all'offerta educativa e formativa del suo posto di lavoro e tenere conto delle esigenze generali dell'individuo e della sua situazione familiare.

## Attività di ENAIP Veneto

L'ENAIP Veneto progetta e gestisce corsi di formazione professionale per giovani, adulti, aziende e apprendistato. Fornisce inoltre servizi di consulenza e job-shadowing; si occupa di qualificazione e riqualificazione professionale; propone percorsi di riconoscimento e validazione delle competenze acquisite in ambito lavorativo e in contesti formativi extrascolastici; analizza le competenze individuali formali e informali e redige dossier di competenze individuali. L'ente è accreditato dalla Regione Veneto per i servizi alla formazione e al lavoro e ha un sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001/2015.

Tra le azioni a sostegno dei disoccupati, ENAIP Veneto utilizza una serie di strumenti emanati a livello regionale e/o nazionale. Tra i più importanti si possono citare:

1. **Assegno per il Lavoro** è uno strumento di politica attiva finanziato dalla Regione Veneto per contrastare la disoccupazione di lunga durata, sostenendo i disoccupati con più di 30 anni nella ricerca di un nuovo lavoro attraverso servizi gratuiti di consulenza, formazione e inserimento lavorativo. L'Assegno per il Lavoro consiste in un bonus, fino a un valore massimo di 5.796 euro, che i cittadini possono spendere presso i servizi per l'impiego accreditati in cambio di servizi personalizzati di assistenza alla ricollocazione come orientamento, consulenza, formazione, riqualificazione e inserimento o reinserimento lavorativo attraverso l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Il periodo di prova dell'assegno per il lavoro è terminato il 15 maggio 2022. A partire da questa data, non sarà più possibile presentare domanda online o presso i centri per l'impiego del Veneto.
2. **Profilo dell'OML (operatore del mercato del lavoro)**. L'OML fornisce un servizio di accoglienza profilando gli utenti e fornendo informazioni sull'utilizzo dei servizi e delle misure per l'impiego. Effettua colloqui individuali e di gruppo, utilizzando strumenti e procedure definite dall'Ufficio, per individuare competenze e bisogni, offrendo un supporto per conoscere correttamente le opportunità legate alle politiche attive del lavoro. L'attività viene svolta attraverso colloqui che prevedono l'approfondimento delle problematiche e delle caratteristiche del destinatario, compresa l'analisi del suo vissuto e la strutturazione di un intervento personalizzato, che comprende il supporto nell'individuazione di percorsi formativi e/o occupazionali.
3. **Next Generation WE**. Si tratta di corsi di formazione gratuiti finalizzati a rafforzare i profili professionali dei disoccupati per l'accesso al mercato del lavoro, in base alle esigenze specifiche e reali delle aziende locali coinvolte fin dall'inizio. L'iniziativa prevede due linee di intervento definite in base al gruppo target:
  - **Linea 1 Adulti (disoccupati "over 30")**, che rappresenta la continuazione degli interventi di Work Experience promossi nell'ambito della precedente programmazione 14-20;
  - **Linea 2 Giovani (disoccupati "under 30")**, che prevede, oltre alla CE per l'accesso alla professione, una tipologia di CE dedicata alle "professioni del futuro", finalizzata all'acquisizione e al miglioramento delle competenze relative a profili professionali innovativi, con particolare attenzione all'area della sostenibilità ambientale e agli effetti dei cambiamenti derivanti dall'accelerazione delle trasformazioni industriali, digitali e ambientali.

Le proposte di progetto per entrambe le linee d'azione possono essere presentate da istituzioni accreditate dai servizi per l'impiego e dall'istruzione superiore. Per questa iniziativa sono stati stanziati 10 milioni di euro e sono previste tre finestre di presentazione dei progetti.

#### 4. Piano d'azione nazionale per l'occupazione (GOL)

Si tratta di un programma nazionale denominato Garanzia di Occupazione (GOL), finalizzato all'inserimento lavorativo attraverso l'erogazione di specifici servizi di politica attiva del lavoro, nell'ambito di un patto di servizio personalizzato definito tra disoccupati e centri per l'impiego per l'inserimento lavorativo.

Gli obiettivi del programma sono:

- lavoratori svantaggiati o vulnerabili (giovani N E E T sotto i 30 anni), donne s v a n t a g g i a t e , persone con disabilità, lavoratori maturi (55 anni e o l t r e );
- disoccupati senza reddito (disoccupati da almeno sei mesi, altri lavoratori meno occupabili - giovani e donne, anche non vulnerabili - lavoratori autonomi che hanno smesso di lavorare o con un reddito molto basso);
- lavoratori dipendenti con redditi molto bassi (i cosiddetti " working poor" ) il cui reddito da lavoro dipendente o autonomo è inferiore alla soglia di inabilità prevista dalla normativa fiscale;
- i lavoratori autonomi che cessano definitivamente la loro attività professionale.

## Un approccio basato sulla comunità

Per quanto riguarda l'approccio community-based, Enaip Veneto seguirà due direzioni. Da un lato, potrà utilizzare l'OML, sia per la creazione dello strumento che per le sperimentazioni pilota; dall'altro, potrà ampliare il target di diffusione e sperimentazione collaborando con i CPIA (Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti).

Al fine di creare un percorso e uno strumento in grado di prevenire l'analfabetismo funzionale e di contribuire alla riduzione della disoccupazione nel suddetto target, l'ENAIIP Veneto ha avviato una collaborazione con l'Università di Verona (Dipartimento di Psicologia), che sta conducendo una ricerca approfondita sull'argomento; un tema su cui la letteratura scientifica rimane ad oggi molto scarsa.

Sono stati avviati e condotti dei focus group per analizzare il gruppo target selezionato, le sue caratteristiche e i suoi bisogni. I CPIA (Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti) sono stati coinvolti nell'analisi attraverso interviste individuali al personale. L'educazione degli adulti è promossa dai CPIA (Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti), che sono una sorta di istituzione educativa autonoma con un proprio personale e una struttura didattica e organizzativa definita. I CPIA sono suddivisi in "reti territoriali di servizio" organizzate a tre livelli: Livello A: unità amministrativa; Livello B: unità didattica; Livello C: unità formativa.

I CPIA sono molto importanti perché coprono un gruppo molto ampio di adulti che possono rientrare nel gruppo target da noi scelto. Con il contributo dei CPIA, sarà più facile realizzare la prossima fase pilota e l'eventuale diffusione dello strumento.

L'approccio community-based che Enaip Veneto intende perseguire con il progetto riguarda l'utilizzo dell'OML, in quanto Enaip è un ente accreditato dalla Regione Veneto e può mettere a disposizione il progetto Alphabetter per testare lo strumento del progetto su un campione di 400 utenti.

In particolare, Enaip Veneto conta più di 60 OML e oltre 400 utenti (disoccupati, persone in cerca di lavoro, migranti, persone con disabilità) sui quali attua una politica di orientamento professionale, aggiornamento qualifiche, riqualificazione, integrazione e inclusione sociale e alleviamento del disagio. Attraverso l'uso di strumenti in grado di sviluppare le competenze digitali, le OML sono le uniche figure professionali che possono dare consigli/consulenze attraverso portali online nella regione Veneto, quindi in questo progetto saranno i principali attori della sperimentazione degli strumenti.

## AUSTRIA

### Asili e strutture per il doposcuola

La scuola materna si occupa della cura dei bambini fino all'età della scuola dell'obbligo. Esistono diverse forme di istruzione elementare: asilo nido, scuola materna, doposcuola e gruppi di bambini, gruppi di gioco e asili nido madre/padre. Gli istituti di istruzione elementare sono le prime istituzioni educative nella vita di un bambino. La scuola dell'obbligo in Austria non inizia prima dei sei anni, ma l'istruzione non inizia con la scuola dell'obbligo. La scuola dell'infanzia è la base per il proseguimento della carriera scolastica, motivo per cui il settore primario è il livello di istruzione di base più basso (cfr. OCSE, Unione europea, Istituto di statistica dell'UNESCO, 2015, pag. 19).

Dopo l'asilo nido o il Kita (centro diurno), i bambini a partire dai tre anni possono frequentare l'asilo su base volontaria; dall'anno prescolare 2010/11, l'asilo di mezza giornata è obbligatorio e gratuito per tutti i bambini di sei anni (Bundesministerium für Familien und Jugend, 2014).

In tutto il mondo, la cura e l'educazione di neonati e bambini avviene in gruppo (cfr. Dollase, 2015, p. 30).

La definizione di "gruppo prescolare" si trova nella legge della provincia dell'Alta Austria. In termini legali, è definito come un gruppo di strutture educative e di assistenza all'infanzia la cui offerta è rivolta principalmente ai bambini di età compresa tra i tre anni e l'inizio della scuola (§2 Absatz 1 Satz 3 Oö.-KBBG).

L'eterogeneità della composizione del gruppo nel settore primario comprende molti criteri, come l'età, la classe di istruzione, la religione, la nazionalità, l'educazione, ma anche criteri distintivi personali e pedagogicamente rilevanti ( ad esempio il temperamento, l'atletismo, . . . ) ( cfr. Dollase, 2015, p. 185).

I centri doposcuola sono strutture di assistenza all'infanzia per bambine e bambini in età scolare, dai sei ai 12 anni. Al di fuori dell'orario scolastico (dopo la scuola e nei giorni non scolastici), offrono una gamma completa di servizi di assistenza all'infanzia. I compiti principali dei centri di assistenza post-scolastica riguardano il sostegno ai bambini nel loro sviluppo, nell'acquisizione di capacità di apprendimento, nell'organizzazione dei processi di apprendimento e nell'assunzione di responsabilità per le proprie azioni e per gli affari del gruppo (Deutscher Bundestag 2005, p. 254).

## **Partnership educativa con i genitori**

Le scuole dell'infanzia e i centri di assistenza post-scolastica non sono solo istituzioni educative. Sono anche fornitori di servizi a condizioni speciali. Da un lato, i bambini vengono accompagnati nel loro sviluppo e, dall'altro, si tratta di un'istituzione complementare alla famiglia. L'obiettivo è anche quello di sostenere i genitori nei loro compiti educativi. Il partenariato educativo è un pilastro molto importante della pedagogia. Lo scambio continuo e la cooperazione costruttiva tra educatori e genitori è un fattore di sviluppo ottimale del bambino (cfr. Bäck, Hajszan & Bayer-Chisté, 2011, p. 99).

Più i bambini sono piccoli, più è importante e cruciale lavorare a stretto contatto con i genitori. I bambini piccoli non sono ancora linguisticamente in grado di esprimersi sulla loro giornata. La documentazione e i colloqui approfonditi con i genitori svolgono quindi un ruolo fondamentale. Soprattutto durante il periodo di adattamento, è essenziale uno scambio dettagliato e fiducioso tra genitori e personale educativo (cfr. Stamer-Brandt, 2020, p. 29).

### **Gli obiettivi del partenariato educativo sono i seguenti:**

- Stabilire un rapporto di collaborazione e chiarire le aspettative reciproche,
- Segnalazione apertura i trasparenza e informare o il lavoro di lavoro pedagogico nell'organizzazione,
- Condividere le informazioni sul bambino come base per il lavoro pedagogico,
- Offrire opportunità di partecipazione (collaborazione, co-determinazione, co-decisione),
- Processi di opinione abilitanti,
- Consigliare e sostenere i genitori su questioni relative allo sviluppo,
- Accettare le critiche costruttive attraverso un sistema di gestione dei reclami,
- Integrazione dei genitori immigrati (considerare la diversità culturale come un arricchimento, tenendo conto dei bisogni speciali) e
- Networking, ovvero l'apertura dell'organizzazione al mondo esterno e la creazione di reti con altre organizzazioni rilevanti (cfr. Bäck, Hajszan e Bayer-Chisté, 2011, p. 99).

## Metodi di lavoro con i genitori

Il personale docente ha a disposizione un'ampia gamma di metodi per lavorare con i genitori. Soprattutto nel periodo iniziale, il cosiddetto periodo di adattamento, il colloquio introduttivo e il periodo di prova sono importanti. Le serate introduttive e le serate con i genitori costituiscono la base per una collaborazione in uno spirito di partnership. I colloqui porta a porta sono la forma più comune di contatto quotidiano con i genitori. Sebbene debbano essere usati intenzionalmente, le telefonate dei genitori dovrebbero essere utilizzate per questioni più complesse o approfondite. Anche le telefonate sono sempre più utilizzate, soprattutto dopo la pandemia di coronavirus. Le partnership educative possono essere supportate anche dai media. Grafici murali, lettere di genitori, sondaggi, home page e forum sono alcuni esempi. Le carte murali e le lettere dei genitori sono particolarmente utilizzate. Rappresentano un buon modo per condividere informazioni che riguardano tutti i genitori. Le informazioni organizzative e fattuali possono essere comunicate in questo modo per evitare lunghe conversazioni durante la crescita dei figli (cfr. Bäck, Hajszan & Bayer-Chisté, 2011, p. 108).

I genitori sono i principali responsabili dell'educazione dei loro figli. Ciò significa che sono anche il primo punto di contatto negli asili e nei doposcuola. I genitori e il personale educativo devono collaborare. Si deve tenere conto anche della situazione individuale dei genitori. Ciò richiede un incontro dal vivo (cfr. Roth, 2013, p. 16).

## Comunicazione scritta

Come descritto in precedenza, una parte significativa del partenariato educativo con i genitori negli asili e nelle strutture extrascolastiche utilizza la scrittura e la lettura: bacheche, annunci, sondaggi o lettere ai genitori. Le scadenze, i progetti o le regole generali vengono comunicate in modo chiaro e inequivocabile. Argomenti più complessi possono essere comunicati con maggiore precisione per iscritto. (cfr. Bäck, Hajszan & Bayer-Chisté, 2011, p. 99).

Tuttavia, questa forma di comunicazione comporta alcune difficoltà per gran parte dei genitori che frequentano un asilo nido o un doposcuola.

## Migrazione e diversità come sfida

In quanto istituzioni educative, gli istituti di istruzione primaria stanno attualmente affrontando sfide professionali. La transculturalità come elemento sociale diversificato, la partecipazione paritaria, la mancanza di personale, l'aumento della percentuale di migranti e molti altri aspetti degli ultimi decenni sfidano i consulenti professionali a trovare soluzioni innovative. Soprattutto i bambini, ma anche i genitori, sono sostenuti e incoraggiati (cfr. Beckord, 2011, p. 10 e segg.).

Un compito importante è quello di prendere in considerazione e comprendere la diversità delle esigenze personali, ma anche culturali (cfr. *ibid.*, p. 27).

## Analfabetismo funzionale

Gli analfabeti funzionali hanno capacità di lettura inferiori rispetto alla base di conoscenze presunta (cfr. Bundesverband Alphabetisierung und Grundbildung e.V., 2022, p. 4).

L'analfabetismo funzionale è un termine che è stato introdotto solo a metà del XX secolo e implica che il requisito minimo sociale per la conoscenza della lingua scritta non è soddisfatto, per cui la partecipazione sociale è limitata dalla mancanza di comunicazione scritta in tutti gli ambiti della vita. Anche alcuni genitori delle istituzioni scolastiche possono avere impercettibili difficoltà di alfabetizzazione. È difficile determinare con esattezza il numero di persone colpite. Sembra esserci anche un problema nel determinare quando una persona è in grado di leggere e scrivere "sufficientemente" per affrontare la vita quotidiana. Inoltre, molti adulti trovano strategie per tenere nascoste queste difficoltà, e quindi il numero di persone colpite aumenta (cfr. *ibid.*, p. 21).

## La nostra conclusione

I professionisti dell'educazione si trovano quindi di fronte a un compito difficile. Da un lato, hanno genitori per i quali una chiara informazione scritta è molto importante e serve anche come partnership educativa. Inoltre, devono rivolgersi a genitori le cui competenze linguistiche e di scrittura sono inferiori. Soprattutto per le informazioni che vengono inviate a tutti i genitori, una conversazione personale ripetuta è quasi impossibile, a parte la routine quotidiana del gruppo con molti bambini piccoli. Pertanto, è necessario creare un modo per raggiungere i genitori attraverso le lettere senza sovraccargarli.

## REPUBBLICA CECA

Doležalová (2005, p. 40) fornisce una sintesi delle caratteristiche specifiche dell'alfabetizzazione funzionale, che è il risultato di un'analisi delle definizioni e dei requisiti dell'alfabetizzazione funzionale nella società:

- Ricco struttura competenze lettura, scrittura e aritmetica in termini di qualità e portata.
- Capacità di lavorare con testi continui e discontinui, riccamente strutturati e ricchi di informazioni.
- Partecipazione a livelli superiori di operazioni di pensiero quando si lavora con informazioni testuali.
- La capacità di lavorare con informazioni "esterne al testo", cioè informazioni di cui una persona ha bisogno per risolvere un compito che non sono contenute nel testo.
- Applicano le abilità di lettura e di calcolo per risolvere un compito o un problema specifico, di solito della vita quotidiana.
- Il complesso di conoscenze e competenze possedute da una persona funzionalmente alfabetizzata è aperto.

Anche lettura, alfabetizzazione e comprensione sono termini spesso utilizzati per descrivere i livelli di alfabetizzazione. Fisher (1999) definisce la lettura o il riconoscimento delle parole come "il processo di conversione delle lettere in parole e la capacità di pronunciarle correttamente" (p. 57). I risultati dei test di riconoscimento delle parole possono essere fuorvianti, poiché indicano solo la capacità di identificare le parole e non la loro comprensione.

La leggibilità è definita come la facilità di lettura di informazioni scritte o stampate. Si basa sulla misurazione di diversi elementi di un determinato materiale stampato, come il livello di linguaggio utilizzato, il layout e il design della pagina (Hasselkus, 2009). Queste variabili influenzano la misura in cui un gruppo di lettori sarà in grado di leggere lo stile di scrittura di un brano stampato selezionato.

In confronto, la comprensione della lettura è la misura in cui gli individui comprendono ciò che hanno letto (Fisher, 1999; Koo, Krass, & Aslani, 2005). È la capacità di cogliere il significato di un messaggio, di comprenderne l'essenza. Un professionista della salute può determinare se la comprensione delle istruzioni sanitarie è avvenuta notando se i clienti sono in grado di dimostrare correttamente o di ricordare con parole proprie il messaggio che hanno ricevuto.

## Motivi della mancanza di alfabetizzazione degli adulti

Doležalová (2005) fornisce una panoramica di base dei fattori che influenzano l'alfabetizzazione funzionale e li divide essenzialmente in fattori oggettivi e soggettivi. I fattori oggettivi dell'alfabetizzazione funzionale sono ulteriormente suddivisi in fattori di macroambiente, fattori di ambiente locale e fattori di microambiente.

### Fattori oggettivi

I fattori macroambientali si riferiscono alle caratteristiche dello Stato e dell'amministrazione pubblica, citando principalmente i fattori economici e politico-culturali.

#### 1. fattori economici

- procedure tecnologiche impegnative

- rapidi cambiamenti nelle tecnologie di produzione e nella struttura della forza lavoro
  - comunicazione attraverso nuove tecnologie e media di comunicazione (oltre al testo, alla trasmissione di immagini o all'elaborazione di informazioni) - cultura visiva, comunicazione con le istituzioni in modo sempre più formalizzato
  - l'emergere di nuovi tipi di testi riccamente strutturati (sul lavoro e nella vita quotidiana)
  - supporto infrastrutturale, ovvero sviluppo e qualità dell'istruzione
  - un aumento del numero di persone impiegate nei servizi (...)
- 2. Fattori culturali e politici (incentrati sul background pedagogico):**
- garantire l'obbligo scolastico e il diritto all'istruzione
  - alto livello di istruzione: il contenuto dell'insegnamento è ricco e complesso, vengono forniti gli aspetti materiali e metodologici dell'educazione
  - istruzione generale anche nelle scuole professionali (Rabušicová, 1998, p. 20)
  - formazione degli insegnanti a livello universitario
  - opportunità adeguate per diversi tipi di istruzione, un'ampia gamma di programmi educativi che rispondano all'aggiunta di nuovi tipi di alfabetizzazione, riqualificazione, ecc. nell'ambito dell'apprendimento permanente
  - influenze politiche e ideologiche sullo sviluppo dell'educazione

### **Fattori locali in relazione a:**

- 1. diverse aree (regioni)**
- in baraccopoli, quartieri etnici (ghetti), aree economicamente arretrate associate a povertà e disoccupazione (l'analfabetismo o le scarse competenze funzionali vengono trasmesse dai genitori ai figli)
  - in aree con limitata accessibilità alle scuole (a causa della distanza)
- 2. gruppi**
- gruppi di migranti che lavorano
  - gruppi marginali
  - strati sociali più bassi con una base economica debole, con motivazioni e bisogni culturali bassi e con limitate opportunità di avanzamento (sociale, economico e culturale)

### **Fattori microambientali**

sono principalmente ristretti ai cosiddetti "fattori familiari", che sembrano essere cruciali dal punto di vista dell'autrice, che li presenta quindi sotto forma di tabella nel suo articolo, che elenca i fattori di alta e bassa alfabetizzazione (Doležalová, 2005, p. 54).

### **Fattori soggettivi**

Oltre ai fattori oggettivi sopra brevemente descritti, il livello di competenze funzionali degli adulti è influenzato anche da fattori soggettivi, che comprendono sia le predisposizioni innate dell'individuo sia le caratteristiche e le esperienze acquisite. I più importanti sono i seguenti:

- età
- capacità e disponibilità a proseguire gli studi
- livello intellettuale

- capacità di lavorare in modo proattivo con le informazioni
- proprietà libere
- analfabetismo o insufficienti capacità di alfabetizzazione
- disponibilità al cambiamento, capacità di adattabilità ai cambiamenti strutturali e tecnici, ai cambiamenti occupazionali, alla flessibilità

Genuneit (1996) ha riassunto le cause dei bassi livelli di alfabetizzazione funzionale nel concetto di conseguenze delle vecchie e nuove forme di povertà, ovvero:

- povertà economica (basso status economico delle famiglie di persone con bassi livelli di alfabetizzazione funzionale),
- povertà sociale (esclusione sociale e discriminazione nei confronti delle persone con bassi livelli di alfabetizzazione funzionale),
- povertà comunicativa (mancanza di comunicazione (lettura, scrittura, conversazione) in famiglie con scarsa alfabetizzazione funzionale, preferenza per la televisione, ecc.)
- povertà pedagogica (rigidità del sistema educativo, approccio unico, insufficiente sostegno allo sviluppo dell'alfabetizzazione, ecc.)
- povertà politica (insufficiente attuazione dei cambiamenti w strutture scolastiche e formazione degli insegnanti) (Döbert, Hubertus, 2000, p. 45, Nickel, 2002, p. 4).

Concetto ricerca di cause ridotto livelli alfabetizzazione  
L'analfabetismo funzionale in età adulta è sostenuto anche da un caso particolare di analfabetismo funzionale, il cosiddetto analfabetismo secondario (sekundärer Analphabetismus) (Hubertus, 1995), discusso da Nickel (2002, p. 3). Questo concetto parte dal presupposto che l'acquisizione più o meno riuscita di competenze alfabetiche durante la scuola sia seguita, nel corso degli anni, da un processo di dimenticanza e di perdita di conoscenze e competenze, che si traduce in una carenza rispetto a un livello minimo di alfabetizzazione socialmente definito.

Un possibile complemento a questa argomentazione è il fenomeno noto come analfabetismo funzionale secondario, ossia il declino dei livelli di alfabetizzazione (Gavora, 2000a, p. 35), giustificato da un cambiamento nelle preferenze di acquisizione delle informazioni, in cui la lettura viene gradualmente sostituita dai media elettronici che si basano sulla mediazione di messaggi visivi (in particolare la televisione), non coltivando così le competenze alfabetiche come in precedenza.

È probabile che questa strategia si trasmetta all'età adulta sotto forma di evitamento dell'uso delle competenze alfabetiche per paura di rivelare la propria inadeguatezza. Nickel (2000) fornisce esempi di strategie utilizzate dalle persone con bassi livelli di alfabetizzazione funzionale: evitare le attività in cui si possono usare le abilità di alfabetizzazione, scuse (dimenticare gli occhiali, dito slogato, mano ferita, ecc.), delega (delegare l'autorità ad altri). È chiaro che anche questo approccio costituisce un ostacolo allo sviluppo di livelli di abilità funzionali, oltre a indicare la dipendenza delle persone affette da tali disabilità dall'aiuto di chi le circonda e la limitazione delle attività a cui possono partecipare "senza paura".

## **Fattori socioeconomici che influenzano l'analfabetismo funzionale nella Repubblica Ceca**

### **Istruzione**

Secondo il SIALS/PIAAC, le persone con meno di un diploma di scuola superiore hanno un'alta probabilità di rientrare tra coloro le cui capacità di alfabetizzazione sono considerate inadeguate. La differenza nel livello di alfabetizzazione funzionale tra gli altri livelli di istruzione non è così evidente. La relazione tra istruzione dei genitori e livelli di alfabetizzazione funzionale ha dimostrato che l'istruzione dei genitori influenza i livelli di alfabetizzazione della prole adulta. I dati sull'istruzione dei genitori sono serviti come misura proxy dello status socio-economico della famiglia. Se confrontiamo l'istruzione dei genitori e quella degli intervistati, scopriamo che la relazione è

estremamente forte e i risultati possono servire come base per le teorie sulla trasmissione intergenerazionale.

## **Età**

Gli intervistati più giovani hanno ottenuto risultati migliori nei test di abilità funzionali, ma, come ha osservato Matějů (2002), a livello internazionale i giovani hanno registrato un forte calo delle abilità funzionali rispetto ai coetanei di altri Paesi.

## **Genere**

Tra tutti i fattori monitorati, il genere ha avuto il minore impatto sul livello di competenze funzionali raggiunto. Ciò significa che le prestazioni maschili e femminili nei test di abilità funzionali sono state relativamente uguali.

## **Occupazione e vita quotidiana**

Le informazioni sull'uso della literacy nel lavoro e nella vita quotidiana hanno confermato il noto detto che la pratica rende perfetti. Al contrario, gli intervistati che svolgono lavori che non richiedono competenze alfabetiche e che non elaborano mai informazioni testuali nel tempo libero hanno livelli molto bassi di alfabetizzazione funzionale. Il mancato utilizzo delle competenze alfabetiche nella vita quotidiana rappresenta una vera e propria minaccia per la qualità della vita dell'individuo e della sua famiglia.

Da quanto sopra esposto risulta chiaro che la prevenzione della scarsa alfabetizzazione è un processo complesso e stratificato che deve avvenire in molti ambiti della vita delle persone. È necessaria la collaborazione di vari attori tra politici, datori di lavoro, istituzioni educative, organizzazioni no-profit, autorità regionali, media e altre istituzioni di supporto (biblioteche, centri culturali, ecc.). Allo stesso tempo, è necessario migliorare la qualità delle misure pedagogiche durante l'istruzione obbligatoria, che dovrebbero garantire un livello ottimale di alfabetizzazione per il loro sviluppo nelle fasi successive della vita (apprendimento permanente).

### **3. Progettare soluzioni: un'introduzione allo sviluppo di strumenti**

Indicare gli obiettivi concreti, la natura, l'impatto presunto dello strumento, i luoghi in cui si svolgerà il pilota e le indicazioni sull'attuazione pratica del pilota.

# Soluzioni di progettazione: strumenti

## MEMO Card

### Obiettivi:

#### Obiettivo principale:

Riduzione dell'analfabetismo secondario e funzionale

Obiettivi specifici:

Migliorare il funzionamento e facilitare l'integrazione dei rifugiati, compresa la riduzione delle barriere legate all'integrazione dei rifugiati ucraini in Polonia e, più in generale, nell'UE - concentrandosi sui problemi derivanti dall'uso dell'alfabeto latino da parte di chi parla cirillico.

Migliorare il funzionamento delle persone con problemi di analfabetismo secondario e funzionale nel mondo moderno.

Creare lo strumento più versatile e flessibile che possa essere utilizzato per la comunicazione scritta da chi lavora con persone affette da analfabetismo secondario e funzionale.

### Natura

Lo strumento sviluppato nell'ambito del progetto sarà composto da moduli, che sono unità sostanziali o metodologiche chiuse. Se necessario, i moduli saranno suddivisi in blocchi. I moduli avranno almeno due parti distinte, provvisoriamente denominate portata minima e massima.

I singoli moduli saranno entità separate che possono essere introdotte in qualsiasi ordine. Alcuni moduli possono essere omessi, accorpati o ampliati, se le caratteristiche specifiche del pubblico lo consentono/richiedono.

La metodologia consiste nell'attivare il più possibile i partecipanti utilizzando forme di attività appropriate. Il massimo coinvolgimento dei partecipanti sarà possibile concentrandosi su questioni pratiche, indicando che le competenze acquisite hanno un impatto diretto sul miglioramento del funzionamento (comunicazione) di un dato partecipante con il suo ambiente. Ciò si rifletterà nei materiali didattici, saturi di compiti il cui completamento, da un lato, darà soddisfazione al partecipante e, dall'altro, gli permetterà di visualizzare i benefici tangibili derivanti dalla padronanza di una determinata abilità/conoscenza.

Lo strumento terrà conto delle differenze nel suono fonetico delle stesse lettere nelle diverse lingue dei Paesi dell'UE, sensibilizzando sulle insidie della trascrizione e della traslitterazione da e verso il cirillico. Un modulo speciale sarà dedicato al riconoscimento rapido dei caratteri latini - ad esempio i nomi dei luoghi sui cartelli, nelle stazioni ferroviarie, ecc.

Lo strumento sarà il più versatile e flessibile possibile, in modo da poter essere adattato alle specificità e alle esigenze diagnosticate dai vari partner, nonché all'evolversi della situazione - potenziali nuove ondate di rifugiati, nuove direzioni della migrazione, sfide emergenti (ad esempio, i rifugiati climatici, cioè le persone che fuggono da aree colpite da catastrofi climatiche).

## Impatto presunto dello strumento

Partiamo dal presupposto che lo strumento non sarà un'alternativa alla scuola tradizionale o all'istruzione extrascolastica. Diventerà una potenziale opportunità per compensare rapidamente i deficit di comunicazione che impediscono il pieno ed efficiente funzionamento nel mondo moderno, spesso anche a livello rudimentale (ad esempio, la corretta lettura del nome di una strada o di una città in Polonia da parte di una persona che parla correntemente l'alfabeto cirillico, ma ha problemi con l'alfabeto latino, a scrivere/leggere il proprio nome, cognome o indirizzo).

L'uso corretto ed efficace dello strumento dovrebbe consentire al partecipante di acquisire almeno le competenze di base dopo il corso:

- per registrare il nome e l'indirizzo dell'utente e per riconoscere questi dati se vengono registrati;
- riconoscere i nomi dei luoghi e pronunciarli in modo da consentirne l'identificazione (particolare enfasi sarà posta sulla distinzione di nomi con un suono simile {Siemianowice / Świętochłowice}, nomi lunghi e composti di due parole [Dąbrowa Górnicza, Jastrzębie Zdrój] e quelli che contengono molti diacritici polacchi {Łódź });
- la corretta compilazione dei moduli ufficiali (identificazione degli ordini e corretta trascrizione dei nomi ucraini);
- comprendere descrizioni che compaiono nella vita quotidiana (ad esempio, nomi e ingredienti dei prodotti, orari, descrizioni sui cartelli stradali, informazioni nelle strutture sanitarie);
- l'uso di tastiere latine, sia virtuali che computerizzate;
- invio di brevi messaggi tramite messaggistica istantanea.

## Pilotaggio

Le questioni relative ai dettagli del progetto pilota sono impossibili da determinare con precisione in questa fase. La situazione dinamica dei rifugiati, i cambiamenti organizzativi e legali nella loro situazione, le successive ondate di emigrazione e rimmigrazione rendono la situazione imprevedibile. Sarà necessario un approccio il più possibile flessibile e adattivo, che preveda una risposta immediata a eventuali cambiamenti improvvisi della situazione.

## Guida all'attuazione pratica del progetto pilota

La situazione attuale ci permette di ipotizzare che la forma principale di contatto con i rifugiati ucraini sarà l'utilizzo delle istituzioni di assistenza sociale e delle ONG. Ciò sarà facilitato dalla cooperazione con i centri per rifugiati, dove sarà possibile raggiungere più potenziali partecipanti al progetto pilota allo stesso tempo.

## Il percorso di attuazione del progetto pilota sarà il seguente:

- identificazione e reclutamento di un gruppo di partecipanti, possibilmente rappresentativo. Al momento, tutto lascia pensare che si tratterà di donne ucraine, spesso con figli e quindi inattive o poco attive sul mercato del lavoro;
- un test iniziale di competenza e abilità nell'alfabeto latino con una diagnosi dei deficit e l'identificazione dei bisogni immediati - il primo passo sarà scrivere il vostro nome in latino;
- sostanziale dei passi successivi con una valutazione continua e modifiche e miglioramenti immediati alla metodologia. Sarà necessario coinvolgere due persone nell'attività: il formatore e il valutatore (ma supportando attivamente il formatore, se necessario e possibile);
- un'ampia valutazione dell'efficacia e della pertinenza dei corsi, che comprende sia un questionario di valutazione che test (pre-test e post-test, in quest'ultimo caso anche alla fine delle fasi o dei moduli). A ciò si aggiungeranno indagini approfondite condotte con partecipanti selezionati.
- sviluppo di raccomandazioni post-pilota, comprese proposte modifiche e miglioramenti agli strumenti utilizzati. Queste raccomandazioni terranno conto anche delle opinioni dei partecipanti al progetto pilota.

## Moduli video per chi cerca lavoro

### Obiettivo principale:

Riduzione dell'analfabetismo funzionale tra le persone in cerca di lavoro (disoccupati di età superiore ai 30 anni).

### Obiettivi specifici:

Migliorare il funzionamento e facilitare l'integrazione dei disoccupati nel mercato del lavoro, compresa la riduzione delle barriere legate all'analfabetismo funzionale,

Migliorare il funzionamento del mercato del lavoro delle persone con problemi di analfabetismo funzionale, aiutandole a migliorare le competenze di base relative a "imparare a leggere", "calcoli numerici", "comunicazione efficace", "uso delle moderne tecnologie" e comprensione generale e uso di testi e calcoli numerici per gestire la vita quotidiana e le attività lavorative tra gli adulti poco qualificati e a rischio di esclusione sociale.

## Natura

Lo strumento sviluppato dal progetto consisterà in brevi moduli video (7), che sono contenuti chiusi o unità metodologiche registrate e caricate sul canale Youtube del progetto Alphabetter. Lo strumento da sviluppare consisterà in brevi moduli video (6 o 7), che sono contenuti chiusi o unità metodologiche registrate e caricate sul canale Youtube del progetto Alphabetter. Lo strumento da sviluppare entrerà a far parte del toolkit OML al momento del colloquio con gli utenti. Farà parte del profilo delle competenze. Il bilancio delle competenze consiste nell'elaborazione di una scheda individuale delle competenze, come prodotto di un processo di analisi delle esperienze formative, lavorative e sociali, che consente di individuare le competenze e gli elementi che possono essere rafforzati dal destinatario, al fine di sviluppare un piano di sviluppo professionale per raggiungere obiettivi specifici. L'utilizzo di questo strumento consentirà di facilitare e sostenere la fase successiva del servizio di tutoraggio e consulenza.

Il PR2 del progetto Alphabetter consisterà in 6/7 videoclip che potranno essere diffusi dall'OML durante le telefonate di orientamento con gli utenti nel

18 centri Enaip w settentrionale Italia. Abbiamo 76 OML, che possono lavorare in un massimo di 4 centri di formazione ENAIP Veneto ciascuno.

## ENAIP Veneto: ubicazione e sede

- AREA DI BELLUNO + VICENZA
  - Feltre
  - Longarone
  - Vicenza
  - Bassano del Grappa
- REGIONE PADVA
  - Padova
  - Cittadella
  - Piazzola sul B.
  - Conselve
  - Piove di Sacco
- AREA ROVIGO
  - Rovigo
  - Porto Viro
- AREA DI VENEZIA + TREVISO
  - Dolo
  - Noale
  - Chioggia
  - Conegliano
- AREA VERONA
  - Verona
  - Legnago
  - Isola della Scala
  - Sede centrale a Padova

Tel +39 049 8658911 - [direzione@enaip.veneto.it](mailto:direzione@enaip.veneto.it) - [www.enaip.veneto.it](http://www.enaip.veneto.it)

In questa fase di sviluppo dello strumento, possiamo certamente beneficiare dell'eccellente progetto europeo Erasmus + denominato DECENT 1 (Strategie digitali di potenziamento delle competenze di base degli adulti come strumento di lotta all'analfabetismo funzionale).

L'obiettivo principale del progetto era quello di aumentare l'efficacia della lotta all'analfabetismo funzionale tra gli adulti poco qualificati e a rischio di esclusione sociale in sei Paesi europei.

Possiamo utilizzare alcuni dei contenuti dei moduli di formazione sviluppati dal progetto DECENT e adattarli al nostro gruppo target.

Di seguito sono riportati i moduli (videoclip) che Enaip Veneto può sviluppare e adattare al gruppo target selezionato rappresentato da persone in cerca di lavoro di età superiore ai 30 anni (disoccupati, donne, migranti, persone con disabilità).

#### Video clip 1. SPiD - Sistema Pubblico di Identità Digitale

Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPiD) è un'identità digitale costituita da una coppia di credenziali strettamente personali (username e password) con cui accedere ai servizi online delle pubbliche amministrazioni e dei privati. Semplice, sicuro e veloce, SPiD può essere utilizzato da qualsiasi dispositivo: computer, tablet e smartphone ogni volta che si trova il pulsante "Entra con SPiD" su un sito web o un'applicazione di servizio. Il video spiega la procedura per ottenere SPiD.

#### Video clip 2. Agenzie di collocamento

Ricerca completa di agenzie di collocamento, registrazione e accesso digitale. Le agenzie offrono servizi come l'incontro tra domanda e offerta, la formazione e il supporto al ricollocamento. Il video è una guida passo passo all'utilizzo dei motori di ricerca per trovare i siti web delle agenzie, utilizzando l'agenzia Adecco come esempio. Processo di registrazione dettagliato, che comprende l'inserimento dei dati, il caricamento del CV e il consenso alla raccolta dei dati. Vantaggi della registrazione, accesso agli annunci di lavoro personalizzati e opzioni di filtraggio senza registrazione. Enfasi sulla proattività per chi cerca lavoro. Il documento si conclude con un elenco di agenzie di collocamento e siti web, incoraggiando le persone a rivolgersi a più agenzie per aumentare le possibilità di trovare un lavoro.

#### Video clip 3. Siti web per la ricerca di lavoro

Questo video tutorial fornisce una panoramica completa dei siti di ricerca di lavoro e delle loro caratteristiche. Gli spettatori impareranno come accedere e utilizzare le principali piattaforme di ricerca di lavoro, con particolare attenzione al sito INDEED come esempio. Il tutorial illustra il processo di registrazione, compresa la creazione di un account gratuito e il caricamento di un CV. Spiega come cercare le offerte di lavoro utilizzando i filtri appropriati e fornisce suggerimenti su come leggere attentamente gli annunci di lavoro prima di candidarsi. Inoltre, l'esercitazione mostra come gestire i profili e i CV, compreso l'aggiornamento delle qualifiche e delle preferenze lavorative. Il video accenna anche al potenziale utilizzo di siti di annunci generici per la ricerca di lavoro. Nel complesso, questo tutorial fornisce a chi cerca lavoro le conoscenze necessarie e i passi pratici per navigare efficacemente nei siti di lavoro e massimizzare le possibilità di trovare un impiego adeguato.

#### Video clip 4. EUROPASS CV

Il video tutorial offre una guida completa alla stesura di un Curriculum Vitae (CV) Europass e alla sua importanza in qualsiasi domanda di lavoro. Illustra il formato standard e la piattaforma online per la creazione di CV e lettere di presentazione personalizzati. Gli utenti possono scegliere tra diversi modelli, personalizzare l'aspetto e visualizzare l'anteprima del documento prima di generare una versione PDF. Il tutorial evidenzia anche la funzione di valutazione delle competenze digitali e sottolinea l'importanza di ottimizzare i profili LinkedIn per la ricerca di lavoro e il networking. Nel complesso,

<sup>1</sup> <https://decent.erasmus.site/dissemination-materials/>

Il tutorial fornisce agli spettatori le conoscenze e gli strumenti necessari per creare un CV Europass efficace e aumentare la propria visibilità professionale.

#### Video clip 5. Comunicazione efficace

Lo scopo principale di questo video tutorial è mostrare come comunicare con gli altri e tra le persone, quali strumenti/abilità possiamo utilizzare e come esprimere le nostre esigenze, i nostri sentimenti e le nostre parole in modo che la persona che ci ascolta possa capire. Comunicare e assicurarsi che le informazioni vengano ricevute con il giusto significato è fondamentale. Per comunicare efficacemente, ogni persona deve sapere cosa comunicare, come, quando, a chi e le informazioni devono essere comunicate in modo comprensibile. La comunicazione è un processo bidirezionale e non riguarda solo lo scambio di informazioni, messaggi, idee o sentimenti, ma si riferisce anche alla creazione e alla condivisione di significati. È un canale attraverso il quale le persone sono in grado di entrare in contatto tra loro.

#### Video clip 6. Intervista

Questo video tutorial contiene consigli su come prepararsi efficacemente a un colloquio di lavoro. Gli spettatori impareranno l'importanza di fare ricerche sull'azienda, di vestirsi in modo appropriato per la posizione e di esercitarsi nell'autopresentazione. Il tutorial sottolinea l'importanza di dimostrare motivazione e di enfatizzare le soft skills durante un colloquio. Include anche consigli su come porre le domande giuste per dimostrare interesse e professionalità. Inoltre, il video consiglia l'importanza di essere onesti sulle esperienze precedenti e di evitare argomenti proibiti durante un colloquio. Si parla di comunicazione non verbale, con consigli su come mantenere il contatto visivo, una stretta di mano decisa, espressioni facciali e tono di voce appropriati. Seguendo questi consigli, il pubblico sarà ben preparato e sicuro di sé per passare alla fase successiva del colloquio.

#### Video clip 7. Contratti di lavoro

Questo video tutorial fornisce una panoramica completa sui contratti di lavoro in Italia. Spiega il concetto di contratto di lavoro e la sua importanza nel regolare i diritti e gli obblighi di dipendenti e datori di lavoro. L'esercitazione mette in evidenza i diversi tipi di contratto, compresi i contratti di lavoro e i loro vantaggi per le aziende. Approfondisce aspetti importanti del contratto di lavoro come la descrizione delle mansioni, il luogo di lavoro, la retribuzione e i termini e le condizioni di impiego. Viene evidenziato il ruolo dei contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL) nel definire diritti e doveri. Inoltre, il tutorial tratta i due principali tipi di contratto: quelli previsti dal Codice del lavoro e quelli previsti dal Codice civile, e approfondisce varie tipologie specifiche di contratti, come quelli a tempo indeterminato, a tempo determinato, a tempo parziale e di apprendistato. Nel complesso, offre una preziosa visione del panorama italiano dei contratti di lavoro.

#### Pilotaggio

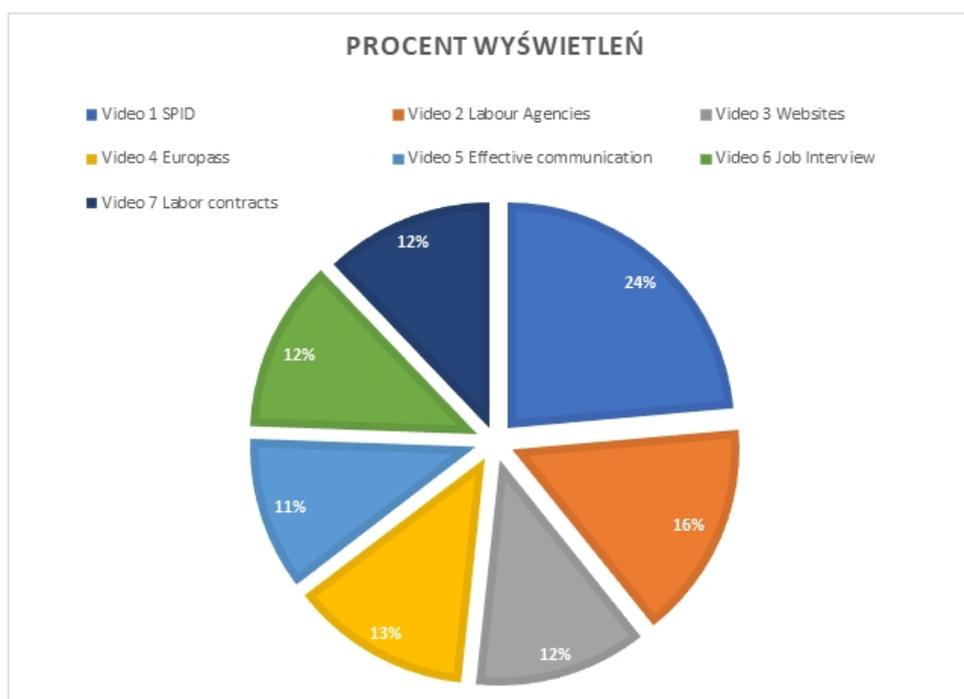
Le dott.sse Elvira Natale e Claudia Pagnussat, consulenti di carriera e responsabili di progetti di politica attiva del lavoro presso l'Enaip Veneto, hanno collaborato alla progettazione dei videoclip e hanno realizzato un workshop su misura per gli insegnanti (OML) che lavorano con disoccupati di età superiore ai trent'anni. Il gruppo target era costituito da disoccupati, compresi coloro che ricevono un sostegno al reddito e gli immigrati che cercano di entrare o rientrare nel mercato del lavoro. Queste persone sono state supportate da programmi nazionali e regionali a cui ENAIP Veneto partecipa, con il finanziamento principale proveniente dal programma GOL - 2021-2025 (Programma di Garanzia per l'Occupazione dei Lavoratori). I workshop miravano a soddisfare le esigenze specifiche di questo gruppo, che spesso non aveva un'istruzione formale, era fuori dal mercato del lavoro da molto tempo e affrontava sfide legate alle barriere linguistiche, alla mancanza di competenze digitali, alle lacune nella conoscenza del diritto del lavoro e nell'accesso a fonti di informazione affidabili.

Gli obiettivi principali del workshop sono stati quelli di mettere i partecipanti in condizione di cercare autonomamente un lavoro futuro, di accrescere le loro competenze nei settori di lavoro prescelti e di sostenere la loro cittadinanza attiva. Per raggiungere questi obiettivi, i contenuti del workshop si sono concentrati sulla formazione alle competenze digitali, sull'upskilling, sulla riqualificazione e sull'orientamento professionale e sul sostegno alla consulenza. Adattando gli strumenti e l'approccio alle caratteristiche e alle esigenze dei partecipanti, il workshop ha mirato a fornire un supporto pratico e pertinente, consentendo ai partecipanti di progredire con successo sulla strada che porta a

occupazione.

Come risultato della metodologia, è stata creata una serie di 7 video tutorial, come descritto in precedenza, per aiutare gli insegnanti a sostenere il ritorno al mercato del lavoro del gruppo target. Questi video sono stati resi disponibili su YouTube con accesso libero, consentendo agli utenti di guardarli e rivederli quando necessario. Durante i successivi incontri con gli operatori, gli utenti si sono confrontati sui contenuti dei video.

Nel settembre 2023, il numero totale di impressioni sul canale Youtube di Alphabetter è stato di 356. Di seguito è riportato un grafico con la percentuale di impressioni:



Video 1 SPID

Video 2 Agenzie di lavoro Video 3 Siti

web

Video 4 Europass

Video 5 Comunicazione efficace

Video 6 Colloquio di lavoro

Video 7 Contratti di lavoro

Per valutare l'efficacia di questi materiali didattici e raccogliere il feedback degli utenti, è stato sviluppato un sondaggio completo. L'indagine combinava elementi di autovalutazione con domande volte a valutare la comprensione dei contenuti video da parte degli utenti. L'indagine ha fornito informazioni preziose su come i tutorial video sono stati ricevuti, compresi e utilizzati dal gruppo target.

## Impatto presunto dello strumento

Per valutare l'impatto delle esercitazioni video, il sondaggio di feedback progettato in Google Forms è stato suddiviso in quattro sezioni per valutare l'efficacia e la ricezione dello strumento.

## Struttura dell'indagine

Parte 1 Dati geografici - nazionalità, sesso, livello di istruzione

- Occupazione recente, durata della

disoccupazione Parte 2. Soddisfazione -

materiale, durata, layout

- Trasparenza, praticità, accessibilità

Parte 3 Autovalutazione - Cosa c'è di nuovo, cosa ho imparato?

- Comprensione generale

Parte 4 Suggerimenti - punti di forza dello strumento, aree di miglioramento

La prima sezione conteneva i dati demografici del gruppo target, seguita da una seconda sezione che valutava la soddisfazione complessiva per i video formativi, evidenziando l'accessibilità e la chiarezza. La terza sezione comprendeva domande di autovalutazione per valutare la comprensione, i risultati dell'apprendimento e le difficoltà incontrate. La quarta e ultima sezione si è concentrata sull'efficacia percepita dei video per suggerire miglioramenti nella qualità della formazione. Nell'analizzare i dati raccolti, si è dovuto affrontare una sfida iniziale per ottenere un campione significativo di partecipanti, a causa del basso livello di alfabetizzazione digitale di molti individui. Mentre i video tutorial di YouTube hanno ottenuto un numero significativo di visualizzazioni, solo una piccola percentuale di risposte è stata ricevuta tramite il modulo di Google. Ciononostante, siamo riusciti a ottenere 20 compilazioni del modulo, offrendo una prima visione dei risultati della formazione e dell'efficacia percepita dello strumento.

Analizzando i dati demografici, è emersa una consistente percentuale di utenti stranieri, anche se la maggioranza degli intervistati è italiana. Il livello di istruzione varia: la maggior parte degli utenti ha indicato un'istruzione secondaria, alcuni sono in possesso di qualifiche o diplomi di formazione professionale e alcuni addirittura di lauree o master. Ciò indica casi minimi di analfabetismo funzionale e secondario a livelli di istruzione più elevati, anche se non del tutto assenti.



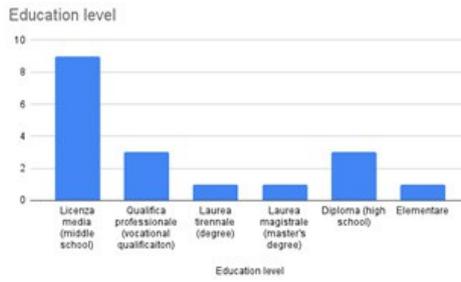
Nazionalità afgana 5,6%

Moldavo 5,6%

Nigeriano 11,1%

Marocchino 5,6%

Italiano 72,2%



Livello di istruzione

Licenza media (scuola secondaria)

Qualifica professionale Laurea triennale

Diploma (scuola

secondaria) Elementare

Altre domande aperte, aggiunte per approfondire la conoscenza del campione, hanno fornito informazioni sui precedenti ruoli lavorativi dei partecipanti e sulla durata della disoccupazione. Sono emersi modelli che rivelano una storia di ruoli pratici e che richiedono poco sforzo mentale, come gli operai di fabbriche o negozi. È degno di nota il fatto che molti partecipanti abbiano espresso il desiderio di posizioni più gratificanti, probabilmente a causa di esperienze precedenti. I periodi di disoccupazione variavano da 3 mesi a 3 anni, con due eccezioni di 6 e 15 anni. Le differenze nelle capacità di comprensione sono state evidenti tra i disoccupati di lunga durata e quelli che avevano perso il lavoro di recente. Va notato che il basso numero di partecipanti disoccupati di lunga durata può anche essere legato alle sfide digitali affrontate da queste persone, che potrebbero influenzare la loro capacità di completare l'indagine.

Last employments

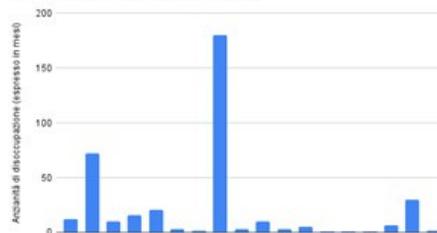


Recente occupazione

- immobiliare facchino
- gelataio venditore
- albergatore aiuto cuoco
- cameriere receptionist
- operaio di fabbrica pellettiera
- magazziniere disoccupato sviluppo
- aziendale casa di riposo
- guardia del corpo
- operaio edile

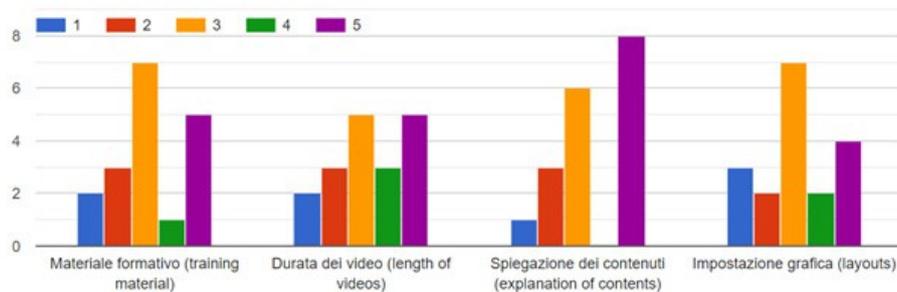
Durata dell'impiego (in mesi)

Length of unemployment (in months)



La sezione di valutazione del grado di soddisfazione utilizza una scala da 1 a 5. Nel complesso, i film sono stati accolti positivamente, con solo

una piccola percentuale ha indicato una "bassa" soddisfazione. Tuttavia, per un'interpretazione più sfumata, sia i risultati aggregati che quelli individuali hanno suggerito che alcuni utenti potrebbero non aver partecipato pienamente all'indagine, potenzialmente a causa di barriere digitali. Pertanto, i dati quantitativi devono essere interpretati con cautela, tenendo conto anche delle risposte aperte.



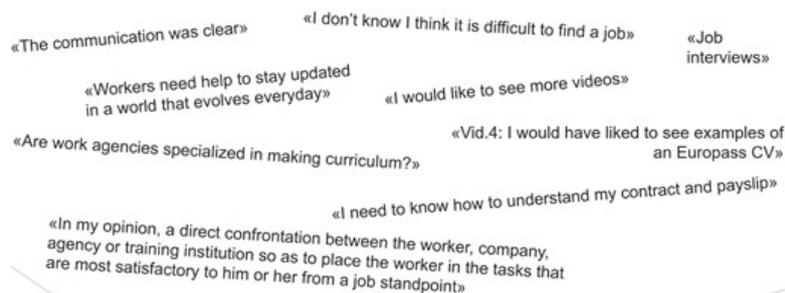
Materiale formativo Durata del video Spiegazione dei c o n t e n u t i Impostazione g r a f i c a (layout)

I dati qualitativi hanno effettivamente fornito risposte interessanti, evidenziando in particolare le barriere digitali e linguistiche, soprattutto tra gli utenti stranieri. Sono emerse anche alcune difficoltà di comprensione. Ad esempio, in risposta alla domanda "Scrivi tre PAROLE CHIAVE che ritieni importanti in questa formazione", gli utenti hanno spesso fornito descrizioni generali della formazione (ad esempio, utile, interessante, coinvolgente) piuttosto che i termini attesi relativi al contenuto (ad esempio, ricerca di lavoro, siti web, curriculum). Ciò evidenzia l'importanza di migliorare non solo le competenze digitali, ma anche la comprensione del linguaggio e dei contenuti per aumentare l'occupabilità.

Nell'ultima sezione, i commenti degli utenti hanno rivelato il desiderio comune di avere più esempi pratici da affiancare alle spiegazioni video.

In sintesi, i risultati dell'indagine sono stati preziosi per valutare le esigenze, i punti di partenza e le differenze nel nostro gruppo target di disoccupati over 30. Queste informazioni ci aiuteranno a sviluppare ulteriori risorse per rispondere efficacemente a queste esigenze. Queste informazioni ci aiuteranno nel potenziale sviluppo di risorse aggiuntive per rispondere efficacemente a queste esigenze. In definitiva, i risultati dell'indagine contribuiscono ad aumentare l'efficacia dell'iniziativa di formazione e a ottimizzarne l'impatto sul percorso di reinserimento dei partecipanti nel mercato del lavoro.

### The needs of our target



Le esigenze del nostro gruppo target

"La comunicazione è stata chiara" "Non so, credo sia difficile trovare lavoro". "Colloqui"

"I dipendenti hanno bisogno di aiuto per tenersi aggiornati in un mondo che si evolve ogni giorno" "Vorrei vedere più film".

"Vid.4: Vorrei vedere esempi di CV Europass".

"Le agenzie di collocamento sono specializzate nella creazione di CV?". "Ho bisogno di sapere come capire il mio contratto e scivolare

esborsi" "A mio avviso, è necessario un confronto diretto tra il lavoratore, l'azienda, l'agenzia o l'ente di formazione per collocare il dipendente nelle mansioni che più lo soddisfano dal punto di vista lavorativo".

## **Sistema di pittogrammi per supportare la comunicazione con le famiglie migranti**

### **Introduzione allo sviluppo di strumenti**

Negli istituti scolastici, le informazioni vengono fornite agli assistenti attraverso notifiche scritte. Abbiamo chiesto al personale educativo della nostra regione cosa osserva nella pratica di fornire informazioni scritte e quali esigenze ha riscontrato da parte di assistenti e professionisti.

### **Esempi di risposte dalle interviste:**

"Per quanto riguarda la frase 'saranno fornite bevande e snack', alcuni genitori spesso leggono solo 'bevande e snack' e poi portano bevande e cibo!".

"Spesso i genitori si limitano a guardare le informazioni e a leggere le parole chiave. Ma spesso questo non è sufficiente per comprendere le informazioni".

Le persone percepiscono il loro ambiente in gran parte visivamente. Le immagini possono essere utilizzate per trasmettere un'ampia gamma di informazioni. L'idea alla base dello sviluppo del nostro strumento di ricerca è la presentazione visiva di informazioni mirate per i genitori le cui competenze linguistiche o di lettura non sono sufficienti per leggere e comprendere le normali rappresentazioni testuali. Le immagini facilitano e aiutano a comprendere meglio i testi.

### **Indicare gli obiettivi specifici e l'impatto previsto dello strumento.**

L'idea alla base dello sviluppo del nostro strumento di ricerca è la presentazione visiva di informazioni mirate per i genitori le cui competenze linguistiche o di lettura non sono sufficienti per leggere e comprendere le normali rappresentazioni testuali. Le immagini facilitano e aiutano a comprendere meglio i testi. In questo modo, anche i termini non familiari possono diventare visivamente accessibili ai genitori, poiché le immagini semplificano la comprensione del significato. Le immagini, inoltre, stimolano la curiosità e motivano i genitori a sfogliare e leggere le informazioni presenti nelle bacheche o nelle lettere ai genitori.

### **Tipo di strumento**

Per comprendere al meglio ciò che si vuole comunicare, si consiglia di utilizzare le immagini prima delle informazioni testuali, poiché il cervello umano percepisce le informazioni visive migliaia di volte più velocemente e può elaborarle più facilmente rispetto, ad esempio, ai contenuti testuali.

### **Di cosa si deve tenere conto?**

- Scelta del carattere (neutro, sans-serif)
- Spaziatura delle lettere (non bloccare o comprimere)
- Struttura del testo (il minor numero possibile di tonalità, dimensioni dei caratteri e così via).
- Dimensione del carattere (facile da riconoscere)
- Pittogramma (chiaramente riconoscibile, il più possibile coerente)

- Quantità di testo chiara
- Linguaggio conciso e chiaro (facilita la lettura)

## Luoghi in cui verrà realizzato il progetto pilota

Una parte importante del lavoro pedagogico nel settore primario è lo scambio con i genitori. Questo strumento favorisce la costruzione di relazioni comuni, che a loro volta favoriscono il benessere generale del bambino. Lo strumento viene utilizzato negli istituti di istruzione primaria (asili nido e doposcuola). In questi istituti le informazioni vengono comunicate tramite lo strumento attraverso bacheche e lettere ai genitori.

## Commenti sull'attuazione pratica del progetto pilota

Creare modelli di moduli per una comunicazione efficace con i genitori.

### Possibili temi:

- Inizio dell'anno scolastico, inizio della scuola materna
- Abbigliamento,
- Attività
- festival/eventi
- Progetti
- Lettere congiunte
- Creazione di pittogrammi (versione gratuita in Word) o foto
- Creazione di file immagine per i temi
- Creare un elenco di campioni

Esempi:



## Linee guida per l'attuazione pratica del progetto pilota

Lo scambio con i genitori nelle istituzioni educative primarie si manifesta in molti modi: a volte ci sono barriere linguistiche, a volte ci sono differenze di opinione, spesso ci sono brevi chiacchierate e scambi. Tuttavia, il contatto personale con madri e padri era ed è sempre un aspetto importante. In questo senso, questo strumento è un contributo prezioso per incontrare i genitori a un livello che non li metta in imbarazzo o li umili a causa della loro mancanza di alfabetizzazione, qualunque sia la causa di questo problema.

All'inizio dell'asilo/scuola, le prime informazioni vengono comunicate tramite testi e pittogrammi al personale docente, che a sua volta le trasmette ai genitori. Il feedback iniziale del personale docente fornisce le prime conclusioni per le successive forme di contatto. Dopo il periodo di implementazione, al personale docente viene chiesto se gli strumenti sono stati utili, cosa mancava e cosa è stato positivo, per poter fare i passi successivi.

## Studio empirico

L'obiettivo principale del seguente capitolo è quello di testare gli strumenti sviluppati per la loro implementazione pratica e di qualità attraverso una procedura metodologica appropriata.

La scelta della metodologia, la presentazione del campione, la presentazione dei risultati e le conclusioni si trovano in questo capitolo.

## Gruppo di studio

Il fulcro delle interviste è la selezione mirata e ragionata degli intervistati. Anche i fattori pratici della ricerca, come la disponibilità e la volontà degli intervistati, svolgono un ruolo fondamentale nel processo di selezione (Gläser & Laudel, 2010).

Poiché l'Austria è gravemente carente di personale nelle istituzioni educative di base e la sperimentazione dello strumento ha richiesto l'impegno di specialisti, sono state ottenute solo poche risposte per la prima volta. L'implementazione è avvenuta - come hanno sottolineato gli specialisti - in gran parte "a beneficio dei ricercatori".

In particolare, sono stati intervistati dieci professionisti dell'ambiente di lavoro dei ricercatori. Tra questi vi sono:

No.	Gruppo professionale	Luogo di lavoro	Età	Genere
1	Insegnante di scuola primaria	Assistenza doposcuola	55	Donna
2	Insegnante di scuola primaria	Assistenza doposcuola	49	Donna
3	Insegnante di scuola primaria	Assistenza doposcuola	35	Donna
4	Insegnante di scuola primaria	Assistenza doposcuola	33	Donna
5	Insegnante di scuola primaria	Assistenza doposcuola	29	Donna
6	Insegnante di scuola primaria	Scuola materna	52	Donna
7	Insegnante di scuola primaria	Scuola materna	48	Donna
8	Insegnante di scuola primaria	Scuola materna	37	Donna
9	Insegnante di scuola primaria	Scuola materna	36	Donna
10	Insegnante di scuola primaria	Scuola materna	27	Donna

Inoltre, sono stati intervistati quattro genitori i cui figli frequentano la scuola primaria. Si tratta di donne di età compresa tra i 23 e i 31 anni.

## Metodologia

È stato scelto un metodo di intervista guidata per esplorare le esperienze con lo strumento. È stata quindi compilata una trascrizione e i risultati sono stati successivamente analizzati utilizzando l'analisi qualitativa del contenuto.

Le interviste guidate sono interviste personalizzate condotte con l'aiuto di una guida all'intervista. Sono orientate esclusivamente alle domande guida. Per rendere il contesto il più informale e naturale possibile, non si tiene conto della completezza o dell'aderenza all'ordine delle domande guida (cfr. Gläser & Laudel, 2010, pp. 41-42).

## **Agli specialisti dell'educazione sono state poste le seguenti domande:**

- Come è andata finora la comunicazione con i genitori?
- Quali caratteristiche delle lettere ai genitori ritenete siano utili per facilitare la lettura?
- In che misura ha notato differenze nel modo in cui vengono fornite le informazioni rispetto agli anni precedenti?
- Cos'altro cambiereste nelle vostre lettere ai genitori?

## **Le domande per i genitori erano:**

- Come vengono indirizzate le informazioni ai genitori da parte delle istituzioni?
- Quali parti della lettera ai genitori che ho presentato non avete capito? Quali domande sono rimaste senza risposta?
- Quali aspetti della lettera ai genitori sono stati utili? In che modo?
- Quali modifiche alla lettera per i genitori potrebbero rendere le informazioni più comprensibili?
- Quali metodi avete scelto per chiarire gli aspetti che non sono stati compresi?

In primo luogo, è stato ottenuto il consenso dell'intervistato per la registrazione audio ed è stata fornita una breve spiegazione sull'argomento dell'intervista.

I dati registrati e trascritti sono stati analizzati utilizzando l'analisi qualitativa del contenuto secondo Philipp Mayring (2015). Il punto di forza di questo metodo è quello di trarre conclusioni su alcuni aspetti del materiale attraverso un'analisi sistematica. Il testo trascritto viene scomposto in unità più piccole, che vengono poi elaborate passo dopo passo. Ciò avviene secondo un sistema di categorie basato sulla teoria (cfr. Mayring, 2016, p. 114).

## **Risultati e conclusioni**

Sulla base della scelta dei metodi e dell'approccio di ricerca sopra descritti, nel prossimo capitolo verranno presentati alcuni risultati selezionati, che porteranno a conclusioni generali su ulteriori metodi e strumenti di ricerca.

## **Esperienza precedente di lettere ai genitori**

Nel complesso, lo strumento ha ricevuto un feedback positivo. Molti genitori hanno trovato lo strumento molto utile. È anche pratico per risparmiare tempo, dato che molti genitori non hanno bisogno di spiegazioni più dettagliate.

*"Abbiamo molti genitori, che considerano questo come più facile. Ora rapidamente leggere lettere e probabilmente ricordate le immagini".*

*"Posso consegnare un pezzo di carta e basta. Non ho bisogno di spiegare altro, basta un biglietto".*

## **Vantaggi dello strumento**

Le clipart scelte e il testo breve sono un vantaggio importante. In questo modo si è risparmiato tempo e si sono trasmesse rapidamente informazioni importanti.

*"Le immagini stanno già aiutando. Quindi un po' di testo e molte immagini e altro. Forse qualche immagine. Penso che molti genitori che non sanno leggere bene siano grati. Non devono chiedere, possono solo guardare e sapere che non si sono persi nulla".*

I genitori di madrelingua diversa hanno notato che ora non devono più fare tante domande.

*"Con alcuni genitori che parlavano un'altra lingua è stato utile. Ho potuto indicare subito l'immagine".*

*"Le immagini mi hanno aiutato molto. Non ho dovuto tradurre il testo. Ho capito subito di cosa si trattava".*

## **Svantaggi dello strumento**

Alcuni professionisti utilizzavano già le clipart per le lettere ai genitori. L'idea non era nuova per loro, ma era utile.

*"Per me non è stato nulla di nuovo. È stato più che altro ricordare cose che già conoscevo. Altri argomenti sarebbero stati più interessanti".*

Due intervistati hanno espresso il timore che i genitori si sentano offesi nel ricevere lettere così semplici.

*"Spero che i genitori non si sentano presi in giro".*

## **Individualità e specificità aziendale**

Lettere ai genitori sono w grande in gran parte progettato individualmente da specialisti specialisti in pedagogia. Per loro è importante che il loro stile di design individuale si distingua.

*"Mi manca un po' il mio carattere personale. È sempre chiaro quale gruppo ha scritto cosa. Questo modello è troppo standard per me".*

Inoltre, spesso l'azienda fornisce specifiche indicazioni. Queste specificano l'aspetto che deve avere la lettera ai genitori. Forse deve essere presente un logo o deve essere adottata una determinata formattazione.

*"Mi aiuterebbe se ci fossero le immagini di tutti i soggetti importanti, abbiamo tutti gli stessi soggetti".*

*"La mia azienda non lo permette nemmeno. Allora dovrei davvero cambiare tutto. Quindi preferisco scrivere io stesso una lettera ai miei genitori".*

## **Desideri e necessità**

Alcuni professionisti hanno detto che vorrebbero vedere più temi per poter trovare idee. La maggior parte dei pareri è stata favorevole all'uso di foto invece che di clipart. Queste sarebbero più realistiche e più difficilmente accessibili rispetto alle clipart.

*"Le clipart sono comode, basta scaricarle da Google. Ma le immagini sono - come dire - più tangibili".*

*"Altri argomenti sarebbero stati più interessanti".*

*"Abbiamo anche parlato del fatto che le immagini reali sarebbero molto meglio".*

I diagrammi che seguono forniscono una panoramica generale dei risultati della ricerca. Le affermazioni degli intervistati sono state scalate in modo interpretativo dai ricercatori.

## Feedback



Le 9 persone intervistate hanno dato più feedback positivi che negativi.

1 persona ha espresso più opinioni negative che positive. 4

persone intervistate hanno espresso opinioni neutre.

## Use of the template



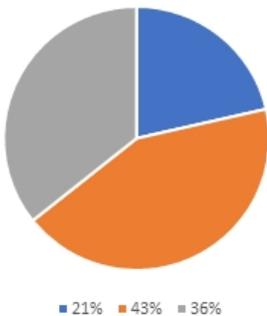
3 persone interpellate utilizzerebbero il modello nella sua

forma attuale 5 persone interpellate utilizzerebbero il modello con piccole modifiche.

4 intervistati non hanno voluto o potuto utilizzare il modello.

Le due persone intervistate non hanno detto se avrebbero utilizzato il modello.

## Cliparts or photos



3 persone intervistate ritengono che le clipart siano appropriate. 6 persone intervistate preferirebbero

avere foto piuttosto che clipart. 5 intervistati non

hanno specificato la loro preferenza.

## Conclusioni

La valutazione dei risultati ha dimostrato che lo strumento non è fondamentalmente nuovo. I professionisti hanno già appreso durante la formazione come comunicare le lettere ai genitori in modo breve e chiaro. I modelli di lettere ai genitori possono essere adottati solo in parte, perché spesso non corrispondono ai desideri o alle esigenze dell'azienda.

Poiché diversi professionisti, così come i genitori, hanno dichiarato che avrebbero preferito delle immagini, ma che erano difficilmente accessibili, questo è stato considerato un passo successivo necessario. Pertanto, sarebbe utile disporre di immagini pubbliche che mostrino materiali, situazioni o altri aspetti auspicabili nelle istituzioni educative primarie.

## Principi per la creazione di moduli comunali di supporto

### Obiettivo:

Nell'ambito del progetto Alphabetter, MEPCO nella Repubblica Ceca, in collaborazione con il comune di Brno-střed, si concentrerà sul problema dell'analfabetismo funzionale dei suoi dipendenti in ufficio e sull'interazione dei cittadini in relazione al comune nella vita quotidiana. L'obiettivo principale è aumentare l'alfabetizzazione funzionale e la comprensibilità di alcuni documenti/processi dell'ufficio comunale.

### Natura

Prima di progettare soluzioni, è importante identificare il problema generale, le sue conseguenze e il potenziale gruppo target. Secondo Gavora (2000), i testi prodotti dalle amministrazioni statali in generale dovrebbero subire cambiamenti fondamentali. Gavora richiama inoltre l'attenzione sul fatto che i testi rivolti ai cittadini dalle amministrazioni statali e da alcune organizzazioni private (leggi, ordinanze, regolamenti, istruzioni, avvisi, questionari, ecc.) sono spesso complicati, poco chiari e, cosa peggiore, scritti in modo da essere compresi da un esperto e non dal cittadino a cui sono rivolti. L'amministrazione statale dovrebbe sforzarsi di rendere i documenti comprensibili, avvicinando così il linguaggio e la formulazione ai cittadini.

Il problema sopra descritto fa parte di un cambiamento sociale più ampio, i cui elementi principali e le cui implicazioni sono i seguenti:

- Aumento del volume e della complessità delle informazioni
- L'invecchiamento della popolazione
- Crescente sofisticazione della tecnologia
- Aumento del numero di immigrati che parlano ceco come seconda lingua
- Più persone in povertà

I gruppi di persone più vulnerabili potenzialmente interessati da bassi livelli di alfabetizzazione funzionale in relazione alle attività dei cittadini sono i seguenti:

- Persone economicamente svantaggiate
- Adulti anziani
- Immigrati (soprattutto clandestini)
- Persone per le quali il ceco è una seconda lingua
- Minoranze razziali
- Studenti che hanno abbandonato la scuola secondaria

- Disoccupati
- Prigionieri
- Residenti urbani e rurali
- Persone in cattive condizioni di salute a causa di problemi fisici e mentali cronici.

## Impatto presunto dello strumento

Le soluzioni per lo sviluppo dell'alfabetizzazione funzionale si differenziano dal cosiddetto sviluppo dell'alfabetizzazione tradizionale in quanto cessano di essere un'attività isolata e separata, per non dire fine a se stessa, ma trattano gli analfabeti in un contesto di gruppo in relazione a un determinato ambiente e con l'obiettivo dello sviluppo. Una caratteristica fondamentale di un programma di alfabetizzazione funzionale è che è adattato alle esigenze collettive e individuali. È "s u m i s u r a ", differenziato in base all'ambiente e adattato a specifici obiettivi economici e sociali. L'alfabetizzazione funzionale utilizza un approccio intensivo come passo verso l'acquisizione di competenze professionali e conoscenze utili. I programmi di alfabetizzazione funzionale sono variabili e flessibili e tengono conto degli obiettivi immediati e delle situazioni specifiche.

Il progetto Alphabetter non prevede una soluzione completa a questo ampio problema. Piuttosto, la soluzione nella Repubblica Ceca si concentrerà sulle conseguenze dell'analfabetismo funzionale piuttosto che sulle sue radici, apportando allo stesso tempo miglioramenti pratici nella comunicazione tra il comune e i suoi cittadini. Più specificamente, la soluzione implementerà metodi per ridurre il divario tra la richiesta di alfabetizzazione dei materiali didattici scritti e l'effettivo livello di lettura dei destinatari, affrontando alcuni principi di base linguistici, motivazionali, organizzativi e di contenuto. Ciò include la preparazione di speciali supporti visivi per alcuni moduli e l'aggiornamento dei testi sui moduli e sul sito web comunale.

## Approccio pilota

Certamente, la soluzione migliore per migliorare le capacità di lettura e comprensione dei lavoratori sarebbe quella di rafforzare la loro istruzione generale di base, ma questo processo richiederà decenni. Ciò che serve ora sono modalità di scrittura o trascrizione del materiale informativo commisurate alle attuali capacità di comprensione e lettura dei clienti.

È possibile ridurre la discrepanza tra i requisiti di alfabetizzazione dei materiali didattici scritti e l'effettivo livello di lettura dei clienti attenendosi ad alcuni principi linguistici, motivazionali, organizzativi e sostanziali di base.

La linguistica si riferisce al tipo di linguaggio utilizzato e allo stile grammaticale.

I principi motivazionali si concentrano su elementi che stimolano il lettore, come la rilevanza e l'attrattiva del materiale.

I fattori organizzativi riguardano il layout e la trasparenza.

I principi di contenuto si riferiscono al carico e alla densità dei concetti informativi (Bernier, 1993). Wood et al. (2007) descrivono il metodo Language, Information and Design (LID) per creare materiali di facile lettura.

## Guida all'attuazione pratica del programma pilota

Questi elementi saranno esaminati in relazione alla progettazione o alla revisione di materiali didattici per lettori con bassi livelli di alfabetizzazione.

Tuttavia, prima di scrivere o riscrivere un testo per facilitarne la lettura, è necessario effettuare alcune fasi preliminari di pianificazione per garantire che il materiale scritto finale sia adatto al gruppo target (Davis et al, 1998; Doak et al, 1996; Kessels, 2003). Queste fasi sono le seguenti:

- Decidere cosa deve fare o sapere il destinatario. In altre parole, qual è lo scopo dell'istruzione? Quali risultati vogliamo ottenere?
- Selezionare le informazioni rilevanti e necessarie al destinatario per raggiungere gli obiettivi comportamentali. Limitare o scartare completamente le informazioni estranee e utili, come la storia o i processi dettagliati. Includete solo le idee principali più importanti: chi, cosa, dove e quando, insieme a nuove informazioni relative a ciò che il lettore già conosce. Ricordate: non è necessario sapere come funziona un motore per guidare un'automobile.
- Scegliete altri supporti per integrare le informazioni scritte, come foto, presentazioni, modelli, registrazioni audio e video. Anche i lettori più deboli possono trarre beneficio dal materiale scritto se questo viene combinato con altre forme di trasmissione del messaggio. Prendiamo ad esempio il campo della pubblicità. I pubblicitari comunicano i loro messaggi con le parole, ma spesso in combinazione con immagini potenti e ricche di azione.
- Organizzare gli argomenti in sequenze che seguano un ordine logico. Date la priorità alle informazioni più importanti. Se gli argomenti sono ugualmente importanti, iniziate con quelli più generali come base per costruire quelli più specifici. Iniziate definendo lo scopo. Nell'elenco delle voci, collocate i fatti principali in cima e in fondo, poiché i lettori ricordano meglio le informazioni presentate per prime e per ultime nella sequenza.
- Determinare il livello di difficoltà preferito del materiale.

### Approccio

**CONTENUTO** Definire chiaramente lo scopo del materiale. Decidere quando e come verranno utilizzate le informazioni. Utilizzare obiettivi comportamentali che coprano i punti principali. Verificare l'accuratezza dei contenuti con esperti. Fornire informazioni

"come fare" in modo che il discente raggiunga gli obiettivi. Presentare solo le informazioni più importanti (tre o quattro idee principali: chi, cosa, dove e quando). Mettere in relazione le nuove informazioni con ciò che il pubblico già conosce. Presentare contenuti rilevanti per il pubblico ed evitare pregiudizi culturali nella scrittura e nella grafica.

**ORGANIZZAZIONE** I titoli devono essere brevi ma includere parole che trasmettano chiaramente il significato del contenuto. Fornire un indice per il materiale lungo e un sommario per rivedere il contenuto presentato. Presentare prima le informazioni più importanti. Usare titoli di argomento. La prima frase di ogni paragrafo deve essere una frase di argomento. Includere solo pochi termini in ogni paragrafo. Usare frasi brevi e semplici che trasmettano una sola idea alla volta; limitare la lunghezza dell'intero testo. Limitare gli elenchi a non più di sette voci. Presentare ogni idea in un ordine logico.

**LAYOUT/GRAFICA** Scegliere caratteri grandi e leggibili (minimo 12 punti) e utilizzare carta non lucida. I titoli e i sottotitoli devono essere scritti sia in minuscolo che in maiuscolo; evitate i caratteri di fantasia. Usate il grassetto o la sottolineatura per enfatizzare le informazioni importanti. Utilizzate una spaziatura abbondante tra i segmenti di informazione. Utilizzate margini ampi e mantenete i margini del lato destro non allineati. Prevedere un formato di domande e risposte per l'interazione paziente-infermiere. Scegliete una spaziatura doppia (tra le righe di testo), uno stile di carattere (serif) e un font (dimensione di stampa) per facilitare la lettura. Progettare una copertina colorata e accattivante che suggerisca il messaggio del testo.

**LINGUISTICA** Le frasi devono essere brevi (idealmente 8-10 parole, ma non più di 20). Scrivete in modo attivo, usando il tempo presente e i pronomi tu e tuo per coinvolgere il lettore. Usare parole di una o due sillabe, se possibile; evitare le parole multisillabiche. Usate parole familiari e comprensibili per il vostro pubblico di riferimento. Evitare strutture grammaticali complesse (ad esempio, frasi composte multiple). Limitare il numero di termini. Concentrate il contenuto su ciò che il pubblico dovrebbe fare e sapere. Utilizzare affermazioni positive;

evitare

messaggi negativi. Utilizzate domande in tutto il testo per incoraggiare l'apprendimento attivo. Fornite esempi che i destinatari possano riferire a esperienze/circostanze personali. Evitare la doppia negazione e le parole di valore. Definire chiaramente i termini che possono essere poco chiari per il pubblico.

**VISUALIZZAZIONI** Includere illustrazioni e fotografie semplici e culturalmente sensibili. Utilizzare illustrazioni semplici, ma solo se migliorano la comprensione delle informazioni rilevanti. Scegliere illustrazioni e fotografie prive di distrazioni inutili. Comunicare un unico messaggio o punto di informazione in ogni visualizzazione. Utilizzare elementi visivi pertinenti al testo e significativi per il pubblico. Utilizzare disegni riconoscibili per il pubblico, che riflettano immagini familiari. Utilizzare immagini per adulti piuttosto che per bambini (usare con parsimonia i cartoni animati). Utilizzare didascalie per descrivere le illustrazioni. Utilizzare indizi come frecce, sottolineature, cerchi e colori per dare un'idea dell'argomento trattato ed evidenziare le informazioni chiave. Usate colori attraenti e adeguati al pubblico (per gli anziani, usate il bianco e nero ed evitate le tonalità pastello, soprattutto blu, verde e viola).

### Approccio orientato agli obiettivi

Osservazione diretta - significa recarsi nell'area in questione per osservare e intervistare i funzionari comunali e le loro interazioni con i cittadini. Questo metodo dà ottimi risultati, ma è lungo e quindi costoso.

Parere di esperti - gli specialisti del team di sviluppo (il team del progetto Alfabetter) responsabili del monitoraggio e dell'implementazione dei miglioramenti sul campo sono spesso in grado di fornire le informazioni necessarie sul livello di conoscenza delle popolazioni considerate.

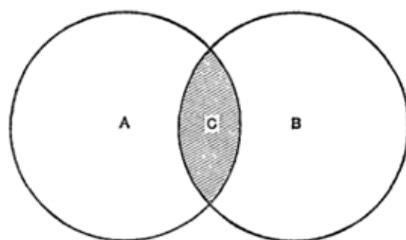
Indagine tramite questionario - ai funzionari comunali e ai professionisti viene chiesto di rispondere a un questionario sulle varie interazioni con i cittadini. Dopo aver analizzato i risultati, è possibile determinare il livello di conoscenza delle persone interessate. I tre approcci sopra indicati sono generalmente combinabili tra loro, a seconda delle opportunità e delle possibilità locali.

### Approccio orientato ai problemi

Nel perseguimento di obiettivi specifici, sorgono problemi costanti quando vari ostacoli di natura diversa bloccano il progresso verso gli oggetti scelti. Questi ostacoli sono essenzialmente legati alle capacità e agli atteggiamenti degli individui e alle relazioni interpersonali. L'identificazione delle situazioni problematiche viene intrapresa subito dopo l'enumerazione iniziale dei problemi. Per ogni problema, è necessario classificarlo dal punto di vista del comune/cittadino, al fine di stabilirne la priorità. I problemi prioritari vengono analizzati e affrontati.

Defining priorities involves: classifying problems in order of urgency in view of the objectives; classifying the aspirations of the population in order of importance; selecting priorities.

First priority will be given to problems and aspirations lying within the zone of intersection of that set which represents the problems linked with the requirements of governments and enterprises and that representing the needs and aspirations of the population.



- A Problems linked with the requirements of governments and enterprises.
- B Problems and aspirations of the population.
- C Priority problems.

La determinazione delle priorità comprende: la classificazione dei problemi in base all'urgenza rispetto agli obiettivi; la classificazione delle aspirazioni della popolazione in base all'importanza; la selezione delle priorità.

Verrà data priorità ai problemi e alle aspirazioni che si trovano nella zona di intersezione di questo insieme, che rappresenta i problemi legati alle esigenze dei governi e delle imprese e quelli che rappresentano i bisogni e le aspirazioni della popolazione.

Problemi legati alle esigenze di governi e aziende.

B Problemi e aspirazioni della popolazione.

C Problemi prioritari.

L'idoneità dei materiali scritti per i diversi tipi di pubblico dipende non solo dall'effettiva richiesta del livello di lettura, che può essere misurata con formule di leggibilità, ma anche da elementi del testo, come il formato tecnico, la densità di concetti, l'accuratezza e la chiarezza del messaggio. Non va dimenticato che anche la conoscenza del pubblico di riferimento in termini di livello di motivazione, capacità di lettura, fattori esperienziali e background culturale è fondamentale per determinare l'adeguatezza delle informazioni stampate come strumenti di comunicazione efficaci (Meade & Smith, 1991; Weiss, 2003). Anche i lettori più bravi possono non rispondere a informazioni scritte importanti se non sono motivati a farlo o se il materiale non li attrae. Nonostante il potenziale ben documentato dei materiali scritti, spesso sono troppo difficili da leggere anche per i cittadini motivati.

## **Risultato del pilota: Moduli e materiali informativi comunali aggiornati**

Due moduli/istruzioni della città di Brno sono stati aggiornati sulla base dell'approccio descritto sopra:

- Processo di adattamento per i nuovi dipendenti dell'ufficio (istruzioni interne per i dipendenti)
- Rilascio di certificati di nascita (moduli e istruzioni per i cittadini).

La necessità di aggiornare queste aree specifiche è stata individuata durante gli incontri del focus group. Il personale del municipio ha analizzato tutti i processi del municipio in termini di comunicazione interna ed esterna. I criteri principali sono stati il tasso di errore, le ulteriori domande e necessità di correzione da parte dei destinatari delle informazioni nell'ambito dei processi osservati e il potenziale di miglioramento.

### **Sono stati apportati i seguenti miglioramenti:**

Processo di adattamento per il nuovo personale d'ufficio (istruzioni interne per i dipendenti)

La forma precedente delle istruzioni all'interno del processo era un documento PDF di 10 pagine basato su informazioni testuali, in parte strutturate, ma con testi più lunghi e nessuna visualizzazione del processo. Di seguito sono riportati alcuni esempi del documento:

Sulla base del progetto Alhabetter, il personale comunale ha utilizzato la metodologia del nuovo approccio e ha modernizzato la comunicazione di conseguenza, ottenendo un documento PPT reso disponibile sulla rete intranet che spiega il processo di adattamento al personale. Questo approccio non solo semplifica la comprensione del processo, ma consente ai destinatari di adattare il nuovo approccio alla lettura delle istruzioni, migliorando le loro competenze e la loro disponibilità a comprendere anche altre istruzioni sui processi cittadini. Di seguito sono riportati alcuni esempi del documento:



Di seguito sono riportati alcuni esempi del documento:

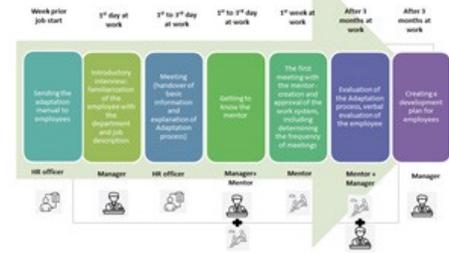
### Adaptation process for new office employees



### Roles within adaptation process



### Adaptation process MČ Brno-střed



### Activity list

Tick completed activities with the symbol:

- Receiving the adaptation manual
- Entrance interview: my familiarization with the department and job content
- Meeting with the personnel officer (handover of basic information and explanation of the adaptation manual)
- Getting to know the mentor
- The first meeting with the mentor - creation and approval of the work system, including determining the frequency of meetings
- Evaluation of the adaptation process, verbal evaluation of the employee, creating a development plan for employees

## 4. Valutazione degli strumenti

Descrizione della procedura ipotizzata per la valutazione dello strumento e del suo ulteriore sviluppo: Feedback dalla comunità, revisione iterativa

### Carte MEMO

La scelta del metodo di valutazione appropriato dipende dalla natura del problema da studiare, dallo scopo della ricerca, dalle risorse disponibili, dalla specificità degli strumenti e dal contesto sociale. A seconda del tipo di studio e dello scopo, esistono molti metodi di ricerca diversi, come la ricerca sperimentale, la ricerca per sondaggio, la ricerca osservazionale, la ricerca qualitativa, la ricerca quantitativa, l'analisi statistica dei dati, ecc. Ognuno di questi metodi ha caratteristiche, tecniche e procedure uniche che consentono al ricercatore di ottenere le informazioni e le conclusioni necessarie.

La valutazione dello strumento della MEMO card è stata condotta principalmente con un metodo quantitativo - un'indagine diagnostica basata su un semplice questionario proprietario per misurare l'atteggiamento nei confronti di diversi elementi della tecnologia di supporto all'alfabetizzazione. Inoltre, è stato utilizzato un approccio qualitativo sotto forma di osservazione dei partecipanti: gli implementatori dello studio hanno descritto le loro riflessioni e le loro osservazioni dirette della formazione sulle carte Memo. Entrambi i metodi hanno permesso di raccogliere sistematicamente informazioni e di trarre conclusioni sull'utilità dello strumento Memo card.

Il metodo dell'indagine diagnostica è una delle tecniche di ricerca più utilizzate per raccogliere informazioni e diagnosticare fenomeni, problemi o esigenze specifiche. Si tratta di una tecnica di ricerca basata sull'uso di un questionario o di un'indagine appositamente concepiti e compilati dagli intervistati.

Il sondaggio come tecnica di ricerca ha diverse caratteristiche importanti. In primo luogo, consente di raccogliere rapidamente dati da un numero maggiore di intervistati, il che, nel contesto della valutazione della Memo card, ha permesso di raccogliere l'intero gruppo di persone che hanno partecipato alla formazione. In secondo luogo, è relativamente facile da implementare e condurre, sia in forma tradizionale (ad esempio, un sondaggio cartaceo) che online. In terzo luogo, un sondaggio garantisce la standardizzazione del processo di raccolta dei dati, poiché a tutti gli intervistati viene posta la stessa serie di domande. Il sondaggio come tecnica di ricerca è uno strumento di raccolta dati comunemente utilizzato nella ricerca sociale e di opinione. I suoi vantaggi includono la facilità di implementazione,

la possibilità di raccogliere dati da un gran numero di intervistati e la standardizzazione del processo di indagine. Tuttavia, la progettazione dell'indagine e l'analisi dei dati raccolti richiedono un approccio appropriato e la considerazione dei potenziali limiti.

Un questionario di indagine è una forma specifica di questionario che contiene una serie di domande a cui gli intervistati devono rispondere. È uno strumento di ricerca utilizzato per raccogliere dati dagli intervistati al fine di ottenere informazioni su variabili, opinioni, atteggiamenti o esperienze specifiche. Un questionario di indagine può assumere forme diverse a seconda del tipo di studio e degli obiettivi della ricerca. Per valutare le schede Memo è stato utilizzato un questionario in ucraino distribuito dopo la formazione in forma cartacea.

1. Il corso della valutazione ha assunto la forma seguente: È stato definito lo scopo dello studio diagnostico. Abbiamo innanzitutto definito le domande a cui volevamo trovare risposta. In questo caso, si trattava di scoprire i sentimenti delle famiglie ucraine che hanno partecipato alla formazione riguardo allo strumento della carta Memo e alla sua utilità in una situazione di migrazione.
2. Sono state progettate precise procedure diagnostiche post-test. Abbiamo definito i metodi e gli strumenti di ricerca utilizzati. Poiché abbiamo deciso di utilizzare una tecnica di indagine, abbiamo preparato un semplice questionario con domande opportunamente adattate. Il questionario è stato preparato in polacco e poi tradotto in ucraino da un traduttore professionista.
3. Determinazione della selezione degli intervistati: abbiamo stabilito che tutti gli adulti che hanno partecipato alla formazione sulla Memo card avrebbero partecipato allo studio. I partecipanti alla formazione erano 20, 18 donne e 2 uomini. Età: 17 - 58 anni. Rifugiati dall'Ucraina che vivono a Tychy, disoccupati, che dichiarano di voler rimanere in Polonia per almeno 6 mesi, considerando la possibilità di una residenza permanente. La motivazione per l'apprendimento del polacco era il desiderio di migliorare il proprio funzionamento in Polonia e possibilmente di trovare un impiego. Il gruppo ha partecipato a corsi di lingua polacca, le schede di memoria facevano parte dei corsi più ampi. Il reclutamento è stato effettuato dalla Fondazione per lo sviluppo dell'economia sociale nell'ambito di un progetto più ampio di aiuto all'Ucraina. Gli unici criteri erano la disponibilità a partecipare ai corsi e lo status di rifugiato, secondo la legislazione polacca.
4. Conduzione dell'indagine: I questionari di valutazione sono stati distribuiti in forma cartacea l'ultimo giorno di formazione, circa 20-30 minuti dopo la fine della formazione. Gli intervistati sono stati informati della natura volontaria della partecipazione all'indagine di valutazione e sono stati informati della natura anonima dell'indagine.
5. Esecuzione dell'analisi dei dati: Dopo aver raccolto i questionari con le risposte, tutti i risultati sono stati inseriti in un database del software Atlas.ti. Abbiamo utilizzato semplici metodi statistici e tecniche di analisi grafica dei dati per ottenere i risultati finali e trarre conclusioni dall'indagine.
6. Sviluppo di una breve relazione di valutazione: L'ultima fase è stata l'interpretazione finale dei risultati nel contesto dell'obiettivo principale dello studio e la preparazione della relazione di valutazione dello strumento Memo. Il rapporto comprende una sintesi dei risultati, le conclusioni, le raccomandazioni e i possibili limiti dello studio.

L'intero processo di valutazione è stato condotto nel rispetto degli standard etici, proteggendo la privacy degli intervistati e preoccupandosi del loro benessere.

La valutazione è stata effettuata in collaborazione con l'organizzazione: Fondazione per lo sviluppo dell'economia sociale che, nell'ambito di un progetto ministeriale per aiutare i rifugiati provenienti dall'Ucraina, dal giugno 2022 fornisce attività complete di formazione e consulenza, dall'apprendimento della lingua polacca a lezioni che descrivono le differenze culturali, fino alla consulenza per la carriera e a corsi specialistici. Ad oggi, più di 200 persone hanno beneficiato dell'assistenza. Poiché la maggior parte di loro sono madri con bambini, durante i corsi viene organizzata un'assistenza all'infanzia.

Le carte da gioco MEMO preparate nell'ambito del progetto sono state utilizzate con un gruppo di 20 ucraini che stavano imparando la lingua polacca. Il gruppo di ricerca può essere considerato rappresentativo della popolazione dei rifugiati di guerra ucraini in Polonia. Tutti gli intervistati erano in Polonia da circa 8-10 mesi. I corsi di supporto all'alfabetizzazione facevano parte delle attività socio-terapeutiche organizzate per i migranti e (secondo le osservazioni dei formatori) fornivano un elemento rilassante, anche se suscitavano emozioni, soprattutto durante la competizione a coppie. Il modo più semplice per progredire era scambiare le carte -

secondo la metodologia, le carte con didascalie ed elementi grafici venivano sostituite (alla quarta lezione)

carte con le sole firme, che richiedevano ai partecipanti di leggere correttamente le carte in polacco e di comprenderne il contenuto. Le osservazioni degli istruttori mostrano che alcuni minuti di gioco durante ogni lezione permettono ai partecipanti di padroneggiare le frasi contenute nelle carte entro cinque lezioni. Tuttavia, va notato che le carte contenevano solo frasi di base, al massimo qualche parola. Dopo aver analizzato i risultati pilota ottenuti, si può concludere con cautela che, a questo livello di base, l'addestramento con le carte Memo è, secondo i partecipanti, uno strumento interessante e utile per una rapida padronanza della lettura dell'alfabeto latino per i parlanti cirillici di tutti i giorni.

Dopo la fase pilota, ai partecipanti è stato chiesto di valutare la loro soddisfazione e l'utilità delle carte durante le attività su una scala da 1 a 5, dove 1 rappresentava la valutazione peggiore e 5 la migliore. I risultati sono riportati nella Figura I. Si nota una chiara preponderanza di persone soddisfatte. L'unico voto pari a "2" è stato dato da una persona che ha avuto difficoltà a ricordare le schede, cosa che le ha causato una notevole frustrazione. Inoltre, alla fine di ogni attività, è stato chiesto ai partecipanti se fossero soddisfatti dell'uso delle carte MEMO durante l'attività, rispondendo SI/NO. Il grafico II mostra il numero di risposte affermative durante le attività successive. È evidente che i partecipanti hanno apprezzato l'uso delle schede in classe.

Alla domanda sull'uso delle carte, hanno risposto che erano un ottimo strumento educativo per i bambini, e i genitori che frequentavano i corsi spesso le usavano anche a casa durante i giochi educativi con i loro figli.

Alla domanda su altri benefici e vantaggi, i partecipanti hanno menzionato:

1. migliorare la memoria. Il gioco richiede di memorizzare e trovare coppie di immagini o carte. La pratica regolare di questa abilità porta a migliorare le capacità di comunicazione simbolica in un ambiente linguistico nuovo.
2. Migliorare la concentrazione e l'attenzione sull'elaborazione riflessiva di simboli linguistici e grafici. Il gioco richiede attenzione e concentrazione su un compito. Giocare regolarmente aiuta a sviluppare le capacità di concentrazione e a migliorare la capacità generale di focalizzare l'attenzione, cosa particolarmente apprezzata dai genitori dei bambini ucraini che spesso hanno subito vari traumi legati alla guerra, all'essere rifugiati, ecc.
3. Riduzione dello stress. Giocare può anche essere un ottimo modo per rilassarsi e ridurre lo stress. Concentrarsi sul compito da svolgere e distogliere la mente dalle preoccupazioni quotidiane porta sollievo e migliora l'umore.
4. Miglioramento dell'interazione sociale. Il gioco è stato utilizzato per stabilire relazioni tra pari tra bambini polacchi e ucraini.

La valutazione del progetto pilota mostra chiaramente che le carte del gioco MEMO, preparate nell'ambito del progetto, sono uno strumento efficace e utile per i rifugiati ucraini per imparare rapidamente le basi dell'alfabeto latino. Dopo aver superato la riluttanza iniziale (alcuni associavano il gioco MEMO a un gioco solo per bambini, non ne vedevano l'utilità per l'apprendimento della lingua e dell'alfabeto), lo strumento è **p i a c i u t o**, i partecipanti stessi hanno richiesto questa parte delle lezioni e hanno anche chiesto set di carte per sé, per l'uso domestico. Questo permette di concludere che lo strumento è stato scelto in modo appropriato per il problema (l'ignoranza dell'alfabeto latino), è un valido strumento metodologico con un potenziale di sviluppo.

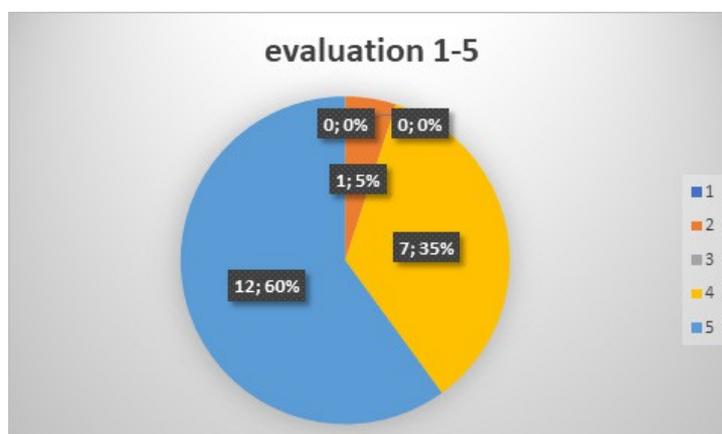


Grafico I Valutazione nel gruppo di studio. Valutazione della soddisfazione da 1 a 5, dove 1 significa nessuna soddisfazione, 5 significa

completa soddisfazione



Grafico II. Valutazione alla fine di ogni lezione. Domanda: Siete soddisfatti? Sì No Numero di risposte affermative alla lezione successiva

Il questionario è stato redatto in ucraino e recitava come segue:

Valutate l'utilità e l'efficacia dell'uso delle carte MEMO per l'apprendimento del polacco, indicando con 1 il valore più basso e con 5 il migliore:

1. Come giudica la facilità di ricordare frasi e frasi con le carte MEMO?
2. Come si valuta l'accuratezza delle associazioni del testo con gli elementi grafici.
3. Come giudica la facilità di apprendimento delle regole del gioco MEMO?
4. Come valuta la possibilità di utilizzare le carte MEMO per i giochi educativi con i bambini.
5. Come giudica l'efficacia delle carte MEMO per l'apprendimento del polacco in generale?

## Moduli video per chi cerca lavoro

Come descritto nel capitolo precedente, lo strumento di valutazione ha una duplice funzione: da un lato, misura il livello di autovalutazione dell'utente, che può esprimere una scala di valori relativa al grado di comprensione e utilità dei contenuti proposti; dall'altro, misura l'efficacia dello strumento stesso, in quanto strumento per mitigare il fenomeno dell'analfabetismo funzionale. L'aspetto forse più interessante che emerge dalle risposte degli intervistati è proprio la difficoltà di interazione con i dispositivi digitali. Sebbene il linguaggio utilizzato fosse molto semplificato per facilitare la comprensione, è capitato spesso che l'utente trovasse difficoltà a capire alcuni concetti. Una possibile soluzione a questo problema potrebbe essere una sessione di preparazione con video tutorial e una spiegazione personale su come compilare il questionario di valutazione. Gli operatori del mercato del lavoro che già utilizzano gli strumenti abituali potrebbero trovare questa raccolta di video un'efficace aggiunta al loro kit di strumenti. Possiamo quindi ipotizzare che nei prossimi mesi ci saranno più visualizzazioni di video e più questionari compilati, poiché il lavoro di OML non si esaurisce con il completamento del progetto Alphabetter.

## Sistema di pittogrammi per supportare la comunicazione con le famiglie migranti

### Obiettivo esteso del progetto e ulteriori domande di ricerca

Sulla base del feedback ottenuto dal primo ciclo di ricerca, lo strumento è stato ulteriormente sviluppato con il nome di "PiConnect: Comunicazione con i genitori basata sulle immagini", con una chiara attenzione a lavorare direttamente con gli insegnanti e i loro

impegno fin dalle prime fasi di lavoro.

### **Obiettivo del progetto esteso:**

L'obiettivo principale era quello di creare, insieme ai professionisti, una raccolta di immagini a tema con il ciclo dell'anno che potesse essere utilizzata dagli stessi educatori a seconda delle necessità.

### **Processo di ricerca:**

Poiché gli istituti partner coinvolti nel precedente anno di progetto avevano lasciato, sono stati coinvolti un nuovo asilo e due nuovi programmi di doposcuola. Prima dello sviluppo dello strumento, è stata condotta un'indagine preliminare in tutti gli istituti partecipanti. Lo scopo del sondaggio preliminare era quello di ottenere una panoramica del tipo di comunicazione con i genitori nelle strutture e di ottenere idee iniziali dagli educatori per l'implementazione specifica dello strumento. L'indagine preliminare è stata quindi anche una valutazione dei bisogni. Le interviste sono state poi trascritte e analizzate. Se necessario, le trascrizioni possono essere richieste al team del progetto.

Dopo l'indagine iniziale nella scuola dell'infanzia, sono state scattate le prime foto di oggetti comunemente usati nella didattica quotidiana e ordinati per categoria. Queste sono state messe a disposizione degli insegnanti dell'asilo su una chiavetta USB e utilizzate nelle successive lettere ai genitori.

### **Domande di ricerca ampliate:**

Dopo il test con le nuove lettere ai genitori, sono state condotte nuovamente interviste guidate con educatori e genitori nella scuola materna e la praticità dello strumento "PiConnect" è stata valutata con le seguenti domande di ricerca estese:

Come si comporta in generale il nuovo strumento nella

pratica? Quali sono i vantaggi e gli svantaggi di lavorare

con lo strumento?

Qual è stato il feedback sullo strumento rispetto all'anno precedente?

Ad oggi, sono state condotte e valutate un totale di dieci interviste nell'asilo nido e tre interviste nel doposcuola. Il processo di ricerca sul doposcuola non è ancora concluso (luglio 2023). In questo caso, sono previste altre nove interviste e la loro valutazione, che potranno essere condotte e valutate dopo le vacanze estive nelle strutture educative partecipanti. I risultati saranno inclusi nella relazione finale.

## 2. PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

### 2.1. Scuola materna

#### A. Questionario preliminare

Educatori: Da un'indagine preliminare è emerso che nella scuola dell'infanzia si dà molta importanza alla comunicazione personale. Tuttavia, ci sono anche annunci scritti direttamente sulla porta d'ingresso e su varie bacheche. Gli educatori sono stati molto ricettivi nei confronti dello strumento fin dall'inizio e lo hanno considerato un utile supporto:

"Sì (...) penso che questo tema degli adesivi sia abbastanza bello perché ne discutiamo sempre alle serate dei genitori. All'inizio dell'asilo è abbastanza comprensibile per tutti i genitori (...). Ma durante l'anno prescolare (...) improvvisamente una piccola cosa come, ad esempio, le pantofole diventa un problema per noi a causa della palestra (...). E così forse avremmo l'opportunità di non lasciare che (il tema delle pantofole) venga dimenticato per un anno intero". (KP1, Z. 36-44).

Durante l'indagine iniziale, non ci sono stati suggerimenti diretti per la gestione. Per creare uno strumento fotografico, gli insegnanti potevano immaginare che le foto potessero essere scattate anche con i bambini. Anche il suggerimento di scattare loro stessi delle foto e di aggiungerle alle cartelle è stato ben accolto.

Genitori: i genitori intervistati sono generalmente soddisfatti del modo in cui vengono comunicate le informazioni all'asilo. Gli annunci sono facili da capire e gli insegnanti sono sempre disponibili per le domande. Tuttavia, hanno anche notato che gli annunci sono spesso molto semplici e poco visibili e spesso vengono trascurati, soprattutto nelle bacheche:

"[...] e c'è anche un pannello informativo vicino alla porta d'ingresso. Mmm lì, si vede bene lì, quindi lo trovo lì, ma è facile perdere le informazioni perché spesso ci sono molte cose appese" (E1, Z. 16-18).

Ciò ha portato alla raccomandazione di rendere gli annunci più colorati e visibili o più chiari:

"[...] si potrebbero abbellire un po' per renderli più accattivanti. (...). Magari con delle immagini" (E1, righe 45 e 47).

#### B. Esecuzione del test

Insegnanti: i professionisti dell'asilo nido hanno potuto applicare facilmente le foto nelle loro lettere ai genitori. Le foto sono state ordinate in categorie coerenti e sono state molto facili da trovare:

"Completamente positivo. E ha funzionato benissimo per noi, per me che l'ho usato" (KP4, Z. 30-31).

Per ulteriori argomenti, gli insegnanti hanno suggerito di ordinare per materia:

"Sì, era ben strutturato e facile da trovare. Se cercavi qualcosa, lo sapevi... Quindi lo trovavi velocemente. Questa (nota: divisione per stagione) è una buona idea" (KP5, righe 6-7 e 14).

Alla domanda se si potesse osservare un cambiamento nella comunicazione con i genitori, le risposte sono state diverse. Un insegnante ha detto che i genitori guardano con più attenzione gli annunci da quando è stato implementato il progetto:

"Si può già dire che quando ci sono immagini sugli avvisi ai genitori, queste vengono notate da più genitori o più velocemente dai genitori, perché sono semplicemente più evidenti" (KP4, righe 5-7).

L'altro insegnante intervistato non ha potuto fare questa osservazione. Nel complesso, lo strumento è stato accolto molto bene dagli insegnanti. Erano molto soddisfatti dell'idea, ma anche della

e di applicazione, e sono stati in grado di prevedere un ulteriore lavoro con esso.

Genitori: i genitori intervistati nella scuola materna hanno notato immediatamente i nuovi annunci. I genitori li hanno accolti positivamente:

'Sì, [...] l'ho notato subito. Si riconoscevano bene, erano più colorati e molto più appariscenti degli altri" (E3, riga 5-6).

Entrambi i genitori intervistati hanno dichiarato di aver esaminato con maggiore attenzione le lettere dei genitori:

"Si guarda ancora di più se c'è una foto sopra. È più attraente e forse in parte più comprensibile" (E4, Z. 35-37).  
Le ho notate molto più velocemente, le ho lette subito e non le ho superate" (E3, Z. 9-10).

## 2.2. Assistenza doposcuola

Nota: il processo di ricerca nel centro diurno scolastico è attualmente in corso (vedi nota a pagina 2) e i risultati saranno inclusi nel rapporto finale.

### A. Questionario preliminare

Educatori: Come per la scuola dell'infanzia, l'indagine iniziale sui centri di doposcuola potrebbe concentrarsi sulla necessità e sull'importanza della comunicazione personale tra genitori e partner educativi. Ad oggi, sono state realizzate notifiche scritte e un opuscolo di comunicazione. Anche gli insegnanti del doposcuola sono stati molto ricettivi nei confronti di questo strumento fin dall'inizio.

A differenza degli insegnanti in servizio, gli insegnanti fuori sede hanno già dato suggerimenti specifici su come utilizzare lo strumento. Per loro è particolarmente importante che lo strumento sia facile e logico da usare, per non sprecare risorse di tempo. Inoltre, deve essere facile da usare anche per chi non è molto esperto di computer:

"Penso che, poiché non siamo tutti informatici, lo strumento debba essere molto semplice da usare e facile da utilizzare. Per esempio, quando si parla di guardaroba e di cosa portare con sé, c'è subito un pulsante. Ad esempio, i sacchetti di pantofole. In modo da poterlo richiamare subito e senza dover fare molti clic, perché anche questo richiede tempo. Deve essere facile" (HP2, Z. 60-65).

Inoltre, sono già stati dati i primi suggerimenti sul posizionamento delle foto:

"Al massimo ordinati per categoria, e ... ahm..., sì solo spuntini, o vestiti corrispondenti alle stagioni, o ciò che mi serve per un viaggio" (HP3, Z. 70-73).

Per quanto riguarda le idee per la creazione dello strumento, gli insegnanti esterni erano aperti a diversi approcci, ma in questo caso anche i bambini dovevano essere coinvolti nel processo. Anche l'idea che potessero scattare e caricare le foto da soli è stata accolta con favore. Tuttavia, ci si è interrogati sulla possibilità di generalizzare, poiché non tutti gli insegnanti o le istituzioni lavorano allo stesso modo:

"[...] anche creare con gli educatori penso sia positivo. Tuttavia, non si può generalizzare completamente perché ogni insegnante lavora in modo diverso" (HP3, righe 85-87).

## 3. Conclusioni

Sulla base delle 15 interviste qualitative condotte finora, le domande di ricerca estese possono trovare risposta come segue.

I Come funziona in pratica il nuovo strumento?

Le immagini sono state organizzate in categorie chiare e possono essere facilmente trovate dagli educatori. I professionisti intervistati finora sono stati convinti dallo strumento, dalla presentazione dell'idea alla prova, e possono immaginare di lavorare con esso in futuro.

s Quali sono i vantaggi e gli svantaggi di lavorare con lo strumento?

Dal punto di vista dei professionisti intervistati finora, lo strumento è un utile supporto per la pratica. Da un lato, si può osservare che i genitori prestano maggiore attenzione alle lettere dei genitori. Dal punto di vista degli educatori della scuola materna partecipante, il linguaggio non comporta problemi di comprensione. Tuttavia, in base alla loro esperienza in altri asili, lo strumento è un ottimo modo per sostenere i genitori con diversi tipi di problemi linguistici. Non sono stati identificati svantaggi.

s Qual è stato il feedback sullo strumento rispetto all'anno precedente?

L'ulteriore sviluppo dello strumento è stato accolto molto positivamente dal personale docente degli asili nido e dei doposcuola, nonché dai genitori. Tutti i punti critici del primo sondaggio possono essere migliorati con il nuovo strumento: Secondo i professionisti, le immagini sono reali e inequivocabili, il che ha migliorato il primo punto di critica. Il fatto che siano state rese disponibili solo le foto ha fatto sì che gli insegnanti potessero utilizzarle quando necessario. In questo modo, è stato possibile soddisfare sia il desiderio di flessibilità nella progettazione sia l'esigenza di linee guida organizzative. Per il semestre in corso sono previste altre aree tematiche, ma gli insegnanti possono aggiungere alle cartelle fotografiche altre aree tematiche richieste in qualsiasi momento.

Il feedback su 'PiConnect' è stato esclusivamente positivo, senza alcun suggerimento di miglioramento.

## 4. Appendice

RESEARCH TEAM AUSTRIA  Erasmus+   UNIVERSITÄT  
KLAGENFURT

Sezifische Forschungsmethoden I: Fragestellungen und Projektkonzeptionen  
Project management: Sen. Scient. Mag. Dr.™ Veronika Michitsch  
Project collaboration: Raphaela Gischa, BA Nadja Payer, BEd. Yuri N. Tarache Piñeros, BA Ingrid Zaja

# AlphaBetter

Learning tools for preventing functional and secondary illiteracy.  
With a focus on parents in kindergarten and after-school care.  
An international research project under Erasmus + and KA2.

### FUNCTIONAL ILLITERACY

Functional illiterates have learned the written language and have basic skills in reading and writing, but these do not meet the requirements of everyday language use. Their level of competence is below the socially relevant minimum standards, especially in the area of reading competence, which limits their social participation in all areas of life (cf. Büchner 2011, p. 31). This also affects parents in educational institutions - mostly unknown by pedagogical professionals or teachers.

The exchange with parents is an important part of pedagogical work that often confronts professionals with a difficult task. On the one hand, they have parents who value transparent written information. On the other hand, they must also manage to reach those parents who have little or no language competence. The result is a need for needs-based parental communication that reaches as many parents as possible (cf. Beckord 2011, p. 26).

Literacy:  
Beckord, S. (2011): Qualitätsprofil „Frühpädagogik“ – Fachschule/Fachakademie. München: WIFF.  
Büchner, P. (2011): Über die Bildungsbedeutsamkeit der Familie und Mechanismen der Reproduktion von Bildungsarmut. In Bundesverband für Alphabetisierung und Grundbildung e. V. (Hg.): Funktionaler Analphabetismus im Kontext von Familie und Partnerschaft (S. 31-42). Münster: Waxmann.

### RESEARCH CONCEPT

In direct cooperation with paedagogical professionals in kindergarten and after-school care the project team will develop a photo tool to visually support written information texts. The visualisation of the texts should also reach parents with low reading skills. The tool will be tested directly in the participating kindergartens and after-school care centres and then evaluated by the research team.



Lunedì 26 giugno 2023, ci recheremo in  
autobus al parco di mobilità dell'ÖAMTC in  
un'area di circa 2.000 metri quadrati.

Villach.

Partenza: ore 07.30 (punto d'incontro  
07.15) Ritorno: ore 12.00 circa presso la  
scuola materna

Pranzo: 12.00-12.30

Si prega di portare uno zaino con snack, borraccia e copricapo!



Cari genitori!

Poiché ci recheremo a Friesach martedì (04.07.), la nostra giornata di gioco si svolgerà mercoledì 05.07.

Inoltre, mercoledì festeggeremo il compleanno con i nostri "Bambini d'estate."



**REPUBBLICA CECA**

La valutazione dello sviluppo e del pilotaggio dei moduli comunali aggiornati basati sull'approccio alfabetico è stata condotta utilizzando metodi qualitativi e quantitativi. L'approccio è variato anche a seconda del modulo specifico, come illustrato di seguito:

Approccio al pilotaggio/ valutazioni	Qualitativo	Quantitativo
Processo di adattamento per il nuovo personale d'ufficio (istruzioni interne per i dipendenti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colloqui con il responsabile delle risorse umane, dirigenti selezionati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modulo strutturato - nuovi dipendenti</li> </ul>
Rilascio di certificati di nascita (moduli e istruzioni per i cittadini)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interviste a funzionari di accoglienza selezionati</li> </ul>	

Valutazione del processo di adattamento per il nuovo personale d'ufficio

Metodo qualitativo: interviste al personale delle risorse umane e a manager selezionati

Domanda principale: In che modo l'implementazione dell'aggiornamento del modulo pilota ha migliorato il processo di adattamento dei nuovi dipendenti:

**Risposte principali:**

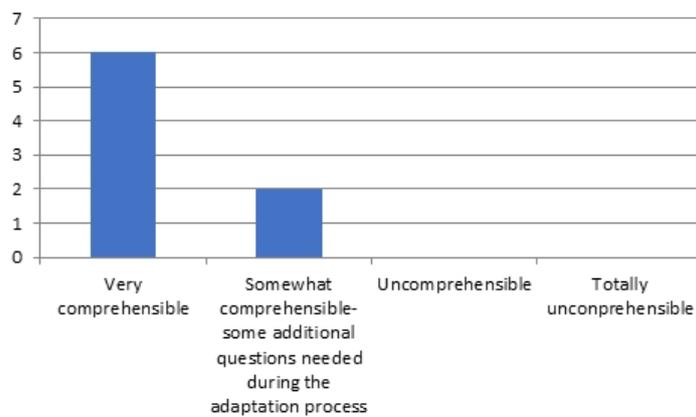
- Meno domande da parte dei nuovi dipendenti al personale delle risorse umane e ai manager, soprattutto subito dopo l'assunzione.

occupazione.

- I nuovi dipendenti hanno aumentato la propria iniziativa e responsabilità nel processo di adattamento.
- I nuovi dipendenti chiedono in modo proattivo le fasi successive del processo
- I nuovi dipendenti hanno maggiore familiarità con l'intero processo
- Rendersi conto che il problema dell'analfabetismo funzionale è molto diffuso, ma non è stato affrontato in passato.
- Gli sforzi per utilizzare l'approccio di visualizzazione e semplificazione dei documenti, le istruzioni anche in altri programmi e comunicazioni.

Metodo quantitativo: modulo strutturato - nuovi dipendenti

Domanda sul processo di adattamento introdotta nel modulo di soddisfazione generale: Come percepisce le istruzioni per il processo di adattamento nell'organizzazione?



Molto comprensibile    Abbastanza comprensibile - Non comprensibile    Completamente

incomprensibile durante il processo di adattamento

Ulteriori domande necessarie    Rilascio di

certificati di nascita (moduli e istruzioni per i cittadini)    Metodo

qualitativo - interviste a funzionari di accoglienza selezionati

Domanda principale: in che modo l'implementazione dell'aggiornamento pilota del modulo ha migliorato il processo di rilascio dei certificati di nascita?

### Risposte principali:

- Istruzioni ben strutturate e visive sono utili: le usiamo per i cittadini che pensiamo abbiano bisogno di ulteriore supporto e consegniamo loro versioni stampate del documento.
- Le domande dei cittadini e la confusione sono minori quando si lavora con l'agenda.
- Le nuove istruzioni hanno anche un potenziale per il pubblico straniero, in particolare per i migranti, con i quali abbiamo avuto molto a che fare nell'ultimo anno.
- I cittadini fanno solo domande specifiche sull'ordine del giorno, il processo generale di base è molto più chiaro per loro e non dobbiamo rispondere a domande di base.
- La consapevolezza che i problemi di analfabetismo funzionale sono molto diffusi, ma non sono stati affrontati in passato.

## Sintesi

L'obiettivo del progetto Alfabetter era quello di sviluppare e testare un kit di strumenti per sostenere l'integrazione degli adulti analfabeti funzionali. Un adulto analfabeta funzionale ha difficoltà a impegnarsi in attività in cui l'alfabetizzazione è richiesta per operare efficacemente nella comunità e/o è essenziale per il proprio sviluppo (UNESCO, 1978). Poiché la valutazione dell'analfabetismo funzionale dipende dai requisiti di alfabetizzazione di un determinato contesto, il team del progetto Alfabetter ha adottato una visione ampia e multidimensionale della (in)alfabetizzazione per includere diverse forme di alfabetizzazione di base, tra cui l'alfabetizzazione civica, finanziaria, professionale e legale.

Le esigenze di alfabetizzazione variano da contesto a contesto, così come la composizione demografica delle comunità e le esigenze generali di alfabetizzazione. Tenendo conto di queste differenze, ogni partner del progetto Alfabetter ha scelto di progettare e implementare un kit di strumenti su misura per le esigenze specifiche delle proprie comunità. Tali esigenze sono state identificate attraverso un processo di coinvolgimento della comunità che prevedeva focus group con i membri delle popolazioni target identificate; ogni team ha quindi sviluppato un set unico di strumenti per supportare le specifiche esigenze di alfabetizzazione funzionale.

In Polonia, ad esempio, viste le recenti tendenze migratorie legate alla guerra nella regione, un team dell'Università WSB ha sviluppato un gioco di carte per aiutare i rifugiati ucraini ad apprendere le basi della lingua polacca come modo per imparare e integrarsi nella vita polacca. In Italia, l'ENAIP ha individuato la necessità di sostenere le competenze di alfabetizzazione al mercato del lavoro degli adulti over 30 (e soprattutto over 50) che hanno sperimentato la disoccupazione di lunga durata. Di conseguenza, sono stati ideati sette brevi videoclip per familiarizzare gli adulti con le organizzazioni e i siti web di formazione professionale e per illustrare le capacità di comunicazione scritta e orale nel processo di candidatura al lavoro.

Per quanto riguarda l'Austria, un team dell'Alpen-Adria-Universität di Klagenfurt ha notato che una percentuale crescente di famiglie di immigrati aveva bisogno di sostegno per partecipare all'istruzione dei propri figli. Pertanto, hanno progettato un kit di strumenti per supportare l'alfabetizzazione informativa dei genitori che comunicava visivamente informazioni importanti relative alla scuola, come le attività a cui avrebbero partecipato i loro figli e il materiale che avrebbero dovuto portare. Infine, sulla base delle difficoltà incontrate da molti lavoratori adulti e residenti della comunità nell'affrontare i processi formali comunali, un team di MEPCO nella Repubblica Ceca ha adattato una serie di moduli scritti in documenti condensati e visivamente accattivanti per promuovere l'occupazione e le competenze legali.

Ogni gruppo ha testato i propri strumenti con la comunità di interesse e ne ha valutato l'efficacia nel sostenere i bisogni di alfabetizzazione identificati. Nel complesso, ogni kit di strumenti è stato ritenuto utile dai membri della comunità per promuovere il loro impegno nelle pratiche di alfabetizzazione identificate. In tutti i contesti, gli utenti hanno anche suggerito miglioramenti agli strumenti, che ogni team intende includere nelle iterazioni future.

L'équipe si trova in una posizione privilegiata per avere un impatto profondo sulle loro comunità, impegnandosi in questa e in future collaborazioni internazionali per sostenere il funzionamento efficace degli adulti e lo sviluppo personale.

Dott.ssa Megan Hopkins

## Bibliografia

- Beckord, S. (2011): Qualitätsprofil "Frühpädagogik" - Fachschule/Fachakademie. München: WiFF.
- Behrens, B. & Westphal, M. (2009): Junge Flüchtlinge - ein blinder Fleck in der Migrations- und Bildungsforschung. L'istruzione dei giovani lavoratori come tema centrale nella discussione sulla politica migratoria. In: Krappmann, L., Lob-Hüdepohl, A., Bohmeyer, A. & Kurzke-Maasmeier, S. (Ed.), Bildung für junge Flüchtlinge - ein Menschenrecht. Erfahrungen, Grundlagen und Perspektiven (pp. 45-58). Bielefeld: Bertelsmann.
- Bundesministerium für Inneres (2015): Asylstatistik 2015. Republik Österreich, Sektion III - Recht. Consultato il 11.02.2021 sotto [www.bmi.gv.at/301/Statistiken/files/Jahresstatistiken/Asyl\\_Jahresstatistik\\_2015.pdf](http://www.bmi.gv.at/301/Statistiken/files/Jahresstatistiken/Asyl_Jahresstatistik_2015.pdf).
- Bundesministerium für Inneres (2016): Asylstatistik 2016. Republik Österreich, Sektion III - Recht. Consultato il 11.02.2021 sotto [www.bmi.gv.at/301/Statistiken/files/Jahresstatistiken/Jahresstatistik\\_Asyl\\_2016.pdf](http://www.bmi.gv.at/301/Statistiken/files/Jahresstatistiken/Jahresstatistik_Asyl_2016.pdf).
- Bundesverband Alphabetisierung und Grundbildung e.V.. (2011): Funktionaler Analphabetismus im Kontext von Familie und Partnerschaft. Münster: Waxmann.
- Hofer (2022): Leseinitiative 'Bildung fängt mit Lesen an'. Online. Consultato il 09.05.2022 URL: <https://www.hofer.at/de/heute-fuer-morgen/fokusthemen/weitere-themen/leseprojekt.html>.
- Gitschier, L. (2017): Die prekäre soziale Lage junger Flüchtlinge - Eine strukturell bedingte Wirkungsgröße der extremen Belastungssituation. In: Bleher, W. & Gingelmaier, S. (Ed.), Kinder und Jugendliche nach der Flucht. Notwendige Bildungs- und Bewältigungsangebote (pp. 22-38). Weinheim e Basilea: Beltz.
- IQS (2022): Individuelle Kompetenzmessung PLUS. Online. Consultato il 07.05.2022 URL: <https://www.iqs.gv.at/themen/nationale-kompetenzerhebung/ikm-plus>.
- Mayringer, H.; Wimmer, H.; Auer, Michaela; Gruber, G. (o.J.): Salzburger Lese-Screening 5-8 (SLS). Manuale. Online. Consultato il 08.05.2022 URL: <https://lesen.tibs.at/sites/default/files/lesekompetenz/SLS/Handbuch%20SLS%205-8.pdf>.
- Michitsch, V. (2020a): Bildung auf Augenhöhe. La formazione gestita in modo partecipativo per gli uomini in fuga. La Österreichische Volkshochschule. Magazin für Erwachsenenbildung, 2019/2020 (269). Consultato il 10.02.2021 alla voce <http://magazin.vhs.or.at/magazin/2019-2/269-winter-201920/schwerpunkt-interessegeleitetes-lernen-interesse-entwicklung/bildung-auf-augenhoehe/>.
- Michitsch, V. (2020b): Bildung auf Augenhöhe. Il Transitquartier come luogo di formazione personalizzato. La Österreichische Volkshochschule. Magazin für Erwachsenenbildung, 2020 (270). Consultato il 10.02.2021 sotto <http://magazin.vhs.or.at/magazin/2020-2/270-sommer-2020/bildungsthemen/bildung-auf-augenhoehe/>.
- Michitsch, V. (2022): Education at Eye Level: Transitional Quarters as Educational Spaces for Participatory Learning Processes of Accompanied Refugee Children and Adolescents. In: Hermansen, M.; Aslan, E.; Akkilic, E. (Ed.): Educazione alla pace e religione: prospettive, pedagogia, politiche. Springer VS: Wiesbaden.
- OCSE, Unione europea, Istituto di statistica dell'UNESCO (2015): Manuale operativo ISCED 2011: linee guida per la classificazione dei programmi di istruzione nazionale e delle relative qualifiche. OCSE Publishing. URL: [http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/isced-2011-operational-manual-guidelines-for-classifying-national-education-programmes-and-related-qualifications-2015-en\\_1.pdf](http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/isced-2011-operational-manual-guidelines-for-classifying-national-education-programmes-and-related-qualifications-2015-en_1.pdf) [abgerufen am 22.09.2022].
- Rechnungshof Österreich (2020): Leseförderung an Schulen. Rapporto del Rechnungshofes. Online. Consultato il 07.05.2022 URL: [https://www.rechnungshof.gv.at/rh/home/home/004.714\\_Lesefoerderung.pdf](https://www.rechnungshof.gv.at/rh/home/home/004.714_Lesefoerderung.pdf)
- Rechtsinformationssystem des Bundes (2005): Bundesgesetz über die Gewährung von Asyl. Bundesrecht konsolidiert: Gesamte Rechtsvorschrift für Asylgesetz 2005. Accessibile il 31.08.2020 sotto [www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=920004240](http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=920004240).
- Rechtsinformationssystem des Bundes (2020): Gesamte Rechtsvorschrift für das Schulpflichtgesetz 1985. Rechtsinformationssystem des Bundes (2020): Bundesrecht konsolidiert. Consultato il 31.08.2020 all'indirizzo [www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10009576](http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10009576).
- Roth, X. (Hrsg.) (2013): Handbuch Bildungs- und Erziehungspartnerschaften - Zusammenarbeit mit Eltern in

der Kita. Friburgo in Brisgovia: Herder Verlag.

- Schulze, E. & Spindler, S. (2017): Schule als sicherer Ort. Flucht als Herausforderung für Soziale Arbeit und Schule. In: Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft (Ed.): Die Deutsche Schule. Zeitschrift für

Erziehungswissenschaft, Bildungspolitik und pädagogische Praxis: Flucht und Bildung, 2017 (109/3). pp. 248-259, Münster: Waxmann.

- Unicef (1990/2021): La Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia. Regelwerk zum Schutz der Kinder weltweit. Consultato il 10.02.2021 sotto <https://www.unicef.de/informieren/ueber-uns/fuer-kinderrechte/un-kinderrechtskonvention>.



aßer

learning tools for preventing functional  
and secondary illiteracy