



Competenze di base e qualità

Principi relativi alla trasmissione e all'acquisizione delle competenze di base per gli adulti

Le competenze di base degli adulti sono definite all'articolo 13 della legge federale sulla formazione continua del 20 giugno 2014 (RS 419.1; LFCo)

Il quadro di orientamento fa riferimento agli adulti che non vogliono colmare unicamente le lacune nelle competenze di base, ma che incontrano difficoltà generali di apprendimento.

I principi esposti in questo documento:

- vincolano i membri della Federazione svizzera Leggere e Scrivere (FLS) e dell'Associazione delle Università popolari svizzere (UP) ;
- sono raccomandazioni ad altre istituzioni che offrono misure educative volte all'acquisizione e al mantenimento delle competenze di base da parte degli adulti;
- non costituiscono un marchio per gli organizzatori di corsi di formazione;
- sono intesi come suggerimenti per la discussione in seno alle autorità pubbliche sui criteri relativi al sostegno di tali misure formative;
- offrono informazioni per i professionisti della formazione e del settore sociale, nonché per le persone interessate del mondo della politica.

I principi contengono criteri ideali, che non sempre possono essere del tutto realizzabili. I principi costituiscono quindi una linea guida, non un valore assoluto.

PREAMBOLO

Imparare

Le persone devono essere in grado di imparare, sia individualmente che collettivamente. Si adattano alle condizioni in costante evoluzione dell'ambiente, della società e della cultura. Imparando riescono a cambiare la loro situazione. Imparare significa acquisire nuove conoscenze, nuove capacità e abilità, capire, riconoscere le connessioni, lavorare insieme agli altri e progredire.

L'apprendimento degli adulti

Il presente documento si occupa dell'apprendimento degli adulti con competenze di base incomplete. Spesso non sono abituati ad imparare; imparare ad imparare è per loro tanto importante quanto il contenuto da imparare. Per la loro capacità di apprendimento, la propria situazione concreta e gli obiettivi personali (a quali competenze mira l'apprendimento?) sono fondamentali. Le esperienze e le responsabilità degli adulti in questione vanno necessariamente prese in considerazione affinché queste persone possano essere sostenute e promosse in modo ottimale nell'acquisizione, rispettivamente nella riacquisizione e nel mantenimento delle competenze di base - con l'obiettivo di poter autonomamente continuare ad imparare.

Imparare ad imparare

Questo documento stabilisce in primo luogo i principi per l'insegnamento e l'apprendimento delle competenze di base per gli adulti che non hanno familiarità con l'apprendimento. Esso formula considerazioni didattiche e metodologiche. Si tiene conto delle conoscenze teoriche, ma soprattutto dell'esperienza pluridecennale di insegnamento pratico delle organizzazioni professionali FLS e UP

BASE DI RIFERIMENTO

Principio

Le competenze di base sono le capacità e abilità di cui una persona adulta ha bisogno per poter partecipare alla società e al mondo del lavoro - indipendentemente dall'età, dalla posizione sociale o dal livello di istruzione formale. Si tratta di capacità e abilità apprendibili che consentono di capire, esprimersi e trovare una soluzione ai problemi in situazioni mutevoli.

Normativa giuridica

La legge federale del 20 giugno 2014 (RS 419.1; LFCo), entrata in vigore il 1° gennaio 2017, definisce all'art. 13 le competenze di base come conoscenze e capacità di base nella lettura, nella scrittura, nell'espressione orale in una lingua nazionale, nella matematica del quotidiano e nell'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. La LFCo richiede che le competenze di base possano essere apprese in modo pratico, integrando nella vita di tutti i giorni questioni rilevanti di tipo sociale, economico e giuridico. Ad eccezione dell'espressione orale in una lingua nazionale, queste competenze di base sono l'oggetto del presente lavoro. La capacità di esprimersi oralmente in una delle lingue ufficiali nella loro forma standard, cioè il tedesco, il francese o l'italiano, è un prerequisito per l'apprendimento delle competenze di base.

Le competenze di base fondamentali come l'imparare ad imparare, il pensiero logico, la capacità di risolvere i problemi e le competenze sociali non sono menzionate nella FLCo. Esse saranno altresì oggetto di questo documento.

Le persone direttamente interessate, un gruppo eterogeneo

Le persone con competenze di base inadeguate non appartengono a un gruppo specifico di popolazione chiaramente definibile; tra le persone interessate vi sono donne e uomini adulti di tutte le età e di tutte le classi sociali. Essi hanno spesso frequentato il sistema scolastico in Svizzera,

hanno completato la formazione professionale, sono in gran parte impiegati in vari settori di lavoro e parlano la lingua locale.

L'importanza delle competenze di base

Le competenze di base permettono ad ogni persona di muoversi in modo autonomo e libero nel proprio ambiente e di partecipare attivamente alla vita sociale, culturale, politica ed economica. Esse danno accesso a informazioni, consulenza e formazione e formazione continua. Le competenze di base aumentano le possibilità degli individui di riflettere sulla loro situazione, di esplorare nuove possibilità e di avviare cambiamenti. La lettura e la scrittura giocano un ruolo chiave in questo contesto, così come nell'apprendimento delle altre competenze di base. Sono essenziali per l'elaborazione delle informazioni, che è fondamentale in molti contesti sociali e in molte situazioni sul lavoro.

Le competenze di base hanno una relazione diretta con la posizione sociale delle persone. Sono al servizio della loro integrazione nella società. Gli adulti che hanno difficoltà a capire i testi, a scrivere messaggi, a far di conto o a utilizzare le odierne tecnologie di comunicazione come computer, Internet e smartphone rischiano di essere esclusi dal lavoro e dall'occupazione, oltre che dalla partecipazione sociale, culturale e politica. L'accesso all'apprendimento permanente e ad altri settori importanti come la prevenzione a tutela della salute risulta più difficile.

L'esclusione economica, sociale e culturale ha un prezzo elevato non solo per le persone colpite, le loro famiglie e il loro ambiente in generale. L'esclusione grava su tutta la società, la politica e l'economia. Le persone con insufficienti competenze di base hanno più probabilità di essere disoccupate, necessitano più spesso di assistenza sociale, soffrono maggiormente di problemi di salute e hanno più probabilità di astenersi da elezioni e votazioni. L'acquisizione e il mantenimento delle competenze di base è un mezzo per l'integrazione e contro l'esclusione.

La qualità

L'approccio scelto a riguardo della qualità pone in primo piano l'apprendimento il più possibile individualizzato, partendo da situazioni diverse e puntando a obiettivi diversi.

In questo contesto l'apprendimento in gruppo è di grande importanza, perché da un lato il gruppo, nel suo piccolo, riflette la situazione sociale. D'altra parte, è una condizione di supporto per l'apprendimento individualizzato. Non si tratta quindi di contrapporre l'apprendimento individualizzato all'apprendimento collettivo, ma piuttosto di combinare in modo ottimale le due cose.

In linea di principio, si considera l'acquisizione delle competenze di base riuscita quando sono raggiunti gli obiettivi di apprendimento individuali definiti, quando aumentano le competenze progettuali attuali e future dei corsisti in ambito professionale e privato, e quando essi sono in grado di accedere ad ulteriori processi formativi e ad un apprendimento con maggiore autonomia.

CRITERI DI QUALITÀ PER OFFERTE VOLTE ALL'ACQUISIZIONE E AL MANTENIMENTO DELLE COMPETENZE DI BASE DEGLI ADULTI

La qualità è il risultato di tutte le misure che soddisfano le esigenze formative nell'ambito delle competenze di base. Ma la qualità richiede anche criteri oggettivi e misurabili. Di conseguenza, questa sezione elenca criteri di qualità concreti relativi alle offerte di formazione per l'acquisizione e il mantenimento delle competenze di base degli adulti. I criteri si applicano alle istituzioni di formazione. Essi si basano sui criteri eduQua del 2012 e insieme formano un sistema. Si tratta di requisiti nell'ambito delle competenze di base differenziati secondo i contesti, che possono servire da base per i criteri a livello di offerta nell'ambito di eduQua 2021 o di sistemi di certificazione simili. Al di là dei seguenti criteri, la qualità rimane un processo continuo in cui sono coinvolti i singoli responsabili dei corsi, le istituzioni di formazione e - nel feedback - i partecipanti alle misure formative.

1) OFFERTE FORMATIVE

1. Definizione dell'offerta

- Il pubblico di riferimento è definito.
- Il contenuto delle competenze di base corrisponde alle necessità sociali ed economiche e alle esigenze individuali dei partecipanti.
- L'offerta è accessibile a tutti, abbordabile, orientata alla domanda e tiene conto della prossimità locale o regionale.
- Gli organizzatori collaborano in reti locali o regionali per garantire un'offerta complementare nelle vicinanze.

2. Obiettivi di apprendimento

- Gli obiettivi di apprendimento individuali devono essere definiti insieme ai partecipanti e registrati nei programmi di studio individuali.
- Gli obiettivi di apprendimento individuali devono essere realizzabili per i partecipanti.

Commento:

La più grande prospettiva di successo è una formazione che si concentri sui bisogni e sugli ambienti di vita dei partecipanti. Le esperienze di apprendimento positive rafforzano l'autostima e portano alla convinzione "posso farcela anch'io", perché spesso il primo passo è quello di rompere il circolo vizioso della percezione negativa di sé, cioè abbattere le inibizioni e le paure, rafforzare l'autostima e ridurre le valutazioni ostruzionistiche (immagini di sé) come "non ce lo faccio". ¹

Gli adulti dovrebbero essere in grado di gestire il proprio apprendimento e far fruttare la propria esperienza di vita e di lavoro.

Il primo passo è quello di consigliare i corsisti e di determinare insieme la loro situazione. Entrambi i servizi dovrebbero essere gratuiti. Un'atmosfera di fiducia e motivante durante il colloquio iniziale è fondamentale per lo svolgimento positivo di un processo formativo.

Durante la consultazione iniziale gratuita e non vincolante, si discute su cosa e come lavorare (orientamento dei partecipanti), quali sono le esigenze di apprendimento individuali e qual'è l'attività formativa più adatta. I colloqui per valutare il posizionamento di ogni singolo corsista e altri colloqui intermedi consentono di definire e di adeguare continuamente gli obiettivi di apprendimento individuali.

3. Contenuti didattici

- La lettura, la scrittura, la matematica del quotidiano, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono i contenuti primari dell'apprendimento.
- Si aggiungono le competenze trasversali, come imparare ad imparare, il pensiero logico, la capacità di risolvere i problemi e le competenze sociali.
- I contenuti didattici vengono adattati costantemente agli obiettivi di apprendimento individuali in funzione dell'orientamento dei corsisti.

Commento:

Le competenze di base vengono acquisite in un processo non lineare che si basa su situazioni importanti per il discente. Il processo di apprendimento è riflessivo: esso consente di collocare la propria esperienza nel contesto storico e culturale. Il processo mobilita tutte le dimensioni della persona (cognitive, affettive, fisiche, sociali, ecc.). Le permette di analizzare la propria situazione e quella degli altri e di apportare cambiamenti. Si rafforzano l'autonomia e la solida-

¹Stoppacher Peter, *Der Stigmatisierung entkommen*, In.Bewegung

rietà nonché la fiducia in se stessi, il pensiero critico e la capacità di affrontare nuove situazioni e di raggiungere nuovi obiettivi. Si tratta di acquisire la capacità di riflettere su se stessi e sul mondo e di apportare cambiamenti in caso di necessità.

Le persone con insufficienti competenze di base non formano un gruppo chiaramente definito e omogeneo. Si differenziano per età, sesso, origine, competenze linguistiche, posizione sociale, scuola, esperienza scolastica in ambito formativo e professionale, potenziale di apprendimento personale, motivazione, esigenze di apprendimento individuali e il loro ambiente personale e familiare. Pertanto, l'orientamento verso gli obiettivi di apprendimento individuali è fondamentale. I partecipanti collaborano a determinare cosa vogliono imparare, a quale ritmo e con quali metodi. La promozione delle competenze di base dovrebbe permettere ai partecipanti l'autodeterminazione nel proprio ambiente personale, sociale e professionale. Di conseguenza, è opportuno che i partecipanti lavorino per mezzo di propri materiali e documenti. In questo modo, l'apprendimento è legato alla loro realtà/pratica, come esige la FLCo (concreto e rilevante per la vita quotidiana). L'effetto sulla motivazione ad imparare non può che essere positivo.

4. Controllo dei risultati dell'apprendimento / titolo di studio

- I risultati dell' apprendimento vengono controllati, riferendosi agli obiettivi di apprendimento individuali.
- Tra i responsabili dei corsi e i partecipanti si svolgono regolarmente dei colloqui di valutazione.
- I singoli risultati vengono documentati e trasmessi agli interessati.
- Il piano di apprendimento individuale deve essere adattato in base alle necessità del caso.
- A conclusione del corso si svolge una valutazione finale (tra il partecipante e il responsabile del corso). Si discuterà dei risultati ottenuti e del processo di apprendimento.
- È l'occasione per mostrare ai partecipanti le possibilità di formazione continua all'interno e all'esterno dell'istituto erogatore.
- I partecipanti riceveranno, su richiesta, un attestato di partecipazione.
- I corsisti che desiderano ottenere un titolo di studio certificato vengono consigliati e sostenuti secondo i loro piani.

Commento:

I progressi nell'apprendimento rafforzano l'autostima dei partecipanti e spianano la strada all'apprendimento autonomo. Non tutti i progressi nell'apprendimento possono essere misurati, ma è possibile valutarli in modo soggettivo. Utilizzando varie tecniche di valutazione (feedback, autovalutazione, valutazione da parte di altri, valutazione della situazione del momento), i risultati e i progressi vengono regolarmente comunicati e discussi. Sia gli obiettivi di apprendimento individuali che il piano di apprendimento individuale devono essere continuamente adattati.

Al termine di un corso si svolge una discussione finale. I progressi - non solo nell'ambito delle competenze di base, ma anche dell'acquisizione di metodi di apprendimento e di competenze interdisciplinari - vengono trasmessi ai corsisti, così come informazioni su ulteriori opportunità di formazione. La discussione finale serve anche per consentire ai responsabili del corso di riflettere sulle proprie azioni e di definire le migliorie da apportare.

5. Valutazione dell'offerta formativa

- L'istituzione di formazione valuta annualmente l'intera offerta relativa alle competenze di base, tenendo conto delle esperienze dei partecipanti.
- Le esigenze formative dei partecipanti vengono continuamente valutate.
- Se del caso si procede all'adattamento o allo sviluppo di nuovi concetti di corso.

2) INFORMAZIONE

6. Informazioni sull'istituzione di formazione

- L'istituzione di formazione pubblica informazioni sui promotori, i riconoscimenti (ad es. certificato di qualità), le attività e gli indirizzi di contatto.
- Il rapporto annuale fornisce informazioni sui risultati e sulle finanze.
- Le informazioni sono facilmente accessibili.

7. Informazioni sull'offerta formativa

- La pubblicazione dell'offerta fornisce informazioni sul gruppo destinatario, sui possibili contenuti/obiettivi, su luogo/data/data/ore, sulla durata, sui costi e sui contatti, usando un linguaggio facilmente comprensibile.
- Le condizioni di iscrizione e di cancellazione saranno comunicate durante la consultazione iniziale.
- Le istituzioni che sono in contatto diretto con i potenziali partecipanti ricevono regolarmente informazioni.
- Le piattaforme informative rilevanti per il settore, come orientamento.ch, alisearch.ch, vengono regolarmente aggiornate o informate.

3) ORGANIZZAZIONE DEI CORSI

8. Selezione dei partecipanti/ consulenza iniziale

- Il pubblico destinatario è definito nel catalogo dei corsi.
- Un requisito indispensabile per la partecipazione al corso è una buona conoscenza orale della lingua locale.
- La selezione dei partecipanti si basa su una consulenza iniziale gratuita.
- La vicinanza locale o regionale dell'offerta formativa è importante. Tenendo conto di questa esigenza, agli interessati vengono proposti corsi adeguati sia all'interno che anche all'esterno dell'istituto di formazione, qualora il proprio istituto non lo offra o quando i corsi sono già al completo.

9. Pianificazione delle lezioni

- Per tutti i partecipanti è disponibile un piano di apprendimento individuale scritto, basato sulle loro conoscenze individuali, competenze, sugli obiettivi di apprendimento e sulla motivazione personale.
- La pianificazione a lungo termine delle lezioni include obiettivi di apprendimento, contenuti e metodi, riflessioni sul trasferimento nell'apprendimento, monitoraggio dei progressi compiuti e chiarificazione dell'impegno reciproco tra i partecipanti e i responsabili del corso.

10. Metodi di insegnamenti e di apprendimento

- I metodi di insegnamento e di apprendimento dipendono dagli obiettivi individuali. Imparare ad imparare, l'autonomia e il trasferimento delle nuove competenze nella pratica sono di fondamentale importanza.

- I metodi di insegnamento e di apprendimento utilizzati devono essere adatti a rafforzare la fiducia dei corsisti in se stessi.
- La definizione, l'esecuzione e la documentazione dei processi di insegnamento e di apprendimento avvengono attraverso un dialogo continuo tra i responsabili dei corsi e i partecipanti.
- I corsi hanno luogo in piccoli gruppi di 5-8 partecipanti per soddisfare le esigenze delle persone con difficoltà di apprendimento. Per i gruppi più numerosi, l'orientamento dei partecipanti deve essere garantito.

11. Materiale didattico e media

- Il materiale didattico e i media devono essere adeguati agli adulti e alle esigenze dei singoli partecipanti.
- I partecipanti sono incoraggiati a portare i propri documenti e materiali usandoli come base per il lavoro.
- Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono utilizzate in ogni area di apprendimento. In linea di principio, i partecipanti possono utilizzare le proprie attrezzature.
- Per raggiungere gli obiettivi di apprendimento, si integrano in classe diverse forme di apprendimento digitale.

Commento:

Un ambiente motivante è fondamentale per apprendere con successo. Si illustrano e si praticano diversi metodi di apprendimento. I progressi dei corsisti vanno sempre elogiati.

Tutte le misure mirano a una maggiore autonomia e autodeterminazione dei partecipanti.

L'apprendimento delle competenze di base deve sempre avvenire in funzione delle esigenze dei corsisti.

Ogni persona deve imparare ad imparare in modo individuale. Per stabilire gli obiettivi di apprendimento, i contenuti, i metodi di apprendimento e i criteri di valutazione è necessaria una stretta collaborazione tra i partecipanti e i responsabili del corso. I partecipanti assumono un ruolo e una responsabilità attiva in questo processo. La disponibilità di diversi metodi di apprendimento permette loro di scegliere e di acquisire il metodo più appropriato. I metodi non individualizzati hanno spesso un effetto controproducente sui partecipanti dovuto a esperienze negative a scuola. Il pensiero competitivo tra i partecipanti, la pressione per le prestazioni e l'orientamento verso un obiettivo di apprendimento collettivo possono aggravare inutilmente la situazione degli interessati e confermare la loro percezione negativa di sé. Ciò significa che un orientamento predefinito con linee guida e contenuti chiari, diversi livelli, esami e attestati basati su un quadro di riferimento può porre ostacoli ad alcune delle persone interessate. Al contrario, l'apprendimento individualizzato e differenziato dà spazio alle esigenze e agli obiettivi di apprendimento dei partecipanti.

Nonostante o forse proprio per l'approccio di apprendimento individualizzato, l'apprendimento in gruppo è fondamentale: ogni partecipante al gruppo può motivare, informare, animare, promuovendo in tal modo la comunicazione, la cooperazione (sostegno reciproco), ecc. Il materiale didattico preconfezionato non ha senso. I responsabili dei corsi creano materiali individuali e su misura. I materiali didattici sperimentati e testati possono essere scambiati tra i responsabili su diverse piattaforme, ad es. leap.ch, e adattati alle esigenze personali dei corsisti.

12. Transfer nell'apprendimento (trasferimento di conoscenze e competenze da un contesto all'altro)

- I contenuti didattici e la metodologia/didattica sono orientati al trasferimento nella realtà/pratica dei partecipanti.

- Il trasferimento nell'apprendimento dei partecipanti è reso possibile da un lato lavorando su documenti e argomenti propri, dall'altro includendo argomenti professionali e di vita quotidiana.
- Il trasferimento individuale nell'apprendimento è documentato e conferma l'applicazione delle conoscenze e competenze acquisite nel contesto professionale e privato.

4) RESPONSABILI DEI CORSI

13. Profilo dei requisiti

- L'istituto di formazione ha un profilo professionale per i responsabili dei corsi.
- In caso di nuovo impiego, il prerequisito è una formazione nel campo della formazione degli adulti o una corrispondente esperienza professionale comprovata con l'iscrizione in contemporanea a una formazione pertinente.
- I formatori dispongono di informazioni approfondite sul gruppo destinatario, di competenze didattiche specifiche (metodi di orientamento dei partecipanti) e di competenze nel campo dell'"imparare ad imparare" e nell'affrontare le difficoltà di apprendimento. Queste qualifiche supplementari possono essere acquisite parallelamente all'attività lavorativa.
- Altresì fanno parte del loro profilo spiccate competenze sociali e personali.

14. Formazione continua

- I responsabili dei corsi si sottopongono regolarmente a una formazione continua nel campo delle competenze di base e della rispettiva metodologia/didattica. Inoltre, partecipano allo scambio di informazioni ed esperienze, all'intervisione/supervisione e, se possibile, anche a convegni specialistici.
- L'istituzione di formazione promuove e sostiene la formazione continua interna ed esterna dei formatori e favorisce lo scambio di esperienze tra colleghi.
- Nell'organizzazione della formazione continua si tiene conto sia delle esigenze dell'istituzione che di quelle dei formatori.

15. Feedback per formatori

- I formatori ricevono un feedback qualificato almeno una volta all'anno mediante visite ai corsi da parte di terzi (colleghi, superiori, esperti, altri) e attraverso la valutazione dei partecipanti.
- Un ulteriore feedback si aggiunge tramite discussioni regolari con i responsabili dell'istituzione.

5) SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

16. Garanzia e sviluppo della qualità

- L'istituto di formazione dispone di una certificazione (ad es. eduQwa) o si sta impegnando per ottenerla.
- La garanzia e lo sviluppo della qualità è un processo continuo su cui si lavora costantemente.

- I criteri di qualità stabiliti vengono regolarmente riesaminati e i processi di sviluppo necessari devono essere definiti per iscritto.

Commento:

La qualità si sviluppa in un costante dialogo comune. Si può affermare che un percorso formativo è riuscito (= di alta qualità), quando i partecipanti si sentono responsabili del raggiungimento degli obiettivi prefissati, facendo crescere nel contempo la fiducia in se stessi.

6) GESTIONE

17. Linee guida e visioni

- L'istituzione di formazione si riferisce a delle linee guida con cui si impegna per l'orientamento ai partecipanti e alle loro esigenze. Le linee guida spiegano la missione dell'istituzione in ambito formativo, il suo approccio pedagogico/andragogico, i suoi campi d'attività e il suo pubblico destinatario.
- Le linee guida e i criteri di qualità sono noti a tutti i formatori e devono essere messi in pratica.

18. Strumenti di gestione

- L'istituzione di formazione dispone di strumenti di gestione che consentono a tutti i collaboratori e soprattutto ai responsabili dei corsi di lavorare in modo professionale (strategia, obiettivi annuali, colloqui di valutazione, capitolati d'oneri, monitoraggio della qualità dell'offerta, condizioni di lavoro ben definite e una scala salariale trasparente che riflette quella applicata alla scuola elementare).

Commento:

In qualità di datori di lavoro, le istituzioni di formazione regolano le condizioni di lavoro e di impiego dei responsabili dei corsi. Si preoccupano di garantire un carico di lavoro regolare e condizioni di lavoro eque. Pertanto, il salario deve adeguarsi a quello degli insegnanti delle scuole elementari e alla corrispondente previdenza sociale. Le condizioni di lavoro e la scala salariale sono accessibili internamente a tutti i dipendenti. I fornitori dei corsi assumono personale qualificato con il quale vengono effettuate regolari valutazioni tramite colloqui di lavoro e la cui formazione continua sarà promossa in modo attivo.

19. Organizzazione

- L'organizzazione dell'istituzione di formazione dispone delle basi legali da parte dell'organizzazione promotrice, del finanziamento, dell'organigramma, degli oneri e delle competenze dei responsabili.

20. Aule e infrastrutture

- L'istituzione di formazione mette a disposizione aule idonee che consentono ai formatori e ai partecipanti di realizzare gli obiettivi di apprendimento.
- Le aule sono dotate di superfici di scrittura (flipchart, bacheca ecc.), accessori per moderazione, PC/tablet, beamer e un efficiente accesso a Internet.

21. Valutazione della soddisfazione dei partecipanti

- Annualmente avviene una valutazione dei corsi dell'istituzione di formazione da parte dei corsisti.
- Le proposte di miglioramento saranno esaminate dai responsabili del corso e dell'istituzione. Se possibile, esse verranno prese in considerazione in una prossima fase di sviluppo.

22. Controlling e sviluppo

- L'istituzione di formazione verifica regolarmente l'applicazione dei criteri di qualità in vigore.
- Le statistiche permettono di osservare e gestire lo sviluppo con occhio critico.

FONTI (in ordine alfabetico)

- Association Lire et Ecrire, *Classeur de référence*,
- Association Lire et Ecrire, *Auto-évaluation*, 12.10.2017
- Ufficio federale della migrazione, *Curriculum quadro per la promozione linguistica dei migranti*, 2009
- Ufficio federale di statistica, *leggere e calcolare in Svizzera, le competenze di base degli adulti*, 2006
- Legge federale sulla formazione continuo (LFCo), art. 6 e 13, 1.1.2017
- Doberer-Bey Antje, *Auf dem Weg zu TrainerInnenprofil und Qualitätsstandards für die Basisbildung*, In. *Bewegung*
- Doberer-Bey Antje, *Qualitätsentwicklung in der Basisbildung und die Professionalität der TrainerInnen*, in *Magazin in Erwachsenenbildung.at*, Ausgabe Nr. 1 2007
- EduQua, *Manuale, informazioni e quadro di riferimento sulla procedura per la certificazione*, 2012
- ISOP Innovative Sozialprojekte, *Leitbild*, 2012, www.isop.at
- Kant Immanuel, *Pedagogia*, 1803
- OECD, *Skilled for Life? Key Findings from the Survey of Adult Skills*, 2013
- PIAAC, *Program for the International Assessment of Adult Competencies*, www.wikipedia.org/PIAAC-Studie, 13.3.2019
- Rath Otto, *Basisbildung und Gesundheit*, In. *Bewegung*, *Zwischenbilanz*, *Die Basisbildung in Österreich in Theorie und Praxis*
- Federazione svizzera Leggere e Scrivere, *Inchiesta nazionale presso tutti i partecipanti ai corsi leggere e scrivere, 2015 rapporto di analisi*, marzo 2017
- Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione, *Allegato, Leistungspräzisierungen Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben, art. 12 FLCo*, 7 marzo 2017
- Stoppacher Peter, *Der Stigmatisierung entkommen*, In. *Bewegung*, *Zwischenbilanz*, *Die Basisbildung in Österreich in Theorie und Praxis*
- Reichenau, Christoph, *Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in den Volkshochschulen*, 15.10.2017
- Verband der Schweizerischen Volkshochschulen, *Qualitätskriterien für Volkshochschulen*, 2001
- Verein Lesen und Schreiben Deutsche Schweiz, *Qualitätskriterien im Bereich Weiterbildung von Grundkompetenzen Erwachsener*, *Protokoll Vorstandstreue*, 31.8.2017