

# **Titolo del progetto: Culture Of Inclusion in Adult Learning Organisations**

Progetto N°: 2020-1-FR01-KA204-080543



## **Relazione di sintesi sull'inclusione nelle organizzazioni di formazione degli adulti**

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette esclusivamente le opinioni dell'autore, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

**Aurore: IDEC**



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

## Sommario

Introduzione	3
Metodologia	4
Capitolo 1: Profili dei paesi e delle organizzazioni coinvolte.	5
Capitolo 2: Contesto politico generale per l'inclusione nelle organizzazioni di educazione degli adulti nei paesi partner e nell'UE	8
1. Profilo del paese "Inclusione nella formazione"	8
2. Azioni politiche per l'inclusione nelle organizzazioni di apprendimento degli adulti	9
Quadro strutturale	11
Capitolo 3: Analisi comparativa dei bisogni nell'inclusione nelle organizzazioni di apprendimento degli adulti nei paesi partner	15
Introduzione	15
Questionario per i manager	16
Questionario per i formatori	32
Le interviste ai discenti	44
Capitolo 4: quadro di qualità	46
Metodologia per progettare il quadro di qualità	46
Proposte di misure di inclusione	47
Matrice di misure di inclusione basata su ISO 21001	63
Allegato I. Buone pratiche	64
Francia	64
Grecia	69
Slovacchia	74
Germania	80
Italia	88
Portogallo	95

## Introduzione

### **Cultura dell'inclusione nelle organizzazioni per l'apprendimento degli adulti**

Il progetto CONSIDER mira a migliorare la qualità dei servizi di formazione per adulti attraverso la promozione della cultura dell'inclusione nelle organizzazioni di formazione per adulti a livello manageriale e formativo.

L'adozione di tecniche, metodologie e strumenti che facilitano la parità di accesso e l'implementazione di successo dei programmi di formazione per adulti trasforma le organizzazioni in veicoli di inclusione di gruppi vulnerabili che altrimenti sarebbero socialmente esclusi o emarginati.

Il progetto produrrà strumenti di formazione e di supporto per il management e i formatori di adulti delle **organizzazioni di formazione**, che sosterranno l'inclusione di tutti gli studenti, indipendentemente dal loro background socio-economico, dalla loro età, dal loro sesso o dalle loro capacità cognitive.

Gli obiettivi generali del progetto sono

- sostenere le organizzazioni di formazione per adulti per diventare più inclusive
- facilitare la diffusione e l'accesso all'educazione degli adulti per i membri svantaggiati della società
- promuovere l'inclusione e l'impegno attivo di tutti i discenti nell'educazione degli adulti

Gli obiettivi specifici del progetto sono:

- ✓ Impostare il quadro di qualità di un'organizzazione di formazione inclusiva, dalla gestione alla formazione
- ✓ Progettare uno strumento di valutazione per la gestione delle organizzazioni di formazione per adulti e uno strumento di valutazione per i formatori di adulti
- ✓ Progettare corsi e-learning per manager e formatori di adulti su come promuovere l'inclusione nelle loro organizzazioni.

I destinatari del progetto CONSIDER sono manager di organizzazioni di formazione per adulti, formatori di adulti, altro personale che supporta l'apprendimento degli adulti.

Il progetto CONSIDER produrrà 3 output intellettuali:

- O1 Quadro di qualità per l'inclusione delle organizzazioni di apprendimento per adulti

- O2 Strumenti di valutazione per l'inclusione tra cui uno strumento di autovalutazione per i manager delle istituzioni di formazione per quanto riguarda le pratiche di inclusione e un altro strumento di autovalutazione ad uso dei formatori
- O3 Corsi e-learning per "Promuovere l'inclusione nelle organizzazioni di apprendimento per adulti" e per "Metodi e pratiche inclusivi di apprendimento per adulti".

### **Partner del progetto**

1. INSTITUT CORSE DE FORMATION ET RECHERCHE EN TRAVAIL SOCIAL Francia
2. IDEC S.A. Grecia
3. ASTRA - ZDRUZENIE PRE INOVACIE A ROZVOJ Slovacchia
4. VOLKSHOCHSCHULE IM LANDKREIS CHAM EV Germania
5. Eurocultura Italia
6. INOVA+ - INNOVATION SERVICES, SA Portogallo

Per ulteriori informazioni contattare Sig.ra Koralia Tsagkaratou, email: [koralia@idec.gr](mailto:koralia@idec.gr) Tel (+30) 210-6465489, mob (+30) 6974434242

## Metodologia

Sulla base dei 6 rapporti nazionali, IDEC ha sviluppato la Sintesi per il Quadro di Qualità per l'inclusione delle organizzazioni di apprendimento per adulti. La relazione di sintesi riassume i risultati a livello nazionale e comunitario e conclude con una lista di requisiti e raccomandazioni per sviluppare l'inclusione sociale in un'organizzazione di apprendimento per adulti. Il Quality Framework - parte del Rapporto di Sintesi fornirà un approccio strutturato per assicurare l'inclusione sociale a più livelli.

### **Ricerca documentale:**

Studio dei documenti strategici organizzativi/locali/regionali/nazionali che dettano o guidano l'inclusione nelle organizzazioni di apprendimento per adulti in ognuno dei paesi partner. A questo scopo c'è un'ampia ricerca sulla situazione attuale dei gruppi svantaggiati all'interno della società di ogni paese partner attraverso ricerche su internet, interviste personali, questionari e l'individuazione di buone e cattive pratiche.

### **Ricerca primaria che consiste in:**

- **Ricerca quantitativa e qualitativa** (focus group/interviste semi strutturate) attraverso l'uso di due questionari, uno per i manager e uno per i formatori delle organizzazioni di apprendimento per adulti. Era previsto che almeno 5 manager + 5 formatori per paese partner rispondessero alle rispettive indagini e partecipassero all'intervista.

- Inoltre, ogni partner ha condotto **un'intervista (online, per telefono o di persona) con un discente che frequenta un'organizzazione di formazione per adulti e che appartiene a un gruppo svantaggiato.**

## Capitolo 1: Profili dei paesi e delle organizzazioni coinvolte.

### **Francia:**

Nel 2019, c'erano 67,06 milioni di persone che vivevano in Francia di cui 49,43 milioni hanno più di 20 anni; questo gruppo rappresenta il 73,71% della popolazione totale. In Corsica, c'erano circa 335 000 persone nel 2017 e tra loro 283 400 avevano più di 15 anni, che rappresenta l'84,6% della popolazione totale.

**Educazione:** I corsi erogati negli istituti di istruzione superiore francesi hanno diversi obiettivi e condizioni di ammissione, ma per la maggior parte sono strutturati in tre cicli di studio.

Il partner **IFRTS**, il capofila del progetto. è un istituto di formazione con il rango di un'università privata e prepara ai diplomi nei settori sociale, medico-sociale e sanitario. Organizza regolarmente seminari e giornate di studio su temi specifici, il che permette scambi e arricchisce le conoscenze.

L'articolazione della formazione, dell'intervento professionale e della ricerca in questo quadro gli permette di partecipare alle sfide attuali della ricerca sul lavoro sociale: migliorare la qualità della formazione, sviluppare le pratiche e illuminare le politiche pubbliche.

Ma l'IFRTS è anche una società di consulenza specializzata nel campo dell'intervento e dello sviluppo sociale. L'istituto collabora con enti locali o organizzazioni dell'economia sociale e solidale (ESS)[1] nel quadro di missioni di sostegno, perizie e servizi di consulenza.

Info da: <https://ifrtscorse.eu/ifrts-2/>

### **Grecia:**

Nel 2020, la Grecia aveva una popolazione di 10.718.565 persone. Tra queste, c'erano 8.641.341 adulti di età superiore ai 20 anni.

**Educazione:** L'istruzione è stata a lungo apprezzata in Grecia, ci sono diverse università e scuole politecniche e una scuola di belle arti; tuttavia, queste istituzioni sono spesso inadeguatamente attrezzate e non consentono abbastanza ammissioni da soddisfare la domanda di istruzione superiore. Molti studenti greci scelgono quindi di studiare all'estero.

Il partner **IDEC** è un'istituzione di formazione per adulti e consulenza.

Negli ultimi 15 anni IDEC si è occupato del tema della garanzia della qualità nella formazione. IDEC ha esperienza di consulenza nello sviluppo di sistemi di gestione della qualità nei centri di formazione greci. Le principali aree di competenza sono: consulenza gestionale, business plan, imprenditorialità, PMI, gestione della qualità, certificazione,

progettazione di contenuti formativi basati su ECVET, sviluppo di software e multimedia, applicazioni Internet, formazione a distanza, e-business ed e-commerce.

Info da: <https://epale.ec.europa.eu/en/organisations/idec-sa>

### **Slovacchia:**

La Slovacchia ha una popolazione di 3.169.948 persone tra i 25 e i 64 anni, di cui 1.579.721 donne e 1.590.227 uomini.

**Lavoro e istruzione:** La grande maggioranza dei lavoratori slovacchi è impiegata nell'industria manifatturiera e dei servizi. Le scuole secondarie generali offrono la preparazione agli studi universitari. Le scuole secondarie professionali forniscono una formazione nei campi tecnici, impiegatizi e dei servizi.

Il partner **ASTRA**, un'agenzia di sviluppo regionale slovacca.

ASTRA - Associazione per lo sviluppo e l'innovazione - è stata fondata nel 1998 e dalla sua formazione si concentra principalmente sulle seguenti attività:

- ✓ Creazione e preparazione di scenari di sviluppo politicamente e amministrativamente indipendenti, analisi e studi per la pubblica amministrazione, i settori non governativi e le imprese.
- ✓ Progettazione e supporto dell'implementazione di piani di sviluppo, programmi e progetti come contributo allo sviluppo sociale ed economico della Slovacchia, concentrandosi sulla regione di Košice e sulle aree periferiche, svantaggiate e gruppi sociali.
- ✓ Sviluppo dell'istruzione, della ricerca, dello sviluppo e dell'innovazione soprattutto attraverso la fornitura di formazione permanente, il rafforzamento delle capacità di ricerca e sviluppo, la costruzione di relazioni tra le sfere non-profit, accademiche e commerciali e la pubblica amministrazione, utilizzando l'esperienza slovacca e straniera.
- ✓ Supporto e sviluppo delle capacità umane e istituzionali per tutti i tipi di soggetti.

Info da: <https://astra-ngo.sk/en/our-mission/>

### **Germania:**

La Germania è il paese più popoloso dell'Unione Europea; nel 2019, la popolazione totale era di 83,2 milioni di persone.

**Istruzione:** Il settore terziario comprende le istituzioni di istruzione superiore (università, *Fachhochschulen*, collegi di arte e musica) e altri istituti che offrono corsi di studio qualificanti per l'ingresso in una professione agli studenti che hanno completato il livello secondario superiore e ottenuto un titolo di accesso all'istruzione superiore.

Il partner **VHS CHAM** è un'organizzazione tedesca senza scopo di lucro che offre formazione linguistica e VET a studenti vulnerabili.

Come istituzione educativa indipendente dalla politica di partito, dalle confessioni e dalle ideologie, il Centro di Educazione per Adulti del distretto di Cham è impegnato nella tradizione dell'Illuminismo e del pensiero educativo umanistico. Nell'adempimento della sua missione pubblica e della responsabilità ad essa associata, sostiene il diritto all'istruzione per tutti i gruppi della popolazione, la possibilità di apprendimento permanente e le pari opportunità. Fornisce ai cittadini conoscenze, abilità e orientamento in modo che possano contribuire a plasmare la società in cui vivono in modo responsabile e con successo.

Info From: <https://www.vhs-cham.de/ueber-uns>

### **Italia:**

Secondo l'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) al 1° gennaio 2021 l'Italia aveva una popolazione di 59.641.488 abitanti.

**Istruzione:** L'istruzione post-secondaria non è obbligatoria e comprende una vasta gamma di scuole tecniche e commerciali, scuole d'arte, scuole di formazione per insegnanti e scuole preparatorie scientifiche e umanistiche. Gli alunni di queste scuole possono poi continuare la loro istruzione frequentando corsi di livello non universitario o universitario.

Il partner **Eurocultura** è un'organizzazione italiana senza scopo di lucro che fornisce consulenza e formazione a gruppi vulnerabili finalizzati al loro inserimento nel mercato del lavoro. Eurocultura sostiene la crescita delle persone promuovendo l'acquisizione e l'aggiornamento delle competenze attraverso esperienze di mobilità internazionale.

Tutti i progetti, le attività e i servizi sono finalizzati al miglioramento dell'occupabilità, nella convinzione che il raggiungimento di questo obiettivo possa essere facilitato da qualificate esperienze di studio, formazione e lavoro all'estero, partendo da una dimensione europea e con un orizzonte globale.

Info da: <https://www.eurocultura.it/en/mission-eurocultura/>

### **Portogallo:**

Nel 2019, il Portogallo aveva una popolazione di 10.286.263 persone, con 7.790.378 adulti (il 75,74% della popolazione ha più di 25 anni).

**Istruzione:** Le scuole private integrano le scuole statali, che forniscono istruzione gratuita alla maggior parte delle persone. Ci sono diverse università pubbliche e private.

Il partner **INOVA+** è un'azienda portoghese leader nella promozione dell'innovazione e dello sviluppo sociale e nell'assistenza a paesi terzi in questi campi.

È un'azienda specializzata nel sostenere la crescita delle organizzazioni attraverso l'innovazione, la cooperazione internazionale, la trasformazione digitale e l'accesso ai finanziamenti.

Info da: <https://inova.business/en/>

## Capitolo 2: Contesto politico generale per l'inclusione nelle organizzazioni di educazione degli adulti nei paesi partner e nell'UE.

### 1. Profilo del paese "Inclusione nella formazione"

In base alla metodologia, sono stati utilizzati i seguenti indicatori, con alcune divergenze e maggiori informazioni a seconda delle informazioni disponibili:

- Dimensione della popolazione
- Adulti che partecipano alla formazione
- Scopo della formazione
- Numero approssimativo di persone che appartengono a gruppi svantaggiati (bisogni speciali, esclusi sociali, minoranze).
- Se possibile, il numero di persone svantaggiate che hanno frequentato corsi di formazione degli adulti.

Il risultato di questa ricerca mira ad elaborare i dati sull'inclusione nella formazione degli adulti in ogni paese del partenariato.

In **Francia**, più le persone invecchiano e meno partecipano alle sessioni di formazione. Il rapporto spiega che "*Il tasso di accesso degli adulti alla formazione aumenta con il loro livello di istruzione*". Si dice anche che i francesi non siano consapevoli dei loro diritti di formazione. Un altro ostacolo è costituito dalla vita familiare. La formazione professionale in Francia non è ben promossa ed è molto raro che i gruppi svantaggiati vi abbiano accesso. Sulla carta le persone con disabilità hanno accesso a molta formazione, soprattutto se sono in cerca di lavoro, ma la loro situazione è molto irregolare.

Per la **Grecia** viene riportato un risultato simile: una piccola parte della popolazione ha accesso alla formazione. Si sottolinea anche che le persone con problemi di salute o disabilità sono limitate in attività come l'occupazione e la formazione.

Anche la **Slovacchia** ha anche una bassa partecipazione alla formazione degli adulti che sono al di fuori del percorso educativo. È tuttavia importante notare che, in base alle indagini condotte, il numero di discenti adulti è cambiato con un grande divario. Per quanto riguarda i gruppi svantaggiati, non sono consapevoli dell'esistenza di possibilità di formazione. Si dice che la Slovacchia abbia fatto un progresso molto lento nell'includere questa parte della popolazione in un ambiente educativo.

In **Germania**, le ricerche mostrano un tasso più alto di partecipazione alla formazione professionale, anche di persone in difficoltà o con disabilità. D'altra parte, è importante tenere presente che l'inclusione nella formazione professionale è già fortemente iscritta nella cultura tedesca.



In **Italia** la percentuale di adulti che partecipano a percorsi formativi è abbastanza più alta che negli altri paesi europei, ma la formazione coinvolge soprattutto lavoratori qualificati, mentre non ci sono dati relativi a persone con bassa qualificazione o disabilità.

Infine, in **Portogallo** il tasso di formazione degli adulti è simile a quello italiano. Per quanto riguarda i gruppi vulnerabili vengono raccolti solo i dati relativi agli immigrati e ai migranti provenienti dai paesi europei e la percentuale è più alta rispetto ad alcuni altri paesi.

## 2. Azioni politiche per l'inclusione nelle organizzazioni di apprendimento degli adulti

### Quadro giuridico

#### **Francia:**

- La legge "per l'uguaglianza dei diritti e delle opportunità, la partecipazione e la cittadinanza delle persone con disabilità" (11 febbraio 2005) ha incluso per la prima volta una spiegazione della disabilità ispirata alla classificazione internazionale del funzionamento della disabilità, definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.
- La legge "per la libertà di scegliere il proprio futuro professionale" del 5 settembre 2018 modifica il quadro della formazione scolastica e professionale con gli obiettivi di semplificazione e regolamentazione del sistema, di implementazione dei programmi di studio e di assistenza alle piccole imprese. Il progetto di legge prevede anche atti sull'assicurazione della disoccupazione, l'uguaglianza di genere e l'occupazione delle persone disabili.

#### **Grecia:**

- La legge 3699/2008 afferma che lo Stato "si impegna a garantire l'equa partecipazione alla società, la vita indipendente e l'autonomia economica delle persone con disabilità e bisogni educativi speciali, nonché il pieno consolidamento dei loro diritti all'istruzione e all'inclusione sociale e professionale". Questa legge prevede anche che lo Stato lavorerà per una società più inclusiva per garantire la piena accessibilità di tutti gli edifici e spazi alle persone con disabilità.
- La legge 4547/2018 ha incluso la prima descrizione dell'educazione inclusiva: "l'approccio educativo che tiene conto della diversità dei bisogni dei discenti e mira a superare le barriere e a garantire la parità di accesso all'apprendimento di tutti gli alunni, compresi quelli con disabilità". Questa legge riguarda anche le speciali procedure d'esame per gli studenti con disabilità.

#### **Slovacchia:**

Non ci sono politiche che coprono esaustivamente questo tema a livello nazionale, così come a livello regionale e locale.

Nel rapporto di valutazione "Monitoraggio delle politiche pubbliche dell'educazione degli adulti in Slovacchia" del 2020, viene affermato che uno dei problemi principali in questo

settore è la terminologia usata. In Slovacchia, non c'è una descrizione dell'educazione degli adulti e nella legislazione si cita solo una parte dell'educazione degli adulti, chiamata educazione continua.

All'inizio del 2021, il governo della Repubblica Slovacca ha sostenuto una strategia per il miglioramento economico della Slovacchia fino al 2030. L'educazione degli adulti è menzionata negli obiettivi essenziali ed è anche tra gli indicatori che saranno utilizzati per misurare la fattibilità. L'attuale governo della Repubblica Slovacca sta preparando un'altra legge per il 2022 e un'altra strategia per verso la fine del 2021.

### **Germania:**

Articolo 3 della Legge fondamentale tedesca: questa legge afferma che tutti i gruppi (inclusi quelli vulnerabili - persone con disabilità o difficoltà di apprendimento, rifugiati, persone con un basso livello di istruzione, etc.) hanno uguale diritto a partecipare all'esistenza della società, incluse le offerte educative. Per assicurare che anche i gruppi vulnerabili abbiano la possibilità di farlo, lo stato tedesco ha prodotto parecchi pareri legali e documenti strategici.

In base alla legge federale sulla partecipazione, la Germania ha presentato il piano d'azione nazionale 2.0 per le persone con disabilità (Nationale Aktionsplan 2.0 für Menschen mit Behinderung) nel 2016. L'accordo specifica che l'inclusione deve essere rispettata come un valore fondamentale in tutti gli ambiti della vita e che gli individui con disabilità devono avere la possibilità di partecipare all'istruzione e alla formazione vicino agli altri studenti. Per raggiungere questo obiettivo, l'autorità pubblica ha creato un ente speciale che ha il compito di occuparsi di queste questioni - il Servizio di Informazione e Consulenza "Istruzione e Disabilità" (Informations- und Beratungsstelle Studium und Behinderung), e negli anni sono stati stanziati fondi extra.

### **Italia:**

Il sistema educativo italiano ha una lunga tradizione di formazione inclusiva, iniziata negli anni '70 con l'inserimento degli studenti con disabilità nelle scuole "normali". Da quel momento in poi, la legislazione si è evoluta per garantire agli studenti con disabilità e altre necessità educative specifiche il diritto all'individualizzazione e alla personalizzazione dell'insegnamento.

La Costituzione dice che la Repubblica Italiana assicura a tutti il diritto all'educazione (articolo 34) e richiede che sia soddisfatto l'obbligo di solidarietà (articolo 2). Inoltre, afferma che è "dovere della Repubblica rimuovere gli ostacoli che limitano la libertà e l'eguaglianza dei cittadini per assicurare il pieno sviluppo della persona umana" (articolo 3).

L'inclusione degli studenti con handicap è iniziata con la legge 118/1971, che ha permesso a tutti i giovani di essere istruiti in classi comuni, e la legge 517/1977, che ha abrogato le scuole cosiddette "differenziali".

### **Portogallo:**

Legge sull'educazione (Legge n. 46/86, 14 ottobre) - definisce l'educazione speciale come un tipo specifico di educazione che mira a promuovere il recupero socio-educativo e

l'integrazione degli individui con bisogni educativi speciali (SEN) che derivano da disabilità fisica o intellettuale.

Legge No. 9/89, 2 maggio - stabilisce la strategia educativa per includere gli studenti con SEN nel sistema scolastico.

Decreto legge n. 35/90, 25 gennaio - stabilisce l'inclusione degli studenti con SEN che derivano da disabilità fisiche o intellettuali nel sistema scolastico.

Decreto legge n. 3/2008, 7 gennaio - definisce il supporto specializzato nell'istruzione, per promuovere l'adeguamento del processo educativo alle esigenze degli studenti.

Decreto legge n. 20/2006, 31 gennaio - ha stabilito il reclutamento di insegnanti per l'istruzione speciale.

## Quadro strutturale

### **Francia:**

In Francia la legge "per la libertà di scegliere il proprio futuro professionale" mira a facilitare l'accesso al lavoro sostenibile per le persone disabili.

Secondo questa legge, tutte le aziende private, indipendentemente dalle loro dimensioni, comprese le aziende con meno di 20 dipendenti, saranno tenute a dichiarare il loro numero totale di beneficiari derivanti dal loro obbligo di assumere persone disabili. Tuttavia, solo i datori di lavoro con almeno 20 dipendenti rimangono soggetti all'obbligo di assumere il 6% di lavoratori disabili.

Le aziende con 20 o più dipendenti, comprese quelle con diversi stabilimenti che hanno meno di 20 dipendenti, saranno soggette all'obbligo del 6%. Secondo il governo, la portata di questo obbligo dovrebbe permettere di aprire 100.000 posti di lavoro a persone con disabilità.

### **Grecia:**

Centri di supporto educativo e di consulenza (KESYs), che mirano a:

- identificare le barriere istituzionali (e non solo individuali) all'apprendimento a tutti i livelli.
- fornire supporto psicosociale a tutti gli alunni, compresi quelli con disabilità.
- costruire la capacità delle scuole tradizionali in modo che rispondano più efficacemente ai diversi bisogni di tutti gli studenti.

Reti scolastiche di supporto educativo (SDEY) e Comitati di valutazione e supporto diagnostico (EDEAY):

- hanno il compito di valutare le difficoltà e gli ostacoli incontrati dagli studenti, compresi quelli con disabilità.

Scuole speciali: circa 250 scuole primarie e secondarie speciali operano per bambini con bisogni educativi speciali, oltre a 1000 dipartimenti di integrazione all'interno delle scuole ordinarie, 50 laboratori speciali di educazione e formazione professionale (EEEEK) e 22 centri di identificazione, valutazione e supporto (KDAY). Circa 15 000 alunni frequentano istituzioni educative speciali.

**Slovacchia:** Non esistente

**Germania:**

La Germania ha sottoscritto accordi internazionali e segue i regolamenti e le linee guida adottate a livello europeo o mondiale. Nel 2009, la Germania ha ratificato la Convenzione sui diritti delle persone con disabilità. Ha posto le basi per significativi cambiamenti normativi e strutturali nel sistema educativo, in particolare - nella transizione dall'integrazione all'inclusione. Secondo Sabine Lauber-Pohle, tuttavia, questi cambiamenti affrontano principalmente il tema dell'educazione inclusiva per bambini e giovani, estendendosi gradualmente all'educazione prescolare, alla VET e all'educazione superiore. L'educazione degli adulti e l'apprendimento continuo, secondo Lauber-Pohle, non sono al centro di questi sforzi.

Le istituzioni per l'educazione degli adulti (specialmente le Volkshochschulen) si concentrano per lo più sull'innalzamento delle capacità di alfabetizzazione e sull'integrazione delle persone con background migratorio; gli sforzi per includere altri gruppi vulnerabili non hanno un carattere sistematico. In generale, ad ogni stato federale è stata data l'opportunità di decidere e incorporare i cambiamenti necessari.

**Italia:**

- La Direttiva Ministeriale del 27 dicembre 2012 dal titolo "Misure per gli studenti con bisogni educativi speciali e organizzazione territoriale per l'inclusione scolastica" stabilisce che tutti gli studenti con bisogni educativi speciali (studenti con disabilità fisiche o mentali, difficoltà di apprendimento, deficit di linguaggio, deficit non verbali, deficit motori, deficit di attenzione e iperattività, e studenti con svantaggi sociali, culturali e linguistici hanno diritto a ricevere un insegnamento personalizzato che permetta loro di raggiungere gli obiettivi di apprendimento.
- Decreto 66/2017: stabilisce che l'inclusione scolastica si attua attraverso la definizione del Piano Educativo Individualizzato (PEI) e la sua condivisione tra scuola, famiglia e altri soggetti pubblici e privati che operano sul territorio.

**Portogallo:**

Il Decreto Legge n° 14/2017, del 26 gennaio, ha cambiato il sistema legale del Sistema Nazionale delle Qualifiche e ha definito le sue strutture.

La legge 29176/2007, del 21 dicembre, ha regolato l'accesso delle persone con disabilità o incapacità al processo di riconoscimento, convalida e certificazione delle competenze (RVCC) e ad altre offerte di istruzione e formazione per adulti.

Il Centro di supporto all'apprendimento creato nel decreto legge n. 54/2018; obiettivi da 6 a 2:

- promuovere la partecipazione degli studenti all'interno della conoscenza degli sport in classe e in altri contesti di acquisizione della conoscenza.
- sostenere gli insegnanti.
- promuovere l'introduzione di risorse per la conoscenza e di strumenti di valutazione per i diversi elementi del curriculum.
- aumentare le metodologie di intervento interdisciplinare per garantire la padronanza, l'autonomia e la versione degli studenti nel contesto scolastico.
- promuovere il miglioramento degli ambienti dipendenti, per poter facilitare il sistema di apprendimento.
- guidare il sistema di transizione degli studenti dalla facoltà al mercato del lavoro.

Le corporazioni per l'apprendimento degli adulti in Portogallo, menzionate all'interno del decreto legge n° 14/2017, dal 26 gennaio, includono:

- centri specializzati - Centros Qualifica (310 centri nel 2020);
- scuole primarie e secondarie.
- centri di formazione e riabilitazione professionale a gestione diretta e a protocollo.
- strutture di eccellenza derivate da operatori della formazione che si distinguono per il meglio dei loro interventi scolastici, in particolare dalle strutture di protocollo di educazione esperta e da diverse entità con strutture scolastiche autorizzate.

I Centros Qualifica hanno l'obiettivo di:

- Informare, guidare e indirizzare i candidati, in particolare per i corsi di formazione professionale e di istruzione, basandosi totalmente sulle modalità uniche di qualificazione e per adattare i corsi esistenti ai profili, ai desideri, alle motivazioni e alle aspettative dei candidati e alle dinamiche del mercato del lavoro.
- Capire, convalidare e certificare le competenze sviluppate dagli adulti ad un certo punto della loro vita attraverso modi formali, informali e non formali, in una facoltà, professionale o di doppia certificazione, basata sui riferimenti del catalogo nazionale delle qualifiche.
- Eseguire azioni di informazione e divulgazione per i giovani e gli adulti, le imprese e i diversi datori di lavoro, sull'offerta di istruzione e formazione professionale e sulla pertinenza della formazione lungo tutto l'arco della vita.

- Partecipare a reti di partenariato su base territoriale che contribuiscono a un intervento più integrato e costante, nell'identificazione dei bisogni concreti di qualificazione e nell'organizzazione di risposte utili per le popolazioni.
- Visualizzare il percorso delle qualifiche dichiarate dai richiedenti.

## Capitolo 3: Analisi comparativa dei bisogni nell'inclusione nelle organizzazioni di apprendimento degli adulti nei paesi partner

### Introduzione

Questo capitolo è un'analisi comparativa che guarda allo stato delle pratiche e dei quadri di inclusione nelle organizzazioni di apprendimento per adulti nei paesi partner del progetto CONSIDER. Il suo scopo è quello di fornire una panoramica globale delle similarità e differenze delle organizzazioni in termini di inclusione, compreso lo stato delle conoscenze sull'inclusione, le sfide, le migliori pratiche e le esigenze di apprendimento. Le informazioni sono tratte dai rapporti nazionali dei partner. Ogni partner ha condotto le interviste sulla base di un modello di questionario comune preparato da IDEC e disponibile nella metodologia CONSIDER.

Questo capitolo è composto da tre parti:

- 1- I risultati del questionario dei manager delle organizzazioni
- 2- I risultati del questionario dei formatori
- 3- I risultati dell'intervista agli studenti

Le indagini dei manager e dei formatori hanno raccolto le risposte di almeno 5 intervistati da almeno 3 diverse organizzazioni per paese.

Gli obiettivi di questi due questionari erano:

- Indagare lo stato dell'inclusione dal punto di vista dei manager e dei formatori nelle organizzazioni di formazione per adulti.
- Identificare i problemi e le difficoltà che manager e formatori affrontano nelle loro organizzazioni riguardo all'inclusione.
- Indagare se i manager e i formatori danno importanza alla creazione di un'organizzazione più inclusiva.
- Identificare i principi di inclusione secondo la percezione dei manager e dei formatori.
- Identificare le aree di miglioramento e abbinare i moduli di formazione ad esse.
- Creare una base per le politiche e le strategie necessarie per il cambiamento dell'insegnamento e della formazione nelle organizzazioni.

Inoltre, ogni partner ha condotto un'intervista semi-strutturata con un allievo appartenente a un gruppo vulnerabile. Gli obiettivi di queste interviste qualitative semi-strutturate erano:

- Indagare lo stato dell'inclusione dal punto di vista del discente nelle organizzazioni di formazione per adulti.
- Identificare i problemi e le difficoltà che gli adulti vulnerabili affrontano nella loro organizzazione di formazione per quanto riguarda l'inclusione.
- Indagare se il discente dà importanza alla creazione di un'organizzazione più inclusiva.
- Identificare le aree di miglioramento delle organizzazioni di formazione per adulti.
- Creare una base per le politiche e le strategie che sono necessarie per la gestione, l'insegnamento e il cambiamento della formazione nelle organizzazioni.
- Fare un brainstorming sulle questioni che sono emerse dalle risposte dei manager e dei formatori e ricevere spiegazioni più ampie sui problemi e le idee per risolverli.
- Indagare i bisogni di formazione in modo più approfondito.

I risultati di queste interviste danno una visione approfondita dei bisogni dei gruppi target di CONSIDER e serviranno come base per sviluppare il curriculum di formazione CONSIDER.

## [Questionario per i manager](#)

### **Domande**

#### **Caratteristiche dell'organizzazione di formazione**

Numero delle organizzazioni partecipanti all'indagine:

Francia: 7

Grecia: 5

Slovacchia: 5

Germania: 5

Italia: 5

Portogallo: 14

#### **In primo luogo, è stato chiesto agli intervistati di descrivere le dimensioni delle loro organizzazioni.**

In Francia<sup>1</sup>, la maggior parte degli intervistati proveniva da organizzazioni molto piccole (10 persone o meno). In Grecia e in Slovacchia, la maggior parte dei manager intervistati rappresentava grandi organizzazioni (più di 100 persone). In Germania, gli intervistati

---

<sup>1</sup> Per la Francia, questi dati rappresentano sia i manager che i formatori perché il rapporto nazionale ha unificato i dati dei due gruppi.



provenivano principalmente da organizzazioni medie (51-100 persone). In Italia, i manager provenivano in egual misura da organizzazioni molto piccole e piccole/medie. In Portogallo, i manager provenivano principalmente da organizzazioni medio-piccole (11-50 persone).

**Poi, è stato chiesto loro di dichiarare quanti studenti all'anno si iscrivono nelle loro organizzazioni.**

In Francia, le organizzazioni hanno accolto tra 0 e 50 e tra 51 e 200 studenti all'anno. In Grecia e in Germania, la maggior parte delle organizzazioni ospita più di 500 studenti. In Slovacchia, la maggior parte delle organizzazioni ospita tra 51 e 200 o più di 500 studenti. In Italia e in Portogallo, la maggior parte delle organizzazioni ospita tra 200 e 500 o più di 500 studenti.

Ai partecipanti è stato chiesto se avessero studenti appartenenti a gruppi vulnerabili o con bisogni speciali nelle loro strutture. In tutti i paesi, la maggior parte dei partecipanti ha risposto di sì a questa domanda, tranne in Grecia dove solo il 33% ha risposto di sì.

**Se sì, è stato chiesto approssimativamente quanti.**

In Slovacchia e Grecia, gli studenti provenienti da gruppi vulnerabili rappresentavano in maggioranza meno del 5% degli studenti. In Francia, la maggior parte delle organizzazioni aveva tra il 6 e il 10% di questi gruppi. In Italia, un intervistato ha risposto tra l'11 e il 50%. In Germania e in Portogallo, 3 intervistati in totale hanno detto di avere più del 50% di studenti vulnerabili.

**Ai partecipanti è stata data la possibilità di specificare con quale tipo di gruppi vulnerabili hanno a che fare.**

Le risposte degli intervistati includevano una grande varietà di gruppi, tra cui: adulti con disabilità fisiche e mentali, studenti con difficoltà di apprendimento, disoccupati di lunga durata, adulti con basse qualifiche, migranti e rifugiati, minoranze etniche (Rom, minoranza ungherese in Slovacchia), donne migranti, ex detenuti, vittime di violenza domestica, anziani, genitori single e altri gruppi a rischio di esclusione sociale ed economica.

Ad ogni intervistato è stato chiesto di nominare tre valori fondamentali che descrivono la loro organizzazione.

PAESE	VALORI FONDAMENTALI
<b>FRANCIA</b>	<p>Apprendimento/Formazione/Sviluppo                      Professionalità/Motivazione/Rigore/Reattività/Innovazione                      Tolleranza/Inclusione/Accoglienza/Rispetto/Orientamento                      Spirito di squadra/Spirito aziendale/Solidarietà/Cooperazione                      Autonomia/Sostegno personalizzato/Iniziativa/Equità/Pari opportunità</p>
<b>GRECIA</b>	<p>Trasparenza, etica, affidabilità                      Integrità, innovazione ed eccellenza                      Innovazione, efficienza, estroversione                      Formazione, sviluppo professionale, addestramento                      Empatia / Responsabilità sociale / Inclusione</p>
<b>SLOVACCHIA</b>	<p>Persone, relazione, diversità                      integrità, finalità, diversità                      educazione per tutti, innovatività, flessibilità                      affidabilità/integrità - approccio di apprendimento umanistico -                      passione/impegno                      integrità, rispetto, diversità, inclusione</p>
<b>GERMANIA</b>	<p>openness to all, humanity, equality;                      education for all, equal opportunities, lifelong learning;                      humanity, enlightenment, education for all;                      diversity, openness, tolerance;                      acceptance, respect, empathy;</p>
<b>ITALIA</b>	<p>inclusione, solidarietà, centralità della persona                      Inclusione, non discriminazione, accettazione di tutte le diversità                      partecipazione, democrazia, inclusione                      serietà, efficienza, professionalità                      relazione umana, concretezza, innovazione</p>
<b>PORTOGALLO</b>	<p>Inclusione; occupabilità; competenze tecniche                      Inclusione, integrazione, qualificazione                      Qualificazione della popolazione delle regioni in cui opera; qualificazione delle risorse umane delle imprese nelle aree geografiche in cui opera; contributo alla crescita sostenibile dell'economia.                      Qualità delle procedure; uguaglianza di trattamento, senza discriminazione alcuna; proattività per ottenere risultati.                      Conoscenze, competenze e sviluppo di atteggiamenti che permettano loro di integrarsi con successo nella società e nel mondo del lavoro, credendo nel valore dell'eccellenza.                      Qualificazione scolastica e professionale; umanesimo e proattività.</p>

## caratteristiche dei manager partecipanti

### Numero di manager partecipanti:

Francia: 5

Grecia: 6

Slovacchia: 5

Germania: 5

Italia: 6

Portogallo: 14

### Ai manager partecipanti è stato chiesto di indicare il loro livello di istruzione.

In Francia e in Slovacchia, la maggior parte dei manager erano laureati. In Grecia e in Germania, la maggior parte dei manager aveva titoli post-laurea. In Portogallo, la maggioranza aveva diplomi di istruzione secondaria. In Italia, c'era una quota uguale di tutte le opzioni sopra menzionate.

### Situazione delle organizzazioni per l'apprendimento degli adulti e il contesto esistente (legale, iniziative) per quanto riguarda l'inclusione

Ai manager è stato chiesto di rispondere a un questionario dettagliato riguardante le pratiche attuate nelle loro organizzazioni formative e le risorse che forniscono al personale e agli studenti.

Sono state poste loro una serie di domande riguardanti il quadro giuridico delle loro organizzazioni e le iniziative in materia di inclusione. Per ogni domanda, potevano rispondere "sì" o "no". Le loro risposte sono state riportate nella tabella sottostante utilizzando il seguente codice di colore:

Arancione: Maggioranza di "no"

Grigio: Gli intervistati hanno risposto ugualmente sì e no

Verde: Maggioranza di "sì"

DOMANDA	maggioranza NO	UGUALE	maggioranza SI
<b>Avete una strategia sull'inclusione espressa come missione organizzativa e una visione esplicita?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Avete un piano strategico annuale sugli obiettivi di inclusione e un sistema per misurarne applicazione ed efficacia?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			

Italia			
Portogallo			
<b>Avete una politica organizzativa scritta e formale indirizzata al personale e ai formatori, che dettaglia la vostra visione che impone pratiche inclusive per tutti gli studenti?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Avete una strategia di comunicazione scritta che detta la condotta dello staff e dei formatori con i discenti adulti?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Avete un documento scritto sulla politica di inclusione indirizzato agli studenti, in cui indicate chiaramente i modi in cui possono comunicare con voi nel caso in cui si sentano discriminati o abbiano suggerimenti per migliorare?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Quando assumete un nuovo formatore, manager, impiegato amministrativo, siete sicuri di aver eliminato qualsiasi criterio di discriminazione nella sua selezione?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Avete stabilito dei partenariati in progetti con le comunità locali/gruppi svantaggiati/ONG?</b>			

Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>La vostra organizzazione fornisce un ambiente fisico (uffici, aule, aree esterne) che permette l'accesso e la mobilità di tutti gli studenti?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Avete preso delle misure per assicurare la salute e la sicurezza dei vostri studenti nella vostra organizzazione?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Tenete riunioni tra il personale dirigente e i formatori sull'inclusione e sui modi per affrontare la potenziale violazione o, al contrario, il miglioramento della vostra politica organizzativa di inclusione?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Avete mai organizzato un evento o un forum sull'inclusione?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Durante la pianificazione di un'attività di formazione/apprendimento analizzate i bisogni e le aspettative delle parti interessate?</b>			

Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Durante la pianificazione di un'attività di formazione/apprendimento analizzate le esigenze degli studenti?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Nella vostra pianificazione valutate i rischi e le opportunità e decidete le misure per affrontarli?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Raccogliete i suggerimenti degli studenti sulle pratiche più inclusive e sulle misure da adottare?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			

La maggior parte dei manager ha dichiarato di eliminare la discriminazione nell'assunzione di nuovo personale, di fornire un ambiente fisico accessibile ai loro studenti, di attuare misure per la salute e la sicurezza degli studenti. Quando pianificano un'attività di apprendimento/formazione, tutti valutano le aspettative degli studenti, i bisogni degli studenti e i rischi e le opportunità delle attività. La maggior parte dei partecipanti ha dichiarato che la loro organizzazione collabora con le comunità locali e le ONG,

Tuttavia, la maggior parte dei manager ha dichiarato di non avere né una politica di inclusione scritta da consegnare ai loro studenti né una strategia di comunicazione scritta che detta come il personale di formazione dovrebbe interagire con gli studenti provenienti da gruppi vulnerabili. Ad eccezione della Francia, la maggior parte delle organizzazioni non ha un piano strategico annuale che dettaglia gli obiettivi di inclusione dell'organizzazione. Inoltre, tranne che in Italia, la maggioranza delle organizzazioni non ha mai organizzato alcun evento o forum incentrato sull'inclusione.

Notiamo anche aree di miglioramento in termini di raccolta del feedback degli studenti su pratiche più inclusive e l'organizzazione di incontri con lo staff di formazione per rivedere le violazioni all'inclusione. Un numero significativo di organizzazioni manca anche di una visione generale e di una strategia per l'inclusione.

**Ai manager è stato chiesto di valutare su una scala da 1 a 7 (1= non sono d'accordo, 7 = sono totalmente d'accordo) una serie di affermazioni riguardanti l'inclusione.**

Le loro risposte sono state riassunte nella tabella sottostante, utilizzando il seguente codice di colore:

Verde: La maggioranza è d'accordo

Aranzone: Le risposte erano miste, gli intervistati sono parzialmente d'accordo

Grigio: La maggioranza non è d'accordo

AFFERMAZIONE	IN DISACCORDO	PARZIALMENTE D'ACCORDO	D'ACCORDO
<b>Nella nostra organizzazione tutti gli studenti hanno l'opportunità di imparare.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Le persone qui sono trattate come se potessero sempre migliorare i loro talenti e le loro capacità.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Ho fiducia che la nostra organizzazione sia giusta con tutti gli studenti.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Se sollevassi un problema di discriminazione, sono sicuro che il mio superiore/dirigente se ne occuperebbe.</b>			
Francia			

Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Sento che questo è il mio posto.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>I dirigenti qui stanno gestendo efficacemente un gruppo di studenti culturalmente diversi.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>La diversità è apprezzata nella nostra organizzazione.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>La nostra organizzazione valorizza le opinioni e le idee diverse.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Sono autorizzato a prendere decisioni che hanno un impatto sul mio lavoro.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			



<b>Gli studenti si sentono sicuri nell'affermare o rivelare la loro appartenenza a un gruppo o a una minoranza vulnerabile.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			

Per queste affermazioni, le risposte complessive sono state molto positive, tranne che per il Portogallo, dove gli intervistati erano solo parzialmente d'accordo per 3 affermazioni (a causa del maggior numero di intervistati portoghesi, le risposte erano più diversificate).

### **Ai manager è stato chiesto di condividere la più grande sfida che affrontano quando applicano i principi inclusivi nelle loro organizzazioni.**

**Francia:** La difficoltà di espandere i gruppi target, di combattere il determinismo sociale, la mancanza di un quadro per la loro azione e la necessità di costruire un'intera cultura organizzativa e una chiara politica interna intorno all'inclusione a causa della mancanza di familiarità con il concetto.

**Grecia:** Le controversie personali che sono chiamati a risolvere, la mancanza di un quadro per la loro azione e la necessità di costruire un'intera cultura organizzativa intorno all'inclusione a causa della mancanza di familiarità con il concetto tra gli studenti.

**Slovacchia:** La mancanza di comprensione sull'inclusività, la capacità delle persone di sostenere una discussione aperta, l'insufficiente competenza ed esperienza, il background familiare degli studenti/la diversità culturale ed educativa, la lotta contro i pregiudizi inconsci e la scoperta/spiegazione e la loro denominazione

**Germania:** Accessibilità dei gruppi target, capacità finanziarie; diversi bisogni degli studenti, varie capacità degli studenti; la necessità di soddisfare i bisogni di tutti gli studenti; fornire pari opportunità.

**Italia:** Formazione di tutto il personale sull'argomento, trovare forme nascoste di discriminazione e razzismo, il riconoscimento della diversità come valore, essere supportati e indipendenti dai vertici dell'organizzazione, coinvolgere più donne, anche quelle ostacolate da una cultura fortemente "isolante ed esclusiva"

**Portogallo:** Inclusione sociale e occupabilità; La burocrazia inerente ai finanziamenti; Ottenere misure di inclusione ugualmente attuate da tutti i soggetti coinvolti; I pregiudizi da parte di chi non appartiene alle minoranze; L'accettazione da parte degli enti di tutela; La resistenza delle persone; Il cambiamento di paradigmi e atteggiamenti verso la differenza; La (mancanza di) ricettività; Produrre un impatto sociale reale ed efficace; Promuovere una cultura dell'inclusione; La volontà di accettazione, spesso da parte del pubblico di riferimento; Conoscenza e autoconsapevolezza; Stabilire piani di azione concreti in materia di inclusione

Alla domanda sulle sfide che incontrano come amministratori nell'applicazione dei principi di inclusione, i partecipanti hanno evidenziato la necessità di creare un'intera cultura organizzativa

orientata all'inclusione, la mancanza di comprensione comune dei temi dell'inclusione e una generale mancanza di conoscenza. In alcuni casi, riconoscere le dinamiche di esclusione e discriminazione, in primo luogo, è anche una sfida a causa di pregiudizi inconsci.

**Ai manager è stato chiesto di valutare su una scala da 1 a 7 (1= non disponibile, 7 = totalmente disponibile) una serie di domande riguardanti l'inclusione.**

Le loro risposte sono state riassunte nella tabella sottostante, utilizzando il seguente codice di colore:

Verde: Totalmente disponibile

Blu: Disponibile

Arancione: Le risposte erano miste, le risorse sono parzialmente disponibili

Grigio: Non disponibile

DOMANDA	non disponibile	parzialmente disponibile	disponibile	totalmente disponibile
<b>In che misura c'è un supporto di alta qualità per gli studenti vulnerabili nella tua organizzazione?</b>				
Francia				Verde
Grecia				Verde
Slovacchia		Arancione		
Germania				Verde
Italia				Verde
Portogallo			Blu	
<b>Quanto sono efficaci nella tua organizzazione i sistemi per identificare gli studenti vulnerabili?</b>				
Francia			Blu	
Grecia			Blu	
Slovacchia		Arancione		
Germania			Blu	
Italia			Blu	
Portogallo			Blu	
<b>In che misura ci sono accordi flessibili per assicurare che il supporto sia disponibile agli individui come e quando necessario?</b>				
Francia			Blu	
Grecia			Blu	
Slovacchia		Arancione		
Germania		Arancione		
Italia				Verde
Portogallo				Verde

<b>In che misura gli stessi studenti vengono interrogati sul loro bisogno di sostegno?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura la sua organizzazione collabora con altri settori rilevanti, come quello sanitario e sociale?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura c'è un'efficace cooperazione tra la sua organizzazione e altri centri di formazione per adulti?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>Fino a che punto le organizzazioni di formazione all'interno del vostro distretto hanno una comprensione condivisa dell'inclusione e dell'equità e lavorano insieme?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura gli studenti con bisogni speciali hanno l'opportunità di partecipare alle attività con il resto degli studenti?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				

Portogallo				
<b>In che misura esistono procedure efficaci per tenere conto delle opinioni degli studenti riguardo al loro apprendimento e alle loro aspirazioni?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura la vostra organizzazione sostiene la presenza, la partecipazione e i risultati di tutti gli studenti?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>La vostra organizzazione fornisce supporto agli studenti che sono a rischio di insuccesso, emarginazione o esclusione?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura il personale docente e non docente della sua organizzazione tiene conto delle culture, delle identità, degli interessi e delle aspirazioni di tutti gli studenti per migliorare il loro apprendimento?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura i formatori sono aiutati a sviluppare pedagogie di insegnamento che rispondono positivamente alla diversità degli studenti?</b>				
Francia				

Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>I formatori e il personale di supporto hanno l'opportunità di partecipare allo sviluppo professionale continuo riguardante le pratiche inclusive ed eque?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura gli insegnanti hanno opportunità di condividere idee e prassi?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura i formatori sono abili nel valutare i progressi dei singoli studenti e nel sostenere il loro sviluppo?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				

Infine, i manager hanno valutato favorevolmente le loro organizzazioni nei seguenti campi: sostegno degli studenti nei loro risultati, supporto di alta qualità per tutti gli studenti anche quelli a rischio, comprensione delle diverse culture e del background da parte del personale, opportunità di condividere idee e competenze per valutare il progresso individuale degli studenti.

C'è tuttavia la necessità di migliorare nelle seguenti aree: comprensione condivisa di inclusione ed equità, identificazione degli studenti vulnerabili e flessibilità.

Da notare che i manager slovacchi hanno dato valutazioni più basse.

**Ai manager è stato chiesto di identificare il contenuto più importante del corso di formazione sull'inclusione per le loro organizzazioni, assegnando un valore numerico da 1 a 6 (1: non importante - 6 importante) ai seguenti temi: Diritti Umani; Comunicazione senza pregiudizi; Salute e Sicurezza nell'ambiente educativo; Soft skills del manager inclusivo.**

**Francia:** Tra questi argomenti, "**Diritti umani**", "**Comunicare senza pregiudizi**" e "**Salute e sicurezza nell'ambiente educativo**" hanno ottenuto i voti più alti.

**Grecia:** Tra questi argomenti, "**Politiche europee sull'inclusione**" ha ottenuto il punteggio più alto, mentre tutti gli altri hanno ottenuto un punteggio scarso con poco interesse per i metodi di comunicazione, i diritti umani, la salute e la sicurezza, e le soft skills.

**Slovacchia:** Per quanto riguarda i bisogni formativi, i manager vorrebbero saperne di più su "**Comunicare senza pregiudizi**" e "**Soft skills del manager inclusivo**".

**Germania:** I manager hanno dato alta priorità ai seguenti argomenti: "**diritti umani**" (4 persone lo hanno valutato come molto importante), "**comunicazione senza pregiudizi**" (anche questo valutato molto da 4 intervistati), e "**salute e sicurezza nell'ambiente di apprendimento**" (3 persone li hanno contrassegnati come estremamente importanti).

**Italia:** I voti più popolari sono stati "**Politiche europee sull'inclusione**" e "**Soft skills per il manager inclusivo**".

**Portogallo:** le percentuali più alte sono state per "**Politiche europee sull'inclusione**" e "**Comunicare senza pregiudizi**".

Nel complesso, i tassi più alti variavano notevolmente da un paese all'altro. Come conclusione, gli argomenti più popolari per una formazione sono **Comunicazione senza pregiudizi**, **Politiche europee sull'inclusione** e **Soft skills per il manager inclusivo**.

Inoltre, ai partecipanti è stato chiesto di condividere altre aree di idee che vorrebbero vedere in una formazione sull'inclusione.

**Francia:** Alcuni manager hanno risposto indicando argomenti relativi alla conoscenza delle **relazioni interculturali** e alla **parità di genere sul posto di lavoro**.

**Grecia:** I manager hanno menzionato argomenti relativi alle **competenze digitali** e all'**inclusione nella formazione online**. Questo dimostra che nel contesto di Covid-19, le organizzazioni educative stanno avendo un momento particolarmente difficile per essere inclusivi attraverso l'istruzione e le classi online. Questo è sicuramente un argomento che deve essere incluso nella formazione quando sarà implementata.

**Slovacchia:** I manager sono interessati a lavorare con le minoranze; imparare dalle **migliori pratiche sull'inclusione**; come **sostenere la diversità** e soprattutto la **costruzione della resilienza personale**.

Germania: Inoltre, gli intervistati hanno nominato i seguenti argomenti che potrebbero essere di interesse per loro: offerte digitali per vari gruppi target, inclusione e digitalizzazione.

**Italia:** Altri argomenti che sono stati menzionati dai manager sono l'uso di **app digitali inclusive** nella formazione e la **programmazione sociale sul territorio**.

**Portogallo:** I partecipanti hanno espresso il loro interesse per i seguenti argomenti: **vivere nella società degli individui, buone pratiche; regolamenti legali per l'accesso ai finanziamenti comunitari per i pubblici vulnerabili; Storia** (momenti di riferimento) **dell'inclusione**.

**Conclusioni:** La formazione dovrebbe includere un modulo su come **essere inclusivi in un ambiente digitale**.

**Infine, ai manager è stato chiesto di descrivere le migliori pratiche di inclusione attuate nelle loro organizzazioni.**

**Slovacchia:** Un intervistato ha menzionato "uno psicologo per gli studenti e un laboratorio speciale per gli studenti ipovedenti" e una "formazione speciale per utilizzare un software di gestione amministrativa dedicato ai colleghi più anziani".

**Germania:** Uno degli intervistati ha menzionato la Carta della Diversità come una buona pratica - questo documento stabilisce l'obbligo dell'istituzione di condurre attività che dovrebbero contribuire ad aumentare l'apertura dei residenti ad altre culture. Secondo questa Carta, l'istituzione si sforza di integrare equamente tutti i gruppi di popolazione quando conduce attività internazionali/interculturali. Per esempio, un evento mensile "Erzählcafé" fornisce una piattaforma per le persone con background migratorio per scambiare le loro esperienze e creare nuove prospettive di vita nella regione.

**Italia:** Un intervistato ha menzionato la seguente storia: "Un gruppo di 12 studenti, tutti portatori di diversi tipi di disabilità (tra cui anche gravi condizioni), hanno completato il corso e hanno svolto il loro tirocinio nelle aziende grazie alla costante attenzione da parte dei nostri tutor, che hanno seguito e sostenuto gli studenti durante tutte le fasi dell'attività."

Un'altra condivide questa idea: "Credo sia una buona pratica coinvolgere gli adulti, per lo più donne, in corsi di formazione di lingua italiana direttamente attraverso lezioni frontali e indirettamente attraverso corsi sui temi della spesa domestica, del cucito, della manualità, della cucina italiana ed etnica, del computer."

## **caratteristiche dei formatori partecipanti**

### **Numero di formatori partecipanti:**

Francia: 5

Grecia: 6

Slovacchia: 5

Germania: 5

Italia: 5

Portogallo: 27

### **Ai formatori partecipanti è stato chiesto di indicare il loro livello di istruzione.**

In Francia, in Slovacchia, in Portogallo e in Italia, la maggior parte dei formatori partecipanti sono laureati. In Grecia, hanno diplomi post-laurea. In Germania, c'è una quota uguale di istruzione universitaria e post-laurea e due formatori che hanno completato i diplomi di istruzione professionale.

### **Poi, hanno specificato le materie che insegnano.**

#### **Francia:**

- Medico-sociale
- Gestione dello stress
- Imprenditorialità
- Diritto
- Metodologia
- Cultura generale
- Scienze umane, sociali e politiche
- Storia
- Scienze dell'educazione

#### **Grecia:**

- Spedizioni
- Sociologia
- Pedagogia
- Educazione di formatori adulti
- Educazione interculturale e inclusiva, gestione dello stress
- Problemi clinici di logopedia

#### **Slovacchia:**

- Gestione e marketing
- Inglese
- Matematica
- Gestione di progetti
- Comunicazione e facilitazione



**Germania:**

- Tedesco come lingua straniera (2 persone)
- Formatore (argomenti: consulenza sulla carriera, selezione dell'occupazione, commercio)
- Consulente per i genitori
- Matematica, lavorazione del legno

**Italia:**

- parlare in pubblico
- coach vocale
- musica
- cittadinanza attiva
- comunicazione
- competenze trasversali
- educazione digitale

**Portogallo:** Non disponibile

**Situazione delle organizzazioni per l'apprendimento degli adulti e il contesto esistente (legale, iniziative) per quanto riguarda l'inclusione**

Ai formatori è stato chiesto di rispondere a un questionario dettagliato riguardante le pratiche attuate nelle loro organizzazioni educative e le risorse che forniscono al personale e agli studenti.

È stata posta loro una serie di domande riguardanti il quadro giuridico e le iniziative delle loro organizzazioni per quanto riguarda l'inclusione. Per ogni domanda, potevano rispondere "sì" o "no". Le loro risposte sono state riportate nella tabella sottostante utilizzando il seguente codice di colore:

Arancione: Maggioranza di "no"

Grigio: Gli intervistati hanno risposto ugualmente sì e no

Verde: Maggioranza di "sì"

DOMANDA	maggioranza NO	UGUALE	maggioranza SI
<b>La vostra organizzazione offre programmi di studio che affrontano in modo inclusivo i bisogni di apprendimento di tutti gli studenti?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			

Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Ci sono processi che assicurano che la formazione del personale e degli insegnanti sia inclusiva per tutti gli studenti?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>La vostra organizzazione fornisce un ambiente fisico (uffici, aule, aree esterne) che permette l'accesso e la mobilità di tutti gli studenti, l'uso da parte di tutti gli studenti e promuove la collaborazione tra gli studenti?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Siete a conoscenza di una politica organizzativa scritta e formale indirizzata al personale e ai formatori che detta pratiche inclusive per tutti gli studenti?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Avete una procedura per dare un documento scritto sulla politica di inclusione agli studenti e spiegarlo?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Nell'ambito del suo lavoro di formatore, stabilisce partenariati in vari progetti con comunità locali/gruppi svantaggiati/ONG?</b>			
Francia			

Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Ha mai partecipato a "Programmi di sviluppo dei talenti" che sono indirizzati specificamente ai bisogni speciali dei singoli studenti?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Ha mai partecipato a una riunione del personale docente con lo staff dirigenziale per esaminare un caso di violazione della politica di inclusione della sua organizzazione o modi per migliorare le procedure di inclusione?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Ha mai organizzato o partecipato a un evento o forum sull'inclusione?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Quando chiedete agli studenti di valutare la loro formazione, chiedete loro di dare un feedback anonimo su come si sentono inclusi, se si sono sentiti discriminati e su quale base?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			

<b>Utilizzate i suggerimenti degli studenti sulle pratiche più inclusive e sulle misure da adottare per migliorare i processi?</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			

La maggior parte dei formatori ha dichiarato di offrire un curriculum inclusivo, di utilizzare i suggerimenti degli studenti e di stabilire partenariati con le ONG.

Tuttavia, la maggior parte dei formatori ha dichiarato di non avere né una politica di inclusione scritta da consegnare ai propri studenti né una strategia di comunicazione scritta. Inoltre, la maggior parte dei formatori non ha mai partecipato a nessun evento o forum incentrato sull'inclusione.

**Ai formatori è stato chiesto di valutare su una scala da 1 a 7 (1= non sono d'accordo, 7 = sono totalmente d'accordo) una serie di affermazioni riguardanti l'inclusione.**

Le risposte sono state riassunte nella tabella sottostante, utilizzando il seguente codice di colore:

Verde: La maggioranza è d'accordo

Blu: Le risposte erano miste, gli intervistati sono parzialmente d'accordo

Grigio: La maggioranza non è d'accordo

<b>AFFERMAZIONE</b>	<b>DISACCORDO</b>	<b>PARZIALMENTE D'ACCORDO</b>	<b>D'ACCORDO</b>
<b>Nella nostra organizzazione tutti gli studenti hanno l'opportunità di imparare.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<hr/>			
<b>Le persone qui sono trattate come se potessero sempre migliorare i loro talenti e le loro capacità.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			

Italia			
Portogallo			
<b>Ho fiducia che la nostra organizzazione sia giusta per tutti gli studenti.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Se sollevassi un problema di discriminazione, sono sicuro che il mio superiore/dirigente se ne occuperebbe.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Sento che questo è il mio posto.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>La direzione sta gestendo efficacemente un gruppo di studenti culturalmente diversi.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Nella nostra organizzazione la diversità è apprezzata.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>La nostra organizzazione valorizza le opinioni e le idee diverse.</b>			

Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Sono autorizzato a prendere decisioni che hanno un impatto sul mio lavoro.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Gli studenti si sentono liberi di avere sani disaccordi e dibattiti in classe.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Nella mia classe o nel mio gruppo di lavoro, possiamo avere discussioni su argomenti difficili/scomodi.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			
<b>Gli studenti si sentono a proprio agio e sicuri nell'affermare o rivelare la loro appartenenza a un gruppo o a una minoranza vulnerabile.</b>			
Francia			
Grecia			
Slovacchia			
Germania			
Italia			
Portogallo			

Per queste affermazioni, le risposte complessive sono state molto positive, tranne che per l'ultima domanda sugli studenti che dichiarano la loro appartenenza a un gruppo

vulnerabile: in 3 paesi, gli intervistati hanno parzialmente concordato che questo non era un problema.

**Ai formatori è stato chiesto di valutare su una scala da 1 a 7 (1= non disponibile, 7 = totalmente disponibile) una serie di domande riguardanti l'inclusione.**

Le loro risposte sono state riassunte e compilate nella tabella sottostante, utilizzando il seguente codice di colore:

Verde: Totalmente disponibile

Blu: Disponibile

Arancione: Le risposte erano miste, le risorse sono parzialmente disponibili

Grigio: Non disponibile

DOMANDA	non disponibile	parzialmente disponibile	disponibile	totalmente disponibile
<b>In che misura c'è un supporto di alta qualità per gli studenti vulnerabili nella tua organizzazione?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura gli stessi studenti vengono interrogati sul loro bisogno di sostegno?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura tutti gli studenti sono considerati di uguale importanza dal punto di vista educativo?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				

<b>In che misura le risorse disponibili sono utilizzate in modo flessibile e mirato per sostenere la partecipazione e l'apprendimento?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura gli studenti con bisogni speciali hanno l'opportunità di partecipare alle attività con il resto degli studenti?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura esistono procedure efficaci per tenere conto delle opinioni degli studenti riguardo al loro apprendimento e alle loro aspirazioni?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>Si sente pronto per valutare i progressi dei singoli studenti, compresi quelli appartenenti a gruppi vulnerabili, e a sostenere il loro sviluppo?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura il personale docente e non docente della vostra organizzazione tiene conto delle culture, delle identità, degli interessi e delle aspirazioni di tutti gli studenti per migliorare il loro apprendimento?</b>				
Francia				



Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura i formatori che sono in tirocinio sono guidati a sviluppare atteggiamenti positivi verso la diversità degli studenti?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura i formatori e il personale di supporto hanno l'opportunità di partecipare a uno sviluppo professionale continuo riguardante le pratiche inclusive ed eque?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura gli insegnanti hanno opportunità di condividere idee e prassi?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				
<b>In che misura usa una gamma di strategie pedagogiche per soddisfare le differenze degli studenti?</b>				
Francia				
Grecia				
Slovacchia				
Germania				
Italia				
Portogallo				

I formatori hanno valutato positivamente le loro organizzazioni nei seguenti campi: uguale trattamento educativo per tutti gli studenti, i formatori sono abili a valutare i progressi

individuali degli studenti, risorse flessibili e la possibilità per tutti gli studenti di partecipare alle attività di apprendimento.

Tuttavia, c'è bisogno di migliorare le seguenti aree: Offerte di sviluppo professionale continuo per i formatori, capacità per gli studenti stessi di chiedere supporto e la presenza di un'istruzione di supporto di alta qualità per gli studenti vulnerabili in generale.

**Ai formatori è stato chiesto di condividere la più grande sfida che affrontano quando applicano i principi inclusivi nella loro organizzazione.**

**Francia:** La difficoltà di prendere in carico ogni caso individualmente, la mancanza di tempo per farlo, la difficoltà di attuare una politica inclusiva in tutta la struttura.

**Grecia:** L'incapacità di valutare quali studenti appartengono a gruppi vulnerabili, garantire la partecipazione paritaria di tutti gli studenti ai corsi e alle attività, promuovere l'accettazione e l'empatia nonché la creazione di programmi di apprendimento personalizzati per gli studenti con bisogni speciali.

**Slovacchia:** La mancanza di conoscenze sull'insegnamento inclusivo; la mancanza di tempo per affrontare l'insegnamento inclusivo; la mancanza di conoscenze su come affrontare il background familiare degli studenti; la mancanza di conoscenze su come scegliere lo strumento adeguato o il metodo/approccio per applicare i principi inclusivi; la mancanza di conoscenze su come avere tatto e sensibilità.

**Germania:** la necessità di considerare i diversi background educativi, le culture di apprendimento e le attitudini degli studenti e offrire soluzioni su misura; le persone con bisogni speciali di apprendimento devono sentirsi comprese e trattate individualmente - potrebbero avere barriere psicologiche che potrebbero essere superate attraverso l'interazione uno-a-uno; le persone vulnerabili sono spesso riluttanti a distinguersi nella folla (essere diverse dagli altri); la necessità di soddisfare le varie esigenze dei partecipanti.

**Italia:** Che lo studente impari divertendosi; Stimolare un dialogo/dibattito serio e rispettoso tra gli alunni; Includere ore di Intelligenza Emotiva nel piano di formazione di ogni scuola; far sentire inclusi tutti i partecipanti, ascoltare le minoranze; la considerazione dei bisogni di ogni studente

**Portogallo:** la mancanza di motivazione degli studenti, l'integrazione degli studenti dei gruppi vulnerabili e la mancanza di risorse, tra gli altri.

**Conclusioni:** In generale, i formatori sono ostacolati dalla mancanza di tempo, dalla difficoltà di creare programmi personalizzati per ogni studente, dalla mancanza di integrazione degli studenti più vulnerabili, dalla difficoltà di soddisfare tutti i bisogni degli studenti e dalla mancanza di conoscenza delle soft skills per essere insegnanti inclusivi.

**Ai formatori è stato chiesto di identificare il contenuto più importante del corso di formazione sull'inclusione per le loro organizzazioni, assegnando un valore numerico da 1**

a 6 (1: non importante - 6 importante) alle seguenti tematiche: **Diritti umani; Comunicazione senza pregiudizi; Salute e sicurezza nell'ambiente educativo; Soft skills del formatore inclusivo.**

**Francia:** La maggior parte dei partecipanti ha commentato che gli argomenti proposti non erano molto appropriati e hanno espresso il loro interesse per questioni come la **parità di genere**, la conoscenza delle popolazioni vulnerabili e **l'analisi ambientale, l'introduzione ai diversi tipi di discriminazione**, la storia, il contesto.

**Grecia:** La maggior parte dei partecipanti ha ritenuto che gli argomenti proposti non fossero molto appropriati e ha espresso invece il suo interesse per questioni come la **cooperazione, l'intelligenza emotiva, l'istruzione differenziata**, le **competenze interculturali** e **l'ascolto attivo.**

**Slovacchia:** Tra le opzioni offerte, i formatori preferirebbero una formazione su "**Salute e sicurezza nell'ambiente educativo**", "**Comunicare senza pregiudizi**" e "**Soft skills per il formatore inclusivo**". Erano anche interessati a **lavorare con le minoranze**, la **formazione del gruppo multiculturale**, le **tecniche di insegnamento sull'inclusione** e la **gestione multigenerazionale.**

**Germania:** I formatori hanno selezionato: **diritti umani** (3 persone su 5 l'hanno valutato come priorità assoluta), **comunicazione senza pregiudizi** (selezionato da 4 persone come molto importante), e **soft skills per il formatore inclusivo** (valutato da 3 persone come molto importante). Inoltre, l'apprezzamento/valutazione della **diversità nell'educazione** è stato menzionato come un possibile argomento per la formazione avanzata.

**Italia:** I formatori in maggioranza hanno selezionato "**Diritti umani**" e "**Salute e sicurezza nell'ambiente educativo**". Inoltre, i formatori hanno indicato **l'intelligenza emotiva** e la **definizione di indicatori di inclusione.**

**Portogallo:** I formatori hanno votato in maggioranza per "**Diritti umani**" e "**Comunicazione senza pregiudizi**".

Inoltre, sarebbero interessati ad essere formati sui seguenti argomenti: Coinvolgimento dei genitori per un maggiore impatto sulla qualità dell'apprendimento degli studenti; come conciliare inclusione, successo e merito; Metodologie e pratiche per l'inclusione (pubblico con diversi livelli di scolarizzazione e di diverse fasce di età); Strategie e metodologie di integrazione; Educazione antirazzista; Formazione dei formatori; Parità di genere, adattamento ai diversi bisogni speciali; Momenti in cui fosse possibile discutere la convergenza di diversi punti di vista culturali: abitudini, comportamenti, modi di essere, gesti, musica, celebrazioni, religione; assumere tutti come diversi e non come inferiori o superiori; Strategie educative; Integrare l'educazione e la formazione degli adulti negli impegni istituzionali della scuola; Ottimizzare le competenze negli adulti con Bisogni Educativi Speciali; Parità di genere, libertà di culto, di opinione, di espressione. Identità di genere; Materiali didattici adattati.

**Conclusioni:** Gli argomenti più popolari sono stati "**Comunicare senza pregiudizi**", "**Diritti umani**" e "**Salute e sicurezza nell'ambiente educativo**". In due paesi (Francia e Grecia), i formatori hanno preferito esprimere le proprie idee per la formazione.

### Le interviste ai discenti

I partner del progetto CONSIDER hanno condotto interviste qualitative con uno studente di un gruppo vulnerabile. Di seguito è riportato un riassunto delle risposte degli studenti.

In primo luogo, ai partecipanti sono state poste diverse domande sulla disponibilità di alcune procedure e iniziative di inclusione nel contesto della loro organizzazione educativa. In tutti i paesi, gli studenti hanno dichiarato di non essere a conoscenza delle procedure e delle iniziative di inclusione nelle loro organizzazioni. In Francia, il discente ha dichiarato che c'era una comunicazione orale per parlare dei problemi degli studenti, ma nessuna politica o strumento scritto per garantire l'inclusione. In Italia, non c'era una politica di inclusione nell'organizzazione, ma la non discriminazione doveva essere garantita attraverso i principi di base contro la discriminazione. Allo stesso modo, nessuno di loro era a conoscenza delle politiche di inclusione delle loro scuole. Ciò significa che gli studenti non sono a conoscenza delle regole riguardanti l'inclusione e potrebbero non essere consapevoli di alcuni dei benefici a cui hanno diritto di accedere.

Tuttavia, la maggior parte degli studenti ha detto che le loro organizzazioni hanno fornito spazi e strumenti accessibili (ad esempio, un computer che può essere utilizzato da uno studente ipovedente). Agli studenti è stato anche chiesto di valutare da 1 a 7 alcune questioni come le pari opportunità di apprendimento, l'equità delle organizzazioni, la diversità e la gestione efficace dei bisogni degli studenti. Tutti gli studenti intervistati hanno valutato positivamente le loro organizzazioni e lo studente francese ha detto di sentirsi molto incluso. Entrambi gli studenti della Grecia e della Francia hanno affermato che le loro organizzazioni hanno dato loro dei questionari per esprimersi e condividere le loro preoccupazioni. Tuttavia, i due studenti hanno anche affermato che le loro opinioni e suggerimenti non sono stati presi in considerazione. Di conseguenza, le organizzazioni potrebbero fare lo sforzo di fornire agli studenti questionari di feedback, ma non incorporano i suggerimenti degli studenti nelle loro strutture.

Durante le interviste, gli studenti hanno condiviso altre questioni che avrebbero dovuto affrontare nel loro ambiente di formazione. In Slovacchia, l'intervistato ha detto che non poteva essere incluso in tutte le attività con gli altri studenti. In Italia, gli intervistati hanno affermato di non avere una formazione linguisticamente inclusiva nel loro centro di formazione. Infatti, le barriere linguistiche non sono sempre sufficientemente prese in considerazione per gli studenti con un background migratorio. In Francia, lo studente ha sottolineato le difficoltà economiche, l'isolamento geografico e la mancanza di comunicazione attiva con il personale di formazione della propria struttura.

## Conclusioni generali

Nel complesso, i questionari e le interviste hanno rivelato che c'è una mancanza di consapevolezza e trasparenza per quanto riguarda le procedure e le politiche di inclusione per tutti i soggetti coinvolti nelle organizzazioni di apprendimento. Dalle risposte dei manager, notiamo che la maggior parte delle organizzazioni non ha una visione organizzativa per l'inclusione così come un piano strategico annuale sugli obiettivi di inclusione. Di conseguenza, la maggior parte delle organizzazioni non ha una politica scritta o che detta le pratiche di inclusione per tutti gli studenti né un documento di comunicazione scritta che detta la condotta del personale e dei formatori verso gli studenti adulti. Tuttavia, tutti i gruppi (manager, formatori e studenti) hanno valutato le loro organizzazioni molto favorevolmente in termini di pratiche di inclusione e soprattutto di accessibilità. Questo significa che anche se le organizzazioni mancano di documentazione ufficiale e linee guida sull'inclusione, i principi di inclusione sono essere rispettati de facto nella pratica quotidiana.

I questionari del personale professionale (manager e formatori) hanno indicato altre due aree di miglioramento: l'organizzazione di eventi per l'inclusione e una maggiore considerazione dei suggerimenti degli studenti. In primo luogo, nella maggior parte dei casi l'organizzazione non organizza forum o eventi per promuovere l'inclusione e non sono a conoscenza dei "Programmi di sviluppo dei talenti". In secondo luogo, sia i formatori che i manager hanno ammesso che i miglioramenti basati sui suggerimenti degli studenti non sono stati sistematicamente considerati o implementati. Questo punto si riflette nell'intervista del discente greco che ha dichiarato che il feedback degli studenti non è stato incorporato, anche se l'organizzazione cerca di chiedere agli studenti i loro suggerimenti.

Una sfida comune affrontata dai manager e dai formatori è la mancanza di comprensione comune intorno ai principi e alle pratiche di inclusione. Questa sfida sembra essere il risultato dell'assenza di documenti politici e linee guida riguardanti l'inclusione, che aiuterebbero a promuovere una comprensione comune dell'inclusione all'interno delle organizzazioni. I formatori hanno anche evidenziato la difficoltà di considerare i bisogni e i contesti individuali degli studenti.

Per quanto riguarda le esigenze di apprendimento, i formatori sono più interessati agli argomenti "Comunicare senza pregiudizi", "Diritti umani e "Salute e sicurezza nell'ambiente educativo", mentre i manager sono più interessati ad argomenti pratici come "Comunicazione senza pregiudizi", "Politiche europee sull'inclusione" e "Soft skills per il manager inclusivo". I dirigenti hanno anche evidenziato la necessità di una formazione sull'inclusione digitale.

## Capitolo 4: quadro di qualità

### 1. Campo di applicazione del quadro di qualità

I risultati dell'indagine hanno rivelato la mancanza di consapevolezza e trasparenza per quanto riguarda le procedure e le politiche di inclusione per tutti i soggetti coinvolti nelle organizzazioni di formazione.

Anche se la legislazione introduce requisiti specifici che migliorerebbero l'inclusione in tutti i livelli educativi, la diversificazione della legislazione tra i paesi membri dell'UE pone delle barriere nel loro utilizzo.

È quindi più che utile progettare una guida pratica per i manager delle organizzazioni di formazione, al fine di rivedere tutti gli aspetti del loro funzionamento per rimuovere la maggior parte - se non tutte - le barriere per l'inclusione degli studenti.

### Metodologia per progettare il quadro di qualità

La metodologia che abbiamo utilizzato per progettare il quadro di qualità al fine di facilitare l'inclusione nelle organizzazioni di formazione è basata sulla struttura della norma internazionale ISO 21001 nella sua ultima edizione del 2018. Abbiamo optato per questa metodologia affinché il quadro di qualità che proponiamo nella presente guida sia compatibile e benefico di tutto il lavoro di standardizzazione internazionale fatto sulla gestione della qualità nelle organizzazioni formative.

Lo standard è uno strumento di gestione comune per fissare i requisiti per le organizzazioni di formazione per soddisfare le esigenze e le aspettative dei discenti e degli altri beneficiari.

Lo standard ISO 21001 è basato sulla struttura di alto livello di tutti i recenti standard ISO. I requisiti sono divisi in 7 gruppi di requisiti:

- Contesto dell'organizzazione
- Leadership
- Pianificazione
- Supporto
- Funzionamento
- Valutazione delle prestazioni
- Miglioramento

Inclusione significa rimuovere tutte le barriere per facilitare l'incontro di persone diverse con diverse capacità, bisogni, standard comportamentali ed etici per partecipare e farsi coinvolgere negli stessi processi. Nel nostro caso, permettere a persone diverse di partecipare allo stesso modo ai processi direttamente o indirettamente legati al processo di apprendimento e al funzionamento di un'organizzazione di apprendimento per adulti.

Parlando di barriere, dobbiamo raggrupparle in 4 categorie principali o pilastri:

- Strutture e attrezzature
- Materiale di formazione
- Metodi di formazione
- Approccio gestionale

I risultati del quadro della qualità saranno presentati come idee e proposte per pilastro per ogni paragrafo - requisito della norma ISO 21001. È ovvio che non tutti i paragrafi ISO 21001 possono essere collegati a tutti e 4 i pilastri.

I risultati sono stati presentati come una matrice, per gli stakeholder per avere una visione rapida dei pilastri che sono collegati con ogni requisito ISO 21001.

### Proposte di misure di inclusione

#### Contesto dell'organizzazione

- **Capire l'organizzazione e il suo contesto**

L'organizzazione di formazione deve identificare tutte le questioni interne ed esterne correlate che influenzano l'inclusione di vari gruppi di individui nel funzionamento dell'organizzazione di apprendimento per adulti, così come nel processo di apprendimento e di istruzione e nel raggiungimento dei risultati attesi.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** I fattori tecnologici, sociali, politici, ambientali e di altro tipo che influenzano le strutture e le attrezzature dovrebbero essere analizzati così come la loro accessibilità, facilità d'uso e utilità per i vari gruppi di utenti.
- ✓ **Materiale didattico:** Dovrebbero essere monitorate le nuove forme di materiale di formazione (attrezzature interattive, uso di IT, apprendimento a distanza ecc.), considerando anche la loro utilità per i bisogni speciali dei vari gruppi o l'adattamento per soddisfare questi bisogni.
- ✓ **Metodi di formazione:** Qualsiasi nuovo approccio dei metodi di formazione dovrebbe essere monitorato e valutato, per facilitare l'inclusione e l'efficacia dei processi di apprendimento. Per esempio, si stanno evolvendo nuovi metodi per aiutare gli studenti con difficoltà di apprendimento.
- ✓ **Approccio gestionale:** La direzione strategica del management verso l'inclusione dovrebbe essere documentata e comunicata attraverso dichiarazioni di politica, missione e/o visione.

- **Comprendere i bisogni e le aspettative delle parti interessate**

Dovrebbero essere individuate i principali soggetti interessati all'inclusione, insieme ai loro bisogni e aspettative. Le parti interessate dovrebbero almeno includere vari gruppi di studenti, altri beneficiari come il personale di formazione, amministrativo e di altro tipo delle organizzazioni di apprendimento.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** A seconda dei potenziali bisogni speciali dei discenti e del personale, le strutture devono essere formate ed equipaggiate di conseguenza. Quando si progettano o si selezionano strutture e attrezzature devono essere valutati e presi in considerazione anche i requisiti legali per la facilitazione e la sicurezza.
- ✓ **Materiale didattico:** Per la facilitazione del processo di apprendimento dovrebbero essere elencate le diverse esigenze dei discenti. Barriere linguistiche, problemi di vista, difficoltà di apprendimento, simbolismi religiosi, semantica di genere ecc. dovrebbero essere presi in considerazione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Studiare la legislazione per identificare potenziali requisiti sui metodi di formazione. Inoltre, identificare i requisiti e le aspettative sia dei discenti che dei tirocinanti.
- ✓ **Approccio gestionale:** La direzione deve identificare tutte le parti interessate, il loro impatto sul processo di apprendimento e tutti i supporti ai processi di apprendimento, i loro bisogni, le loro aspettative e definire il sistema di gestione. L'approccio e la sua applicazione pratica devono essere chiari e comprensibili almeno per le principali parti interessate.

- **Determinazione del campo di applicazione del sistema di gestione per le organizzazioni di apprendimento degli adulti**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve definire l'ambito del Sistema di Gestione, in accordo con le questioni interne ed esterne sopra menzionate, i requisiti delle parti interessate e modellare di conseguenza i servizi forniti.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico per l'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** La direzione deve documentare l'ambito del sistema di gestione e assicurare che tutti gli aspetti del suo funzionamento siano identificati e garantiti. I problemi di inclusione e le potenziali lacune devono essere identificati e affrontati efficacemente.



- **Sistema di gestione per le organizzazioni di apprendimento degli adulti**

L'organizzazione di apprendimento per adulti deve stabilire, implementare, documentare e migliorare continuamente il suo sistema di gestione. I processi e la loro interazione devono essere identificati, monitorati, misurati, valutati e migliorati.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** I processi relativi alle strutture e alle attrezzature, come la loro manutenzione, devono essere definiti, assegnati e monitorati. La sicurezza e la funzionalità sono gli aspetti più importanti.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** La documentazione deve essere disponibile per tutte le parti coinvolte. Il linguaggio, i mezzi, la complessità devono essere adattati per includere disposizioni per evitare la discriminazione e garantire l'inclusione all'interno dell'organizzazione di apprendimento per adulti e il suo funzionamento.

## **Leadership**

- **Leadership e impegno**

Il top management dell'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve essere impegnato nella definizione della direzione strategica, nell'implementazione efficace, nel miglioramento continuo e nel concentrarsi sui discenti e sugli altri beneficiari.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** I processi relativi alle strutture e alle attrezzature, come il loro acquisto, la manutenzione e l'adattamento devono essere definiti, assegnati e monitorati. La sicurezza e la funzionalità per tutti gli utenti, comprese le persone appartenenti a gruppi specifici, sono gli aspetti più importanti.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** La documentazione deve essere disponibile per tutte le parti coinvolte. Il linguaggio, i mezzi, la complessità devono essere adattati per essere appropriati a tutti gli interessati. I canali di comunicazione devono facilitare anche gli studenti con bisogni speciali. La leadership deve agire come modello di comportamento per quanto riguarda l'inclusione e stabilire regole di comportamento inclusivo per tutti i tipi di personale.

- **Policy**

Il top management deve stabilire, comunicare e rivedere una politica educativa, allineata con la missione e la visione, lo scopo dell'organizzazione di apprendimento per adulti, la sua responsabilità sociale e i bisogni e le aspettative delle parti interessate.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Il top management deve definire e documentare una politica educativa e comunicarla all'interno e all'esterno. I mezzi di comunicazione devono facilitare l'inclusione. Per esempio, le parti interessate che parlano lingue diverse o hanno problemi di vista devono essere facilitate nell'accesso alla policy, con versioni multilingue o con versioni registrate.

- **Ruoli organizzativi, responsabilità e autorità**

Il top management deve specificare e assegnare ruoli e responsabilità all'interno dell'organizzazione per assicurare l'effettiva implementazione di tutti i processi.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Il top management deve assegnare ruoli e responsabilità secondo le capacità e le competenze del personale. Le disabilità fisiche, le difficoltà di apprendimento, le barriere linguistiche ecc. devono essere prese in considerazione per garantire l'efficacia dei relativi processi. Per evitare o almeno eliminare le esclusioni, sono i compiti che devono essere adattati alle persone, non le persone ai compiti.

## Pianificazione

- **Azioni per affrontare rischi e opportunità**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve identificare i rischi e le opportunità che devono essere considerati al fine di garantire i risultati previsti, migliorare gli effetti desiderati e prevenire quelli indesiderati, verso un miglioramento continuo.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Deve essere creata una lista di rischi. Devono essere identificati i rischi che potrebbero portare all'esclusione di specifici gruppi di persone (sia discenti che personale delle organizzazioni di apprendimento per adulti). La gestione dei rischi prevede le seguenti fasi: Identificazione del rischio, analisi del rischio, valutazione del rischio (in funzione della probabilità e dell'impatto), trattamento del rischio,

rivalutazione del rischio dopo la mitigazione (rischio residuo). Inoltre, le opportunità per migliorare i risultati di apprendimento e l'inclusione devono essere un processo continuo verso il miglioramento continuo. Rischi e opportunità sono interconnessi, in quanto il trattamento dei rischi può generare opportunità e l'implementazione delle opportunità può portare a rischi.

- **Obiettivi dell'organizzazione dell'apprendimento per adulti e pianificazione per raggiungerli**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve stabilire obiettivi chiari e misurabili. Gli obiettivi devono essere coerenti con la politica e qualsiasi requisito applicabile, comunicati, monitorati e contribuire al miglioramento della soddisfazione delle parti interessate.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** La gestione deve stabilire obiettivi specifici, che coprano il maggior numero possibile di processi. Gli obiettivi devono essere realistici e devono essere prese misure specifiche per il loro raggiungimento. Per esempio, fissare un obiettivo per attrarre il 10% di studenti stranieri rispetto all'anno scorso, significa che devono essere prese misure specifiche nel campo del marketing (materiale promozionale multilingue, uso di AdWords extra nella pubblicità sul web), nel campo del materiale formativo (materiale multilingue), nel campo dei metodi di formazione (uso di formatori che possono comunicare efficacemente con culture diverse, uso di nuove tecnologie). Un altro esempio potrebbe essere quello di corsi rivolti a persone con problemi di udito che potrebbero comportare l'acquisto di attrezzature, l'assunzione di personale che padroneggi il linguaggio dei segni, la comunicazione con mezzi appropriati ecc.

- **Pianificazione dei cambiamenti**

Quando l'organizzazione di apprendimento per adulti pianifica l'introduzione di cambiamenti, deve essere adottato un approccio olistico al fine di evitare l'effetto domino. Risorse, fornitori esterni, riallocazione dei compiti e tutti gli altri fattori critici devono essere allineati per contribuire al cambiamento.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Esaminare la necessità di certificazioni specifiche delle nuove attrezzature, se le loro specifiche possono soddisfare le esigenze, dove saranno installate, se devono essere prese nuove misure di sicurezza, se gli utenti devono essere formati ecc. Per le strutture, valutare la loro sicurezza, se è necessario

qualche permesso ufficiale (ad esempio per i lavori di costruzione), modificare i piani di evacuazione, se necessario, rivalutare le attrezzature di sicurezza, ecc.

- ✓ **Materiale didattico:** Rivedere i parametri come, ad esempio, se il nuovo materiale di formazione è appropriato per i gruppi di formazione, la necessità di modificare il curriculum, assicurare la disponibilità del materiale sul mercato se i discenti devono anche acquistarlo.
- ✓ **Metodi di formazione:** Specificare i metodi di formazione, formare i formatori e convalidare la loro adeguatezza per i gruppi di discenti (target).
- ✓ **Approccio gestionale:** La direzione deve stabilire obiettivi specifici, che coprano quanti più processi e quanti più gruppi specifici per l'inclusione possibile. Gli obiettivi devono essere realistici e devono essere prese misure specifiche per il loro raggiungimento.

## Supporto

- **Risorse**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve fornire le risorse necessarie per il buon funzionamento e il miglioramento del sistema di gestione. Come risorse, determiniamo:

- Risorse umane
  - Strutture
  - Ambiente per il funzionamento dei processi educativi
  - Risorse di monitoraggio e misurazione
  - Conoscenze organizzative
- 
- ✓ **Strutture e attrezzature:** Per facilitare l'inclusione, l'organizzazione di apprendimento per adulti deve fornire strutture e attrezzature necessarie per consentire l'accesso e la partecipazione attiva sia del personale che dei discenti con esigenze diverse. Le proposte per l'assegnazione delle strutture e delle attrezzature si basano sui gruppi target dei discenti e sulle loro diverse esigenze. Alcuni esempi sono:
    - Rampe, porte, ascensori, bagni, classi ecc. devono essere costruiti e attrezzati per facilitare le persone con disabilità cinetiche o visive. Le legislazioni nazionali specificano questi requisiti.
    - Le attrezzature di sicurezza devono essere progettate anche per le persone con disabilità visive o uditive.
    - Si possono prevedere sale di preghiera.
    - Devono essere collocati cartelli informativi o di sicurezza multilingue.
    - Il sito web deve seguire gli standard di accessibilità e le versioni multilingue.
  - ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.

- ✓ **Metodi di formazione:** Il personale dell'organizzazione per l'apprendimento degli adulti, gli stagisti, i fornitori esterni devono avere competenze, certificazioni professionali eventualmente necessarie, esperienza e attitudine a lavorare con diversi gruppi di discenti. Insegnanti di educazione speciale, formazione multilingue e personale di supporto e fornitori esterni, conoscenza delle abitudini comportamentali culturali o religiose sono tra le questioni che devono essere affrontate in termini di metodi di formazione.
- ✓ **Approccio gestionale:** La direzione deve impegnarsi a fornire tutte le risorse necessarie per un ambiente di formazione di alta qualità che contribuisca all'inclusione. L'assegnazione delle risorse deve essere rivista regolarmente o in caso di cambiamenti. Il personale e i fornitori esterni coinvolti nel processo di apprendimento devono seguire i nuovi dati scientifici e gli sviluppi sull'educazione speciale, sulle strategie e i metodi di inclusione e trasferire le conoscenze all'interno dell'organizzazione, scambiandole e agendo in modo complementare.

- **Competenza**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve determinare le competenze delle persone che influenzano le prestazioni dell'organizzazione, assicurare che queste persone siano adeguatamente competenti, valutare e, quando necessario, migliorare le competenze per soddisfare i requisiti e raggiungere un miglioramento continuo.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Devono essere analizzate le competenze necessarie del personale che influiscono sulle procedure di formazione. Le competenze linguistiche, le certificazioni di educazione speciale, le lingue dei segni, i simbolismi culturali e religiosi dovrebbero essere presi in considerazione, al fine di includere il maggior numero possibile di gruppi target. Poiché in aree come l'educazione speciale si stanno sviluppando nuovi approcci, la cultura dell'apprendimento continuo deve essere parte della politica di gestione. Inoltre, in questi casi, possono essere richiesti team multi specializzati per fornire la formazione.

- **Consapevolezza**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve assicurare che tutto il personale sia consapevole delle politiche, della strategia e degli obiettivi, del contributo che ci si aspetta da loro per il raggiungimento delle prestazioni previste e delle relative implicazioni in caso di non conformità.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** La direzione deve assicurarsi che il personale sia a conoscenza delle sue politiche relative all'inclusione e che le abbia comprese appieno e stabilire regole e misure specifiche in caso di non conformità..

- **Comunicazione**

L'organizzazione di apprendimento per adulti deve determinare tutte le analisi delle comunicazioni interne ed esterne, in termini di cosa, perché, quando, con chi, come e a chi comunicare.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Se si stabilisce che la comunicazione avvenga per mezzo di segni, attrezzature elettroniche o qualsiasi altra cosa che non sia oralmente, si deve prendere in considerazione l'efficacia. Devono essere presi in considerazione sistema Braille, segni multilingue - testo, video o file audio, progettazione di video o siti web che soddisfino le disabilità visive, evitando l'uso di segni che possono avere un simbolismo negativo per gruppi specifici.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** La direzione deve progettare un piano di comunicazione, rivedere la sua efficacia e, se necessario, intraprendere azioni correttive adeguate. Le scarse prestazioni di comunicazione possono risultare in barriere all'inclusione. Le informazioni in entrata e in uscita devono essere inviate, ricevute, analizzate e valutate prendendo in considerazione requisiti speciali, caratteristiche e restrizioni dei diversi gruppi. Per esempio, gli anziani comunicano più oralmente, i giovani usano le nuove tecnologie e i social media.

- ✓ **Informazioni documentate**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve documentare sia le informazioni stabilite come requisiti dalla ISO 21001 sia le informazioni determinate da essa stessa come necessarie per l'efficacia del suo sistema di gestione. Devono essere specificati l'identificazione e la descrizione della documentazione, il formato e i requisiti di revisione e approvazione. La documentazione pertinente deve essere disponibile per chiunque sia necessario e deve essere protetta da perdita, deterioramento, violazione dei dati, ecc.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.

- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Le disposizioni che possono essere prese in considerazione per facilitare l'inclusione si riferiscono alle informazioni documentate che possono essere rivolte al personale dell'organizzazione e ai partner. Per esempio, una procedura deve essere documentata in modo da essere accessibile alle persone con problemi di vista, può essere documentata in un file audio o in un sistema braille. Se il personale è multinazionale, sono necessarie versioni nelle lingue pertinenti. La dichiarazione della politica di inclusione e le misure devono essere affisse o messe in luoghi ben visibili a tutto il personale, agli studenti e ai visitatori. Le regole di inclusione devono essere dichiarate ai partecipanti (da leggere o da inserire nella piattaforma elettronica ecc. insieme ad altre regole prima di iniziare l'attività di apprendimento).

## Operatività

- **Pianificazione e controllo delle operazioni**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve impostare una serie di processi per fornire efficacemente servizi e/o prodotti di formazione. I processi devono includere requisiti specifici di formazione, stabilire criteri specifici e implementare controlli, determinare le risorse necessarie ed essere adeguatamente documentati.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Le strutture e le attrezzature sono incluse nelle risorse richieste. Le considerazioni per i processi di inclusione sono incluse nei requisiti delle risorse di cui sopra.
- ✓ **Materiale didattico:** Il materiale didattico è incluso nelle risorse richieste. Le considerazioni per i processi di inclusione sono incluse nei requisiti delle risorse di cui sopra.
- ✓ **Metodi di formazione:** Devono essere pianificati metodi di formazione e valutazione appropriati e accessibili per i diversi bisogni dei diversi gruppi di discenti. Curriculum e metodi devono essere personalizzati sia per gruppi che per persone specifiche. Per esempio, diversi livelli di autismo richiedono un approccio diverso. Gli anziani a volte hanno bisogno di metodi di formazione più tradizionali rispetto ai giovani che hanno più familiarità con le nuove tecnologie. Se il collegamento con il mercato del lavoro è un requisito, devono essere affrontati diversi tipi di datori di lavoro e di collocamento.
- ✓ **Approccio gestionale:** La gestione deve analizzare tutti i processi per identificare la varietà dei bisogni al fine di includere il maggior numero possibile di discenti e gruppi di apprendimento diversi.

- **Requisiti per i prodotti e i servizi educativi**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve determinare e comunicare i requisiti, compresi i requisiti stabiliti dalla politica dell'organizzazione, quelli dall'analisi dei bisogni

elaborati (principalmente per l'educazione speciale), i requisiti stabiliti dal mercato, dalla legislazione ecc. A livello di comunicazione, tutti i requisiti devono essere chiari alle parti direttamente interessate, compresi i costi, le competenze di partenza richieste, l'esperienza, le certificazioni e le conoscenze, i processi di valutazione e di risoluzione dei problemi.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Devono essere determinati requisiti minimi su strutture e attrezzature per gruppi specifici, determinati dalla legge o da un curriculum certificato. Anche rampe e altre disposizioni per persone disabili, attrezzature TIC possono essere determinate da un curriculum.
- ✓ **Materiale didattico:** I requisiti del materiale didattico devono essere specificati e comunicati ai diversi gruppi o discenti, specialmente se i discenti devono acquistarlo. La definizione del materiale formativo deve essere abbastanza ampia da favorire l'inclusione. Materiale multilingue, versioni stampate ed elettroniche, file audio, possono essere usati per facilitare i diversi gruppi.
- ✓ **Metodi di formazione:** I metodi di formazione devono prendere in considerazione le diverse esigenze e utilizzare un tipo di materiale vario per essere adattato alle diverse esigenze e capacità. Gli esami scritti e orali devono essere permessi in parallelo. Anche l'apprendimento in classe e a distanza può facilitare l'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** È compito del management definire il quadro dei requisiti attraverso la sua politica, per facilitare l'inclusione.
- **Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi educativi**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve stabilire un processo di progettazione e sviluppo di prodotti e servizi formativi. Il processo deve assicurare il flusso coerente e regolare della pianificazione, della progettazione e dello sviluppo, l'elaborazione degli input, l'implementazione dei controlli, la definizione degli output e il controllo dei cambiamenti.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Le strutture e le attrezzature esistenti sono input da considerare quando si progetta un nuovo servizio di formazione, al fine di valutare la loro adeguatezza a servire una vasta gamma di esigenze dei discenti. Sono appropriate per ospitare persone con diversi tipi di disabilità? C'è una sala di preghiera? Ci sono computer, scrivanie e periferiche per disabili? Per ogni lacuna di input, deve essere specificato e implementato un output pertinente.
- ✓ **Materiale didattico:** Il materiale didattico deve essere progettato per essere accessibile ed efficace per i discenti con diverse esigenze. Materiale multilingue, versioni audio e video, con simbolismi appropriati per diverse culture o persone di orientamento sessuale devono essere parte della progettazione di una nuova formazione.
- ✓ **Metodi di formazione:** I metodi di formazione devono essere progettati tenendo conto delle esigenze dei diversi gruppi. Formatori di educazione speciale, esami orali,



linguaggio dei segni, formatori multilingue miglioreranno l'inclusione di una gamma più ampia di discenti.

- ✓ **Approccio gestionale:** Il management deve sostenere attivamente la progettazione e lo sviluppo di attività formative che possono includere discenti con esigenze diverse. Politiche, finanziamenti, processi, assunzioni, contratti necessari sono una responsabilità del management.

- **Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno**

L'organizzazione per apprendimento degli adulti deve esercitare controlli su fornitori e subappaltatori che forniscono servizi o materiali relativi ai processi di formazione. Il controllo include valutazione, selezione, monitoraggio e rivalutazione.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Quando vengono acquistate e installate attrezzature, come software o attrezzature per persone con disabilità fisiche, devono essere chieste e valutate sia le certificazioni del fornitore che quelle delle attrezzature, se le certificazioni sono un requisito. Per esempio, deve essere chiesto un software certificato per persone con disabilità visive così come i certificati per una modifica per adattare una rampa a un veicolo per trasportare persone su sedie a rotelle. Un altro esempio è il cibo Halal o Kosher per gli studenti ebrei e musulmani, quando l'organizzazione di apprendimento per adulti offre pasti.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico per l'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Questo si applica solo quando parte del processo di formazione è fornito da soggetti esterni. Per esempio, quando i discenti fanno una formazione pratica in un'organizzazione esterna. L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve assicurare che il curriculum / requisito di progettazione siano soddisfatti, attraverso il monitoraggio e la valutazione.
- ✓ **Approccio gestionale:** È compito del management valutare, selezionare, applicare misure di monitoraggio e valutare tutte le parti esterne. Il consenso alla policy di inclusione deve essere un requisito per i fornitori esterni.

- **Erogazione di prodotti e servizi educativi**

L'erogazione dei servizi di formazione dovrebbe avvenire dopo essersi assicurati che tutti gli accordi siano stati rispettati.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Non ci sono requisiti aggiuntivi per l'erogazione della formazione che facilitino l'inclusione, oltre a quelli menzionati nei paragrafi precedenti. Attrezzature e software, come armadi di sicurezza e tecniche di crittografia dei dati saranno necessari per proteggere i dati personali che molte volte rientrano nella categoria dei dati sensibili (dati sanitari, religione o nazionalità).

- ✓ **Materiale didattico:** Non ci sono requisiti aggiuntivi per l'erogazione di formazione che faciliti l'inclusione, oltre a quelli menzionati nei paragrafi precedenti.
- ✓ **Metodi di formazione:** Questo si applica solo quando parte del processo di formazione è fornito da soggetti esterni. Per esempio, quando gli allievi frequentano una parte del corso (per esempio, usando attrezzature specializzate) in un'organizzazione esterna. L'organizzazione di formazione deve assicurarsi che i requisiti del curriculum/progetto (inclusi i requisiti di inclusione) siano soddisfatti, attraverso il monitoraggio e la valutazione.
- ✓ **Approccio gestionale:** La direzione deve assicurare che ci siano processi nella fase di pre-ammissione così come nella fase di valutazione formativa che permettano ai partecipanti di identificare i loro bisogni specifici e che il contenuto dell'apprendimento e che il materiale e la metodologia siano adattati per soddisfare i bisogni specifici dei discenti. Per quanto riguarda l'ammissione di studenti che possono essere incapaci di comprendere e valutare i requisiti, i curricula e i processi, la direzione deve comunicare con le parti interessate come i tutori naturali o legali. Inoltre, la fase di pre-ammissione deve essere attentamente progettata per individuare i formatori con diverse abilità e requisiti a identificare se il programma di apprendimento è appropriato per loro. Anche l'identificazione e l'implementazione dei requisiti del GDPR e l'assegnazione di un responsabile del trattamento dei dati è un requisito, dal momento che l'organizzazione di apprendimento per adulti elaborerà una varietà di dati personali dalla fase di pre-ammissione. Il DPO deve identificare attentamente quali dati personali devono essere trasferiti a parti esterne e quali sono la base giuridica e i requisiti del trasferimento.

- **Implementazione di prodotti e servizi educativi**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve implementare e controllare i processi relativi al controllo e all'erogazione dei servizi di formazione, sia per le fasi di pre-ammissione, ammissione, erogazione della formazione e valutazione, sia per aspetti come l'identificazione e la tracciabilità, il trattamento e la conservazione dei beni dei tirocinanti e di terzi, la conservazione e il controllo delle modifiche.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.

- **Controllo di output formativi non conformi**

Quando il processo di formazione o i risultati non sono conformi agli accordi pianificati, sia identificati internamente che esternamente dai discenti o da altri beneficiari o da qualsiasi

altra parte interessata, l'organizzazione di apprendimento per adulti deve intraprendere azioni appropriate. L'azione appropriata può riferirsi alla correzione, informare i discenti di acquisire la concessione, erogare nuovamente la formazione ecc.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Progettazione di adeguati processi di valutazione formativa che permetteranno il controllo dei risultati educativi non conformi ai bisogni specifici che i singoli studenti o gruppi di studenti hanno espresso. La valutazione formativa permetterà l'adattamento in tempo utile dei parametri del processo di apprendimento per soddisfare queste esigenze.

- **Implementazione di prodotti e servizi educativi**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve implementare e controllare i processi relativi al controllo e all'erogazione dei servizi di formazione, sia per le fasi di pre-ammissione, ammissione, erogazione della formazione e valutazione, sia per aspetti come l'identificazione e la tracciabilità, il trattamento e la conservazione dei beni dei tirocinanti e di terzi, la conservazione e il controllo delle modifiche.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.

## **Valutazione della prestazione**

- **Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve stabilire una matrice di monitoraggio, che copra gli aspetti più significativi o l'erogazione dei servizi di formazione. Cosa, come, quando, con quali criteri e come valutare i risultati, affinché l'organizzazione acquisisca una performance completa e faccia un uso efficace del suo sistema di gestione. Uno dei parametri critici da monitorare è il livello di soddisfazione degli allievi, dei beneficiari e del personale, compresi i reclami. L'azione appropriata può riferirsi alla correzione, informare i discenti di aver accolto i loro reclami, erogare di nuovo la formazione, ecc.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Al fine di acquisire informazioni e dati da diversi gruppi di studenti, beneficiari e personale, è necessario selezionare una serie di strumenti. Per quanto riguarda gli strumenti come le indagini elettroniche e altre soluzioni

tecnologiche, il linguaggio, la facilità d'uso, il fraseggio, i simboli utilizzati ecc. devono essere adattati alle diverse abilità, culture, età e altre caratteristiche speciali.

- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione è un importante compito del top management. Le informazioni che vengono richieste devono essere diverse e calibrate in base alle caratteristiche e ai bisogni speciali dei diversi gruppi di discenti, beneficiari e personale. L'interpretazione dei risultati dovrebbe mirare all'inclusione di un ampio spettro di gruppi target. Per esempio, la facilità di accesso è un input importante per le persone disabili, il rispetto dei quadri culturali o religiosi è un altro input per i gruppi con diverse caratteristiche sociali, ecc.

- **Audit interno**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve pianificare, implementare e rivedere i risultati degli audit interni, al fine di verificare la conformità ai requisiti e l'efficacia del sistema di gestione. Gli auditor devono essere formati e imparziali, riportare i risultati alla direzione al fine di identificare le opportunità di miglioramento e le azioni correttive necessarie.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.

- **Management review**

Almeno una volta all'anno il top management dell'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve rivedere il sistema di gestione e la strategia per verificarne la continuità, l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Il top management deve rivedere l'implementazione dei processi, delle regole e delle misure che sono specialmente mirate all'inclusione. Un capitolo a parte dei verbali della discussione e della documentazione del riesame della direzione deve considerare gli input e decidere le azioni (output) riguardanti gli scopi di inclusione. Per esempio, l'organizzazione ha raggiunto gli obiettivi fissati dalla direzione nell'anno precedente? L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti ha

bisogno di investimenti su edifici o attrezzature per speciali gruppi target? C'è bisogno di una formazione speciale per il personale per migliorare l'inclusione? Ci sono stati reclami per non conformità rispetto ai bisogni di specifici gruppi di discenti? Quali saranno gli obiettivi riguardanti l'inclusione per l'anno a venire?

## **Miglioramento**

- **Non conformità e azioni correttive**

Quando viene identificata o segnalata una non conformità, l'organizzazione di apprendimento per adulti deve valutare le cause alla radice, l'impatto (gravità), se è possibile dovrebbe essere implementata una correzione, cercare le possibilità di implementare un'azione correttiva e rivedere la sua efficacia.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico per l'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Per esempio, se c'è un quasi incidente o un incidente con una persona disabile sulla sedia a rotelle, le correzioni sarebbero di curare qualsiasi ferita della persona e risolvere il problema delle strutture. L'azione correttiva sarebbe quella di impostare un processo di ispezioni mensili alla struttura.

- **Miglioramento continuo**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve eseguire processi di analisi e valutazione per migliorare continuamente l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Materiale didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Il top management deve rivedere tutti i miglioramenti per identificare se possono contribuire all'obiettivo di inclusione.

- **Opportunità di miglioramento**

L'organizzazione per l'apprendimento degli adulti deve cercare opportunità di miglioramento per soddisfare i requisiti e aumentare la soddisfazione dei discenti, dei beneficiari e delle altre parti interessate.

- ✓ **Strutture e attrezzature:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.

- ✓ **Materiale di formazione:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Metodi didattico:** Nessun requisito specifico ai fini dell'inclusione.
- ✓ **Approccio gestionale:** Il top management deve specificare le azioni da intraprendere per migliorare l'inclusione, valutando i bisogni e le opportunità dei diversi gruppi di parti esterne interessate.

Matrice di misure di inclusione basata su ISO 21001

ISO 21001 requisiti	Strutture e attrezzature	Materiale didattico	Metodi di formazione	Approccio gestionale
<b>Contesto dell'organizzazione</b>				
Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	X	X	X	X
Comprendere i bisogni e le aspettative delle parti interessate	X	X	X	X
Definizione della portata del sistema di gestione per le organizzazioni educative	-	-	-	X
Sistema di gestione delle organizzazioni educative	X	-	-	X
<b>Leadership</b>				
Leadership e impegno	X	-	-	X
Policy	-	-	-	X
Ruoli organizzativi, responsabilità e autorità	-	-	-	X
<b>Pianificazione</b>				
Azioni per affrontare rischi e opportunità	-	-	-	X
Obiettivi dell'organizzazione educativa e pianificazione per raggiungerli	-	-	-	X
Pianificazione dei cambiamenti	X	X	X	X
<b>Supporto</b>				
Risorse	X	X	-	X
Competenze	-	-	-	X
Consapevolezza	-	-	-	X
Comunicazione	X	-	-	X
Informazione documentata	-	-	-	X
<b>Operatività</b>				
Pianificazione e controllo dell'operatività	X	X	X	X
Requisiti per i prodotti e servizi educativi	X	X	X	X
Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi educativi	X	X	X	X
Controllo di processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	X	X	X	X
Erogazione di prodotti e servizi educativi	X	X	X	X
Attuazione dei prodotti e servizi educativi	-	-	-	-
<b>Valutazione della prestazione</b>				
Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	X	-	-	X
Audit interno	-	-	-	-
Revisione della gestione	-	-	-	X
<b>Miglioramento</b>				
Non conformità e azioni correttive	-	-	-	X
Miglioramento continuo	-	-	-	X
Opportunità di miglioramento	-	-	-	X

# ALLEGATI

## Allegato I. Buone pratiche

Francia

<b>Paese:</b>	Canada
<b>Organizzazione:</b>	Montréal University
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	10 000, inclusi formatori e staff
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	11 000 diplomi
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	n.d.
<b>Durata della pratica:</b>	n.d.
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Diversificare le pratiche per promuovere il successo di tutti
<b>Descrizione:</b>	<p>L'Università di Montréal ha osservato che i suoi studenti hanno background educativi con profili socio-culturali sempre più diversi e, di conseguenza, hanno esigenze altrettanto varie. Un buon modo per includere tutti questi diversi tipi di studenti è quello di diversificare le pratiche di insegnamento.</p> <p>Prima di tutto, integrare le pratiche inclusive significa offrire altre pratiche oltre alla tradizionale lezione di tre ore. Questo significa includere altre strategie di insegnamento in modo che gli studenti con diversi stili di apprendimento possano tutti trovare ciò che vogliono.</p> <p>Questo approccio si traduce in strategie come la 'pedagogia inversa' in cui gli studenti guardano video clip fuori dalla classe e, una volta in classe, si concentrano sulla</p>



	<p>discussione, sul lavoro di gruppo e sulla messa in pratica dei concetti.</p> <p>Altre strategie includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'uso di un libro di testo per gli studenti con problemi di dislessia;</li> <li>✓ La possibilità per gli studenti di scegliere tra diverse forme di lavoro sullo stesso tema;</li> <li>✓ La possibilità per gli studenti di scegliere tra diversi temi adottando un approccio simile;</li> <li>✓ L'utilizzo di un piano di lezione che includa tutte le informazioni.</li> </ul> <p>Anche la valutazione può essere soggetta a variazioni. Gli insegnanti possono utilizzare la valutazione continua o la valutazione per l'apprendimento, dove ogni studente è invitato a creare una cassetta degli attrezzi o un portfolio dove un lavoro sarà depositato dopo ogni corso. Questo lavoro può assumere varie forme (lavoro pratico, riflessivo o cooperativo). Centrale in questo approccio è la possibilità per l'insegnante di intervenire continuamente nel processo di apprendimento dello studente.</p> <p>È anche attraverso lo sviluppo di kit di strumenti che gli insegnanti possono favorire l'inclusione. Per esempio, uno sviluppato da Steve Geoffrion include webinar, video per stimolare la riflessione, esercizi pratici, che completano le lezioni.</p>
<p><b>Risultati/impatto:</b></p>	<p>Tutti i tipi di studenti hanno più successo e gli insegnanti possono essere più vicini ai bisogni di ogni studente.</p>

<b>Paese:</b>	Messico
<b>Organizzazione:</b>	Universidad Iberoamericana, Città del Messico
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	799 discenti / Sconosciuto
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	Più di 200 diplomi e altri corsi, 34 programmi di laurea e 39 di laurea specialistica
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	n.d.
<b>Durata della pratica:</b>	n.d.
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Inclusione
<b>Descrizione:</b>	<p>Un accordo firmato nel 1999 tra l'associazione "Libre Acceso" e il Dipartimento di Architettura dell'Università di Città del Messico ha istituito il programma "Espacios dignos". Questo programma mira (attraverso la collaborazione con istituzioni di istruzione superiore, organizzazioni civili e pubbliche, imprese) a promuovere l'eliminazione delle barriere fisiche, sociali e culturali. Le azioni significative realizzate includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La valutazione dell'accessibilità di più di 300 edifici pubblici e privati di Città del Messico da parte di studenti di architettura;</li> <li>✓ La partecipazione a diversi gruppi e commissioni: Commissione per lo sviluppo del progetto di Standard Ufficiale Messicano di Accessibilità, Gruppo Accessibilità e Trasporto del Consiglio per l'Integrazione delle Persone con Disabilità del Governo di Città del Messico, ...;</li> <li>✓ Partecipazione e organizzazione di conferenze sull'accessibilità: Congresso di Architettura e Accessibilità nel 2005 all'interno dell'Università, partecipazione al 4° Congresso Internazionale "Uniti con Disabilità". Formazione e</li> </ul>

	sensibilizzazione del concetto di disabilità tra gli studenti, il personale e gli attori esterni, per esempio con il personale del Consiglio Nazionale per prevenire la discriminazione (CONAPRED).
<b>Risultati/impatto:</b>	Gli studenti vengono sensibilizzati sui temi dell'inclusione, poi li mettono direttamente in pratica e partecipano alla valutazione generale della città attraverso la logica dell'inclusione.

<b>Paese:</b>	Italia
<b>Organizzazione:</b>	Università Cattolica del Sacro Cuore
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	1 272 / 4 160
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	Tutte le categorie, 10.000 laureati all'anno
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	n.d.
<b>Durata della pratica:</b>	n.d.
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Inclusione e comprensione della disabilità da parte di persone non disabili
<b>Descrizione:</b>	L'Università Cattolica del Sacro Cuore in Italia ha gestito internamente per il 2° anno consecutivo la campagna "Mettiti nei miei panni". Si tratta di una giornata aperta a tutti coloro, studenti, personale tecnico, amministratori o insegnanti, che vogliono sperimentare una limitazione, sia di tipo motorio che visivo (in carrozzina o con una fascia sugli occhi). I volontari devono affrontare situazioni concrete nella vita quotidiana degli studenti - andare in mensa, attraversare il parcheggio, andare nelle aule... - accompagnati da un volontario ma soprattutto da una persona affetta da questo handicap. Si stabilisce allora un ricco scambio che va oltre il semplice superamento dell'ostacolo incontrato. Chi lo desidera può prolungare l'esperienza partecipando a due o tre laboratori cosiddetti "focus-group" per rielaborare l'esperienza vissuta.
<b>Risultati/impatto:</b>	Rendere le questioni inclusive visibili a tutti e rendere le persone non direttamente interessate consapevoli delle implicazioni dell'essere una persona con disabilità.

<b>Autoidentificazione volontaria</b>	
<b>Paese:</b>	USA
<b>Organizzazione:</b>	Harvard
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	2.400 / 16.000
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	3.700
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	n.d.
<b>Durata della pratica:</b>	Attuato abitualmente
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	n.d.
<b>Descrizione:</b>	<p>Come datore di lavoro corretto e responsabile, Harvard ha l'obbligo di invitare i candidati e i dipendenti a identificare volontariamente il loro sesso, razza ed etnia, stato di veterano e disabilità. Queste informazioni sono utilizzate per misurare i progressi di Harvard rispetto al suo obiettivo di essere un'organizzazione pienamente rappresentativa e inclusiva che offre pari opportunità di impiego, agli obiettivi annuali di azione affermativa, all'obiettivo di assunzione di veterani protetti, all'obiettivo di utilizzo (o occupazione) per gli individui con disabilità (IwD)</p> <p><a href="https://hr.harvard.edu/affirmative-action-programs">https://hr.harvard.edu/affirmative-action-programs</a></p>
<b>Risultati/impatto:</b>	Employees are free to express themselves and do not feel as being judged about who they are.

<b>Paese:</b>	U.K.
<b>Organizzazione:</b>	University of St. Andrews
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	1.137 staff accademico
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	tutte le discipline universitarie
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	n.d.
<b>Durata della pratica:</b>	In corso
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Inclusione
<b>Descrizione:</b>	<p>Dichiarazione di policy in relazione agli studenti vulnerabili. L'Università e il suo personale hanno il dovere collettivo e individuale di sostenere e salvaguardare il benessere degli studenti vulnerabili e, ove possibile, di prevenire gli abusi e di segnalare qualsiasi problema di protezione scoperto o sospettato. Ci sono una serie di politiche esistenti in atto che riguardano il dovere di cura dell'Università nei confronti dei suoi studenti e del personale. Questi includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politica per le pari opportunità</li> <li>✓ Politica di uguaglianza per i disabili</li> <li>✓ Politica di uguaglianza razziale</li> <li>✓ Politica disciplinare</li> <li>✓ Politica sulle molestie e il bullismo</li> <li>✓ Politica sui reclami e le lamentele</li> <li>✓ Politica di salute e sicurezza</li> <li>✓ Politica sulla salute mentale e il benessere</li> <li>✓ Politica sulle assenze per malattia</li> <li>✓ Guida allo stress per manager e dipendenti</li> <li>✓ Politica sullo stress professionale</li> </ul> <p><b>Studenti (e personale che si occupa degli studenti)</b>  Vedi il <a href="#">vulnerable students procedural guidance</a> per una consulenza più approfondita.  Gli studenti e il personale che si occupa degli studenti devono essere incoraggiati a contattare i Servizi agli studenti quando credono che uno studente possa essere vulnerabile</p>

	<p>in modo che la situazione possa essere valutata e rispondere con un piano appropriato. Tuttavia, l'Università sottolinea che ogni individuo è anche responsabile della propria salute e del proprio benessere e deve fare attenzione a non metterlo a rischio sostenendo uno studente vulnerabile fino al punto in cui la sua scelta individuale sia limitata. Se uno studente vulnerabile che conoscete ha subito atti di bullismo, discriminazione, abuso, aggressione o molestia di qualsiasi tipo, potete segnalare tali incidenti in modo anonimo utilizzando lo strumento di segnalazione e supporto dell'Università <a href="#">Report and Support tool</a>. Potete anche scegliere di segnalare usando i vostri dati di contatto in modo che un consulente delle Risorse Umane possa contattarvi per aiutarvi a fornire supporto.</p> <p><a href="https://www.st-andrews.ac.uk/staff/policy/hr/vulnerablestudentspolicystatement/">https://www.st-andrews.ac.uk/staff/policy/hr/vulnerablestudentspolicystatement/</a></p>
<b>Risultati/impatto:</b>	

<b>Paese:</b>	U.S.A.
<b>Organizzazione:</b>	Cazenovia College
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	oltre 100 / n.d.
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	tutte le categorie
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	n.d.
<b>Durata della pratica:</b>	attuato su base continuativa
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Inclusione per tutte le culture e gruppi marginalizzati
<b>Descrizione:</b>	<p>Il MOSAIC Center (TMC) è un centro di risorse multiculturali. Situato nel J.M. McDonald Student Center in Chapman Hall, il MOSAIC Center è stato istituito per educare il campus sui temi della disuguaglianza, promuovere la diversità culturale in molte forme, e fornire uno spazio di dialogo per e con l'intera comunità del campus.</p> <p>Il Centro MOSAIC mira a dare potere sia alle persone con identità emarginate, sia alle persone con privilegi per creare un cambiamento sociale e costruire una comunità del campus più forte. L'obiettivo principale del centro è quello di creare un ambiente in cui lo scambio culturale, l'educazione e l'apprezzamento per le diverse identità è promosso e celebrato. Il centro è uno spazio aperto dove tutti gli studenti possono illuminare sé stessi e gli altri attraverso una migliore comprensione della cultura e identificare il loro ruolo nella comunità più grande.</p> <p>Il centro MOSAIC è l'acronimo di "Opportunità multiculturali per il sostegno, la difesa, l'inclusione e il cambiamento".</p> <p>Tutti gli studenti (e il personale/facoltà) hanno un ruolo nella creazione di un ambiente positivo e accogliente. Tuttavia, le persone possono essere emarginate a causa di una serie di identità, tra cui razza ed etnia, sesso e genere, orientamento sessuale, abilità, stato socioeconomico,</p>



	<p>religione e spiritualità, ed età. Il Centro MOSAIC lavora per colmare i divari tra e tra gli individui e le comunità utilizzando una varietà di metodi, tra cui l'advocacy, la formazione degli assistenti, la sensibilizzazione dei problemi (in particolare del privilegio, poiché coloro che lo hanno, spesso non lo capiscono), fornendo uno spazio per il dialogo, e rispondendo ai problemi che accadono nel campus (in modo proattivo e reattivo).</p> <p><a href="https://www.cazenovia.edu/life-on-campus/diversity-and-inclusion/mosaic-center">https://www.cazenovia.edu/life-on-campus/diversity-and-inclusion/mosaic-center</a></p>
<p><b>Risultati/impatto:</b></p>	<p>Ad oggi, gli eventi e le iniziative del Centro MOSAIC hanno incluso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Creazione di uno spazio nel centro studentesco JM McDonald per servire come risorsa e centro di idee per quanto riguarda i programmi e i servizi multiculturali per gli studenti.</li> <li>✓ Ospitare una settimana MOSAIC di programmazione incentrata sulla comprensione delle identità sottorappresentate e spesso emarginate, nonché sulla creazione di un campus che continui ad essere più inclusivo.</li> <li>✓ Fornire supporto alle conversazioni del municipio in tutto il campus.</li> <li>✓ Lanciare la campagna #WeTooStandWithYou a sostegno delle diverse comunità di studenti, docenti e personale del Cazenovia College.</li> <li>✓ Ospitare una cena e un dialogo tra campus e comunità per discutere l'esperienza del Cazenovia sia all'interno che all'esterno del campus.</li> <li>✓ Esporre un progetto fotografico sugli stereotipi e la cultura.</li> <li>✓ Condivisione di una campagna per sfatare i miti sulla violenza sessuale e portare un nuovo livello di consapevolezza nel campus.</li> </ul>

<b>Imparare per una vita di successo</b>	
<b>Paese:</b>	Slovenia
<b>Organizzazione:</b>	Istituto per l'educazione degli adulti
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	Competenze di base, alfabetizzazione generale, capacità di calcolo e competenze TIC
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	Focalizzato principalmente sui gruppi vulnerabili
<b>Durata della pratica:</b>	In corso
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Gruppi vulnerabili ed emarginati (soprattutto disoccupati) e si riferisce all'alfabetizzazione, al calcolo e alle capacità digitali.
<b>Descrizione:</b>	<p>I programmi sloveni di formazione non formale sono sistematicamente focalizzati sull'acquisizione di competenze di base, che si basano su otto competenze chiave, sullo sviluppo dell'alfabetizzazione generale e sulla rivalutazione del significato dell'apprendimento e dell'educazione da parte dei discenti adulti, specialmente quelli appartenenti a gruppi vulnerabili o emarginati (con livelli di istruzione inferiori, per lo più disoccupati e inattivi sul mercato del lavoro o esclusi dai processi decisionali a livello locale).</p> <p>Didatticamente, sono progettati in modo tale che l'educatore sceglie dal modello del programma che è più appropriato e adatta il programma ai bisogni dei partecipanti. I bisogni attuali dei partecipanti sono la chiave, poiché la risposta ai loro bisogni assicura la motivazione. Quando un cambiamento chiave è causato dall'educazione e dalla partecipazione attiva di un partecipante, sorge un nuovo bisogno educativo. L'educatore può scegliere un nuovo programma per continuare a lavorare con i partecipanti che hanno rafforzato il loro bisogno di continuare la loro educazione o, se si sono incontrati per la prima volta, secondo il loro desiderio di continuare l'educazione. Questa continuazione può portare all'empowerment per l'azione e l'apprendimento indipendente.</p> <p>I programmi consistono in elementi di base. L'apprendimento è considerato di successo se gli studenti partecipano attivamente a tutte le fasi dell'apprendimento - dalla selezione degli</p>

	<p>argomenti alla pianificazione, alla realizzazione del progetto, al monitoraggio e alla valutazione dell'apprendimento. Di conseguenza, l'apprendimento variegato e a più livelli è incorporato in tutto il lavoro del progetto, che incoraggia le persone a cooperare tra loro, ad assumersi responsabilità e a identificarsi con la comunità locale. I partecipanti imparano quindi a definire i problemi da soli e a cercare soluzioni appropriate durante il processo di apprendimento, riflettendo sulle decisioni prese. Gli insegnanti li aiutano nelle loro attività e sostengono individualmente il loro sviluppo nelle abilità di calcolo, alfabetizzazione e TIC.</p> <p>Gli insegnanti di alfabetizzazione sono formati e devono avere una "licenza" per poter insegnare in quei programmi. In ogni gruppo di circa 12 partecipanti, insegnano due insegnanti in compresenza. Il principale metodo didattico è il lavoro a progetto, che enfatizza i bisogni e gli interessi degli studenti e non segue l'organizzazione per materie di un curriculum scolastico formale. L'intero curriculum è incentrato sul discente e negoziato. Poiché l'educazione alla cittadinanza è parte integrante dei programmi di alfabetizzazione in Slovenia, gli insegnanti di alfabetizzazione sono formati per incorporare l'educazione alla cittadinanza nei programmi secondo i bisogni dei partecipanti.</p>
<p><b>Risultati/impatto:</b></p>	<p>Promuovere con successo lo sviluppo dell'educazione degli adulti e la cooperazione nella creazione di una cultura dell'apprendimento permanente.</p> <p>Fonte: <a href="https://eaea.org/our-work/projects/9966-2/">https://eaea.org/our-work/projects/9966-2/</a>  <a href="https://epale.ec.europa.eu/en/organisations/slovenian-institute-adult-education-siae">https://epale.ec.europa.eu/en/organisations/slovenian-institute-adult-education-siae</a></p>

## Empower gli anziani per garantire la loro inclusione nell'uso delle tecnologie digitali

<b>Paese:</b>	Austria
<b>Organizzazione:</b>	digitaleSeniorInnen
<b>Numero di discenti/staff</b>	giovani volontari (di età compresa tra i 16 e i 30 anni) come cosiddetti "formatori di tablet"
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	Donne anziane + economicamente svantaggiate con un basso livello di istruzione.
<b>Durata della pratica:</b>	in corso
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	solo il 52% delle persone tra i 65 e i 74 anni usa Internet
<b>Descrizione:</b>	Una buona pratica nell'educazione degli adulti per gli anziani è il progetto "TiK - Technology in Brief - Tablets for everyone". Il progetto high-tech segue un approccio intergenerazionale attraverso la formazione offerta da giovani volontari (dai 16 ai 30 anni) i cosiddetti "Tablet-Trainers", che sono formati in base a uno speciale Tablet-education-curriculum. I corsi hanno la particolarità di usare una moltitudine di metodi e domande flessibili e un impegno speciale dei giovani formatori. Offrono corsi a bassa soglia in cambio di un piccolo contributo spese. L'ulteriore sviluppo dei corsi è assicurato dal feedback dei partecipanti e dei formatori che hanno anche elaborato i loro propri materiali speciali e le dispense senza barriere per gli anziani. I corsi sono facilmente raggiungibili da chi è interessato e si presta molta attenzione ad un'ampia distribuzione geografica dei "TiKmodules" e delle informazioni su <a href="http://www.digitaleseniorinnen.at">www.digitaleseniorinnen.at</a> .
<b>Risultati/impatto</b>	Fino alla fine del 2018 più di 2000 persone hanno imparato con i moduli e altre 1000 persone hanno partecipato al programma di corsi. Il partecipante più anziano aveva 97 anni ed è stato formato da un giovane in una casa di riposo. Una domanda di brevetto è stata depositata per il progetto e il nome tedesco è un marchio registrato. Il

progetto è stato premiato diverse volte a livello federale e provinciale.

Fonte:

[https://unece.org/fileadmin/DAM/RCM\\_Website/SDG4\\_1.pdf](https://unece.org/fileadmin/DAM/RCM_Website/SDG4_1.pdf)

[https://unece.org/fileadmin/DAM/RCM\\_Website/4-1\\_Austria.pdf](https://unece.org/fileadmin/DAM/RCM_Website/4-1_Austria.pdf)

<https://www.digitaleseniorinnen.at/ueber-uns/>

## Action West London – Competenze digitali per i rifugiati

<b>Paese:</b>	Gran Bretagna
<b>Organizzazione:</b>	Action West London
<b>Numero di discenti/staff:</b>	5 volontari Digital Champion disponibili accanto a un membro dello staff che ha anche ricevuto la formazione Champion.
<b>Corsi offerti</b>	Competenze digitali e linguistiche
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Inclusione dei rifugiati nella nuova cultura sviluppando le loro competenze digitali e linguistiche e sostenendo la loro occupabilità
<b>Descrizione:</b>	<p>L'iniziativa usa i Digital Champions (supporto personalizzato e continuo per aiutare le persone nelle loro comunità ad apprendere nuove competenze digitali e a trarre vantaggio dall'essere online) con una serie di competenze linguistiche (l'arabo è particolarmente importante perché molti dei rifugiati vengono dalla Siria, altri sono arrivati dal Sudan, dall'Eritrea e dall'Iran, in particolare dalle minoranze curde). Il loro approccio è guidato dall'allievo e questo è legato all'approccio integrativo che adottano per sviluppare simultaneamente le competenze linguistiche e digitali.</p> <p>Le risorse utilizzate sono tipiche dei progetti che insegnano l'inglese e in questo senso la pianificazione delle sessioni è meno focalizzata su specifiche competenze digitali. È l'uso del digitale per sostenere la capacità linguistica e l'abilità di cercare lavoro e accedere ai servizi che è la chiave del lavoro del progetto.</p> <p>Ogni studente stabilisce i propri obiettivi di apprendimento - i tre obiettivi portano poi a priorità settimanali per i compiti e le attività da completare. Il progetto offre un job club due volte a settimana e una sessione digitale una volta a settimana. Le classi ESOL sono due volte a settimana con una sede satellite a Hillingdon che offre altri gruppi.</p> <p>Usare e parlare inglese nel progetto è essenziale perché il progetto sa che spesso i rifugiati usano la lingua in media per 15 minuti al giorno. Ogni sessione ha tipicamente 6-8</p>

studenti. Ci sono spesso 5 volontari Digital Champion disponibili insieme a un membro dello staff che ha anche ricevuto la formazione Champion. Tutti i volontari hanno completato i corsi sulla piattaforma e-learning Digital Champions Network di Digital Unite.

Action West London ha lavorato con Clarion Futures per sviluppare l'uso del loro strumento di screening. Lo strumento permette ai nuovi studenti, che accedono ai progetti per l'occupazione, di identificare il loro bisogno di supporto per le competenze digitali e di catturare in modo più dettagliato i bisogni di competenze specifiche. Action West London fornisce supporto all'occupazione attraverso i contratti Welfare to Work e Building Better Opportunities. Questi forniscono un supporto pre-impiego e durante il lavoro. Il progetto ha un tasso di mantenimento del 75% che riflette la qualità del supporto iniziale e in corso fornito.

I legami di partenariato sono vitali per il lavoro del progetto, ad esempio con il Job Centre, o con il locale Citizens Advice Bureau per questioni legali. Incoraggiano anche regolarmente le domande per un ulteriore apprendimento presso i college locali. Attualmente stanno esplorando le opzioni per offrire sessioni di competenze presso il Job Centre. Attualmente il personale del Job Centre Plus usa lo strumento di screening per identificare i potenziali studenti che hanno bisogno di competenze digitali. Action West London prevede di continuare a usare lo strumento di screening e di offrire supporto per le competenze digitali attraverso una serie di attività. Ci sono piani per misurare l'impatto sociale del lavoro svolto che permetterà loro di dimostrare il valore aggiunto e l'eccellente livello di supporto fornito alla comunità di rifugiati dell'ovest di Londra. Dotare le persone di competenze digitali è chiaramente un beneficio significativo per lo sviluppo delle capacità di vita e di lavoro e per facilitare una più ampia integrazione sociale.

<b>Volkshochschule senza barriere</b>	
<b>Paese:</b>	Germania
<b>Organizzazione:</b>	Münchner Volkshochschule (Centro di istruzione per adulti di Monaco)
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	più di 300 membri del personale permanente (inclusi i formatori e il personale amministrativo)
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	<p>Aree di programma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona, Politica e Società</li> <li>✓ Cultura, Arti e Creatività</li> <li>✓ Ambiente, Natura e Scienze</li> <li>✓ Salute e nutrizione</li> <li>✓ Lingue</li> <li>✓ Tedesco e integrazione</li> <li>✓ Gioventù e formazione professionale</li> <li>✓ Apprendimento continuo</li> <li>✓ IT e digitale</li> </ul>
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	n.d.
<b>Durata della pratica:</b>	in corso
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Aumentare l'inclusione e creare un ambiente senza barriere
<b>Descrizione:</b>	<p>"Volkshochschule barrierefrei: Bausteine zum gemeinsamen Lernen" rappresenta le linee guida per migliorare l'inclusione nei centri di educazione per adulti. Il documento delinea le seguenti pietre miliari che dovrebbero essere prese in considerazione per assicurare l'inclusione e creare un ambiente senza barriere nei centri di educazione per adulti:</p> <p><b>Sensibilizzazione del team:</b> si consiglia di condurre una formazione sul tema dell'inclusione per tutti i dipendenti di un istituto di educazione per adulti (non solo i formatori, ma anche il personale amministrativo e altri). Tale formazione dovrebbe aiutare a superare eventuali</p>



pregiudizi esistenti, creare un atteggiamento positivo e la comprensione delle persone con bisogni speciali.

**Attirare i partecipanti:** si consiglia di considerare i canali più adatti per raggiungere i gruppi svantaggiati e le persone con bisogni speciali. Per esempio, si potrebbero stabilire contatti con istituzioni che si rivolgono a questi gruppi di popolazione. Inoltre, si potrebbero organizzare giornate di porte aperte, feste estive o brevi corsi di prova.

**Ambiente senza barriere:** quando si crea un ambiente senza barriere si dovrebbero considerare i seguenti punti: accessibilità (trasporti pubblici, istruzioni su come raggiungere l'istituzione); ingresso (scale, rampe, larghezza delle porte, ecc.); ascensore (larghezza delle porte, dimensioni della cabina, altezza dei pulsanti dell'ascensore); servizi igienici (dimensioni, larghezza delle porte, maniglie, chiamata di emergenza); attrezzature di condizionamento a induzione; parcheggio.

**Modelli di corso:** questa sezione presenta 4 modelli di offerte educative: corsi specifici per gruppi; modello di cooperazione (il corso è organizzato in collaborazione con un partner sociale per un gruppo specifico, ma è generalmente aperto a tutti); modello integrativo (il corso è destinato a vari gruppi e tiene conto dei loro bisogni); modello inclusivo (il corso è destinato a un'ampia gamma di gruppi di popolazione - le condizioni necessarie sono garantite).

**Pianificazione dei corsi:** questo aspetto suggerisce che quando si pianificano i corsi si dovrebbero prendere in considerazione gli interessi/bisogni dei partner di cooperazione e dei gruppi target. In particolare, dovrebbero essere considerati i seguenti punti: descrizione chiara e comprensibile del corso e del processo di iscrizione; accessibilità degli edifici e delle sale di formazione; supporto orientato alle necessità durante il corso (ingrandimento delle immagini sullo schermo, tavoli regolabili, copie grandi, ecc); fornire assistenza, interprete del linguaggio dei segni o un autobus adatto alle persone in sedia a rotelle in caso di viaggi; considerare sconti per il corso.

**Selezione di formatori motivati:** un centro di educazione inclusiva per adulti dovrebbe assumere formatori che siano

	<p>aperti a nuove esperienze, pronti ad affrontare le sfide, a superare i limiti e a lavorare con diversi gruppi target. Un'altra opportunità è quella di assumere persone con disabilità come formatori perché possiedono la conoscenza e l'esperienza necessarie per quanto riguarda l'inclusione.</p> <p><b>Formazione avanzata (upskilling) dei formatori e di altro personale:</b> il personale docente e di altro tipo dovrebbe essere regolarmente formato sui bisogni di specifici gruppi target, sui tipi di disabilità, sulla gestione delle aspettative e delle nuove situazioni, sull'uso del linguaggio e della comunicazione durante il corso, ecc.</p> <p><b>Semplificare i materiali informativi:</b> tutti i materiali informativi (curricula formativi, opuscoli, volantini, condizioni commerciali, istruzioni su come raggiungere le istituzioni, moduli di registrazione) chiari, facili da leggere/comprendere/compilare, e senza barriere.</p> <p><b>Fare uno sforzo:</b> un approccio aperto, interessato ed empatico è la chiave per creare un centro educativo inclusivo. È importante non perdere la calma di fronte alle difficoltà e imparare dalle esperienze - sia positive che negative.</p>
<p><b>Risultati/impatto:</b></p>	<p>Le linee guida possono aiutare le istituzioni di educazione degli adulti ad assumere un approccio strategico e coerente per assicurare l'inclusione nelle loro sedi. Permettono alle persone provenienti da gruppi di popolazione svantaggiati e/o con bisogni speciali di migliorare le loro conoscenze e abilità, e di prendere parte attiva alla vita della società. Contribuisce anche allo sviluppo organizzativo dell'istituzione stessa e crea l'immagine di un attore socialmente responsabile.</p>

## Istituto per l'educazione inclusiva

<b>Paese:</b>	Germania
<b>Organizzazione:</b>	Istituto per l'educazione inclusiva
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	n.d.
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	<p>L'Istituto fornisce una vasta gamma di servizi educativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seminari nelle università</li> <li>✓ Conferenze</li> <li>✓ Presentazioni a conferenze</li> <li>✓ Interventi qualificati in riunioni</li> <li>✓ Workshops</li> <li>✓ Escursioni guidate a strutture e fornitori di servizi per persone con disabilità</li> <li>✓ Formazioni (interne)</li> <li>✓ Visite di studio</li> <li>✓ Eventi su larga scala</li> </ul> <p>sull'introduzione di pratiche di inclusione nel lavoro delle istituzioni educative</p>
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	n.d.
<b>Durata della pratica:</b>	in corso
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Assicurare la partecipazione delle persone con disabilità alla vita della società, realizzando il loro potenziale
<b>Descrizione:</b>	<p>L'Istituto per l'Educazione Inclusiva (Kiel) nasce da un progetto pilota attuato nel 2013-2016: persone con disabilità sono state formate per 3 anni per diventare specialisti educativi qualificati, i loro servizi educativi sono stati incorporati nei curricula regolari di università e college, che hanno creato un'occupazione retribuita sul mercato del lavoro generale. È diventata una società a responsabilità limitata senza scopo di lucro.</p> <p>La missione dell'istituzione è quella di sviluppare e implementare offerte educative realizzate da e con persone con disabilità. Unendosi ai team di insegnanti e personale amministrativo nelle istituzioni educative, le</p>

	<p>persone con disabilità possono condividere esperienze di prima mano e creare consapevolezza sui bisogni e le visioni specifiche di questo gruppo target.</p> <p>L'Istituto per l'Educazione Inclusiva fornisce alle persone con disabilità una qualifica completa come specialisti dell'educazione che richiede 3 anni (a tempo pieno). Si basa su un manuale strutturato a moduli che delinea i relativi obiettivi di qualificazione, i contenuti e i requisiti d'esame. Il manuale contiene le seguenti sezioni:</p> <p><b>Lavoro e istruzione:</b> La struttura e l'importanza del lavoro e dell'educazione nel contesto della disabilità e della partecipazione nella società.</p> <p><b>Partecipazione:</b> La comprensione della partecipazione e della normalità, i processi democratici fondamentali, le istituzioni e le funzioni nella comunità, la partecipazione nella società e nella politica e i relativi diritti.</p> <p><b>Lavoro educativo messo in pratica:</b> Comunicazione della vita, dei bisogni e delle prospettive delle persone con disabilità. Pianificazione, esecuzione, valutazione e riflessione del lavoro educativo.</p> <p><b>Metodi, strumenti e tecniche del lavoro educativo.</b></p> <p><b>Modulo di chiusura.</b></p>
<p><b>Risultati/impatto:</b></p>	<p>Qualificando le persone con disabilità per il lavoro educativo, l'Istituto per l'Educazione Inclusiva le aiuta a realizzare il loro potenziale e permette loro di integrarsi con successo nella società attraverso un'occupazione significativa.</p>

<b>Inklusive VHS</b>	
<b>Paese:</b>	Germania
<b>Organizzazione:</b>	Volkshochschule Bamberg-Land (Centro di istruzione per adulti a Bamberg)
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	Circa 400 formatori (incluso il personale permanente e i formatori a contratto)
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	<p>Aree di programma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Società</li> <li>✓ Vocazione</li> <li>✓ Lingue</li> <li>✓ Salute</li> <li>✓ Cultura</li> <li>✓ Educazione di base</li> <li>✓ Apprendimento online</li> </ul>
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	n.d.
<b>Durata della pratica:</b>	2014-2017
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Migliorare l'inclusione nei centri di istruzione per adulti
<b>Descrizione:</b>	<p>Il progetto "Inklusive VHS" ("Inclusive Adult Education Centre") è stato implementato nel 2014-2017 dalla Volkshochschule Bamberg-Land. L'obiettivo del progetto era quello di introdurre pratiche di inclusione nel funzionamento quotidiano dell'istituzione per facilitare l'accesso ai servizi educativi per le persone con disabilità (in particolare, le persone con difficoltà di apprendimento). Per raggiungere questo obiettivo, sono state intraprese le seguenti misure.</p> <p>- Le persone con difficoltà di apprendimento sono state invitate a far parte del Consiglio della VHS. 6 persone tra gli ex partecipanti ai corsi offerti dalla VHS (cioè persone con esperienza diretta) sono state selezionate per rappresentare gli interessi delle persone con le stesse difficoltà e fornire indicazioni su come migliorare le pratiche di inclusione dell'istituzione.</p>

- Un programma annuale dei corsi che elenca tutti i corsi offerti è stato sviluppato in un linguaggio semplificato al fine di facilitare la comprensione delle informazioni fornite.

- È stata introdotta la pratica degli "assistenti inclusivi": le persone con disabilità sono state invitate a portare un assistente con loro al corso (gratuitamente). Tale assistente non solo supporta la persona con disabilità, ma assicura anche una comunicazione efficace con gli altri partecipanti e il formatore.

- I formatori della VHS sono stati incoraggiati a prendere la guida di gruppi eterogenei e informati dell'assistenza che possono ricevere dall'istituzione al fine di fornire formazione a gruppi eterogenei, comprese le persone con disabilità.

- È stata stabilita una cooperazione con le istituzioni, le associazioni e le reti pertinenti che rappresentano gli interessi di vari gruppi target (persone con disabilità, persone con problemi di vista e di udito, ecc.

- È stato pubblicato l'appello di Bamberg sulla Volkshochschule inclusiva.

- È stato pubblicato il manuale "So gelingt inclusive Erwachsenenbildung. Der Bamberger Weg zu einer inklusiven Volkshochschule" ("Questo è ciò che rende l'educazione degli adulti inclusiva. La via Bamberg all'inclusione nella Volkshochschule") che contiene consigli pratici per introdurre pratiche di inclusione nell'educazione degli adulti.

La maggior parte delle pratiche sopra menzionate sono tutt'ora attive: viene pubblicato regolarmente un programma del corso in una lingua semplificata; quando si iscrive al corso, una persona può segnare se ha bisogno di assistenza - ad esempio, dispositivo uditivo induttivo, accesso senza barriere, accompagnatore o interprete del linguaggio dei segni; gli accompagnatori possono partecipare ai corsi gratuitamente; uno sconto del 25% è offerto alle persone con disabilità; alcune strutture di formazione sono senza barriere (sono contrassegnate nel programma con un simbolo speciale); un dispositivo uditivo induttivo può essere fornito su richiesta, ecc.

<b>Risultati/impatto:</b>	Le pratiche inclusive introdotte dalla VHS Bamberg-Land ampliano l'accesso ai servizi educativi per le persone con disabilità, garantendo il loro diritto all'istruzione e permettendo loro di acquisire nuove conoscenze e competenze.
---------------------------	---

<b>Pillole di movimento e lunga vita</b>	
<b>Paese:</b>	Italia
<b>Organizzazione:</b>	Lunga Vita Attiva <a href="https://www.lungavitattiva.it/">https://www.lungavitattiva.it/</a>
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	Circa 20 membri dello staff - i formatori provengono da diverse organizzazioni che collaborano per offrire le attività.
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	Pillole di movimento e lunga vita
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	persone over 60
<b>Durata della pratica:</b>	Dal 2018 ogni mese vengono proposte diverse attività
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Lunga Vita Attiva è un'associazione di promozione sociale nata a Trieste per rispondere alle esigenze di un territorio con caratteristiche peculiari: una popolazione anziana tra le più alte d'Italia, un solido sistema di ricerca, medicina e assistenza, un esteso sistema di impianti sportivi e un'antica e diffusa cultura sportiva che può essere trasformata in cultura del movimento per un invecchiamento attivo e consapevole.
<b>Descrizione:</b>	Nel 2018 Lunga Vita ha dato vita al progetto "Pillole di movimento", le preziose pillole in questione sono sessioni gratuite di attività fisica in varie discipline, come nuoto, yoga, ginnastica dolce, nordic walking, tai chi quan , danza e attività legate al "mondo del cavallo".  Il progetto, rivolto alle fasce inattive della popolazione, è attuato attraverso la distribuzione della "pillola del movimento" nelle farmacie e nei medici di famiglia. La "pillola" contiene suggerimenti sui benefici del movimento e un "coupon" valido per provare le varie attività di movimento offerte gratuitamente dalle associazioni culturali e sportive che partecipano al progetto. Le istruzioni per l'uso sono semplici: basta scegliere l'attività preferita tra quelle presentate nell'elenco; poi chiamare



	<p>per prenotare una seduta gratuita e presentare la "pillola" ritirata in farmacia per partecipare alle attività proposte.</p> <p>Long Active Life non si è arresa nonostante le mille difficoltà e le mille precauzioni che ha dovuto affrontare a causa di Covid-19, e non ha voluto rinunciare alle sue tradizionali Long Life Pills, né ai cicli di incontri mensili sui temi che fanno riferimento alla salute, allo sport, all'alimentazione, all'attività fisica e allo "stare bene" con se stessi e con gli altri.</p>
<p><b>Risultati/impatto:</b></p>	<p>L'associazione lavora per aumentare la partecipazione di adulti e anziani all'attività fisica e allo sport e incoraggiare la responsabilità del loro invecchiamento cambiando il comportamento verso l'adozione di stili di vita sani e attivi. Promuove la comunicazione e la solidarietà tra le generazioni per una maggiore inclusione sociale e la creazione di spazi urbani ricreativi per una città più vivibile a beneficio di tutti.</p>

<b>Paese:</b>	Italia
<b>Organizzazione:</b>	ANOLF Brescia (Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere) e Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	Circa 20 formatori laureati alla facoltà di Pedagogia dell'Università Cattolica
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	Corsi di lingua italiana
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	100%
<b>Durata della pratica:</b>	3 mesi
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Impegno comunitario delle donne migranti, maggiore partecipazione al processo educativo dei bambini e alla vita scolastica, lotta all'isolamento e alla solitudine, educazione culturale.
<b>Descrizione:</b>	<p>Il progetto è nato dal desiderio di indagare un fenomeno complesso come quello dell'inclusione delle giovani donne immigrate. In particolare, attraverso l'indagine interculturale, un gruppo di studenti coinvolti in un progetto di Service Learning attivato all'interno dell'insegnamento di Pedagogia generale e comunicazione educativa ha voluto intercettare uno spazio di ricerca (e successivamente di azione educativa).</p> <p>Questo approccio di ricerca sulla condizione migratoria delle donne all'interno del territorio bresciano ha portato ad intercettare il bisogno formativo di giovani donne immigrate che spesso vivono esperienze di isolamento e solitudine dovute alla quasi totale permanenza in casa e alla mancanza di reti sociali sufficientemente ampie e solide. Si tratta di una condizione che rende impossibile l'acquisizione di quelle competenze, in primis linguistiche, indispensabili per poter partecipare ai contesti di vita e che acuisce la tendenza ad intrattenere rapporti solo all'interno della propria comunità familiare o etnica, senza possibilità di costruire un tessuto relazionale più articolato e realizzare un'autentica inclusione.</p>

	<p>Parallelamente a quanto rilevato attraverso l'indagine interculturale, è nato quindi il desiderio di progettare opportunità formative che permettessero di promuovere i bisogni di queste donne. Il motore di partenza dell'iniziativa è stata la concomitante esigenza, sollevata da alcune maestre d'asilo, di interagire e comunicare più efficacemente con le madri degli alunni di origine straniera, in modo da permettere una maggiore partecipazione al processo educativo dei bambini e alla vita scolastica.</p> <p>Nella progettazione dell'azione formativa, particolare attenzione è stata posta nell'avvalersi di figure formative femminili (per rispettare le esigenze di quelle donne che, per motivi religiosi e/o culturali, non avrebbero potuto frequentare un ambiente misto), nel programmare le lezioni nella fascia oraria del mattino (per permettere alle donne con figli in età scolare di conciliare il loro ruolo materno con l'esigenza di formazione) e nel strutturare una proposta flessibile e informale (per venire incontro a possibili resistenze o incertezze).</p> <p>Le donne che hanno partecipato, nelle varie edizioni, al corso di formazione hanno formato un gruppo eterogeneo per provenienza (dall'Asia al Medio Oriente, dall'America Latina all'Africa) e per i percorsi di vita che le hanno portate a questo incontro comune. Hanno partecipato al corso donne analfabete e donne che si erano laureate e occupavano posizioni importanti nel loro Paese d'origine. Ognuna di loro si è presentata con un passato e un presente unico e diverso, ma tutte unite da un desiderio comune: imparare e partecipare, ma anche incontrarsi.</p>
<p><b>Risultati/impatto:</b></p>	<p>L'integrazione tra apprendimento dell'italiano ed educazione alla cittadinanza ha rappresentato un processo innovativo in termini di obiettivi, struttura organizzativa, metodologia didattica e formazione professionale. È stato significativo raccogliere le referenze delle donne straniere, ma anche i feedback degli studenti, che si sono sentiti particolarmente coinvolti. Queste referenze rappresentano una dimostrazione emblematica di quanto sia generativa la combinazione di alfabetizzazione, educazione interculturale e Service Learning, in una prospettiva più ampia di educazione alla cittadinanza.</p>

È stato possibile allargare lo sguardo e incontrare nuovi punti di vista, ottenendo benefici inaspettati. Le donne che hanno partecipato al corso ne hanno rilanciato il valore non solo in un'ottica di acquisizione di competenze linguistiche, ma anche di ampliamento del tessuto sociale: "L'alfabetizzazione è anche socializzazione e questo avviene nel corso", come testimonia una delle partecipanti. Per quanto riguarda gli studenti universitari, ha prodotto un'esperienza accademica trasformativa, caratterizzata da un apprendimento costruito in modo collaborativo, attraverso la co-progettazione e la sperimentazione di un ruolo da protagonisti nella realizzazione delle azioni formative. Si è inoltre rafforzata la loro consapevolezza del valore della carriera universitaria intrapresa e la loro fiducia in un futuro professionale.

L'impegno reciproco è diventato un'occasione di riconoscimento dell'altro, ma anche una fonte di crescita e arricchimento personale e sociale.

## Pane e Internet

<b>Paese:</b>	Italia
<b>Organizzazione:</b>	Comune di Rimini – Progetto <b>Pane e Internet</b>
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	Più di 500 persone con diverse richieste, hanno partecipato a 30 diversi tipi di corsi di formazione.
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	Uso base e avanzato di smartphone, tablet e computer. Uso di home banking, app di e-procurement. Cultura digitale.
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	circa 100%
<b>Durata della pratica:</b>	Offerta annuale di vari corsi
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	<p>I corsi che da alcuni anni vengono organizzati nell'ambito del progetto "Pane e Internet" sono finalizzati a colmare il digital divide, e sono molto richiesti dagli anziani. Un impegno che il Comune di Rimini porta avanti dal 2015 e attorno al quale ruotano già numeri molto significativi, in cui investe ogni anno circa 10.000 euro, oltre al finanziamento regionale.</p> <p>L'obiettivo del progetto è assistere i cittadini più fragili, perché residenti in zone meno servite da reti e servizi di comunicazione o perché a rischio di esclusione digitale (pensionati, casalinghe, disoccupati, migranti, persone con un basso livello di istruzione, ecc.); diffondere la cultura digitale per favorire un uso sempre più avanzato e consapevole delle tecnologie da parte dei cittadini.</p>
<b>Descrizione:</b>	<p>La buona pratica consiste in un corso di facilitazione erogato da studenti in formazione professionale, a disposizione di chi vuole imparare ad utilizzare al meglio le funzioni del proprio dispositivo smartphone, rivolto a quegli adulti che, per mancanza di competenze, strumenti, paure, o semplice disinteresse, hanno poca o nessuna esperienza nell'uso di queste tecnologie.</p> <p>Gli studenti coinvolti, adeguatamente formati, progettano, organizzano e tengono uno o più corsi gratuiti per gli utenti, programmando date e moduli per fasce di età. Gli</p>

	<p>studenti svolgono il ruolo di tutor svolgendo attività di facilitazione digitale come: assistenza individuale all'uso dei servizi on-line con il computer, uso e configurazione dello smartphone rivolta a chi già conosce l'uso del computer e vuole avere un'assistenza una tantum per abituarsi alla navigazione in internet e ai servizi on-line, in particolare quelli della Pubblica Amministrazione (iscrizioni, e-mail, prenotazioni, ecc.). Dopo una sessione di formazione, gli studenti potrebbero svolgere il ruolo di un vero e proprio front office di assistenza agli utenti su appuntamento in un programma di scuola-lavoro, anche in piccoli gruppi.</p>
<p><b>Risultati/impatto:</b></p>	<p>Un corso grazie al quale nonna Paola ora accede autonomamente a molti servizi che le facilitano la vita, come l'app dell'INPS, con cui controlla la sua pensione, o l'app del libretto sanitario online, da cui può scaricare, comodamente da casa, il certificato fatto dal suo medico.</p> <p>Un'attività importante, coadiuvata da decine di studenti in formazione lavorativa, svolta finora con oltre 1.100 ore di formazione e che negli ultimi anni ha visto anche l'Organizzazione, con il contributo dell'Officina Aperta, di oltre 15 eventi tra conferenze e incontri, sul tema dell'alfabetizzazione digitale, che hanno coinvolto quasi 900 persone.</p>

## Portogallo

Portogallo	
<b>Paese:</b>	Portogallo
<b>Organizzazione:</b>	Universidade Aberta – Progetti di accessibilità <a href="https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/">https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/</a>
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	201-500 membri dello staff
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lauree</li> <li>✓ Corsi post-laurea</li> <li>✓ Lauree magistrali</li> <li>✓ Dottorati di ricerca</li> <li>✓ Apprendimento permanente</li> </ul>
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	Sconosciuto
<b>Durata della pratica:</b>	In corso dal 2008
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Inclusione di studenti con difficoltà fisiche e/o sensoriali
<b>Descrizione:</b>	<p>Il Progetto Accessibilità dell'Universidade Aberta mira ad aiutare gli studenti che hanno difficoltà fisiche e/o sensoriali nell'accesso ai corsi online.</p> <p>Tratto da <a href="https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/">https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/</a></p>
<b>Risultati/impatto:</b>	<p>"Internamente, il lavoro sviluppato con gli studenti che fanno parte del progetto consiste in un impegno tra la necessità di stabilire procedure generali e un'attenzione più individualizzata e caso per caso alle persone. Il team del Progetto Accessibilità mantiene anche uno spazio comune, in un ambiente virtuale, dove dialoga con gli studenti e diffonde notizie e iniziative legate ai temi dell'inclusione. All'esterno, il team ha fatto presentazioni a conferenze e pubblicato articoli sul lavoro che ha sviluppato".</p> <p>Tratto da <a href="https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/">https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/</a></p>

est Practice	
<b>Paese:</b>	Portogallo
<b>Organizzazione:</b>	Institute of Education, University of Lisbon - LIDIA project <a href="http://lidia.ie.ulisboa.pt/">http://lidia.ie.ulisboa.pt/</a>
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	8 formatori
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	Corso LIDIA - Dinamiche dell'alfabetizzazione digitale degli adulti <a href="http://cursolidia.ie.ulisboa.pt/">http://cursolidia.ie.ulisboa.pt/</a>
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	n.d.
<b>Durata della pratica:</b>	In corso dal 2015
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Inclusione digitale
<b>Descrizione:</b>	<p>"Il progetto LIDIA assume come obiettivo strategico lo sviluppo di contenuti, materiali e attività innovative basate sulle TIC con tecnologie adeguate alle esigenze di vita di una "società digitale", volte a sensibilizzare e formare formatori e altri tecnici dell'intervento sociale che lavorano con gli adulti più vulnerabili all'esclusione digitale. In questo modo, il progetto cerca di contribuire alla creazione di condizioni che, sulla base del principio di isomorfismo (omologia dei processi), garantiscano che gli adulti più vulnerabili all'esclusione digitale possano sviluppare quelle competenze oggi considerate fondamentali per l'apprendimento permanente in accordo con le loro aspettative personali e professionali.</p> <p>I beneficiari primari del progetto LIDIA sono formatori, animatori sociali, personale sociale ed educativo, operanti in potenziali contesti di apprendimento, sia formali che non formali e con sede in Portogallo, coinvolti nella mediazione e nell'implementazione di azioni rivolte a pubblici tipicamente più esclusi dalla società dell'informazione, ovvero: professionisti responsabili di ambiti culturali, educativi e sociali in uffici amministrativi</p>



	<p>locali; istituzioni del privato sociale; associazioni culturali e ricreative; musei; università; centri diurni anziani; insegnanti; etc."</p> <p>Tratto da <a href="http://lidia.ie.ulisboa.pt/">http://lidia.ie.ulisboa.pt/</a></p>
<p><b>Risultati/impatto:</b></p>	<p>"L'implementazione del progetto si è basata sulla realizzazione di un insieme integrato di attività e risorse formative pianificate al fine di sostenere l'intervento degli adulti in formazione, e comprendeva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ideazione di un manuale (cartaceo e e-book) con proposte di attività formative con tecnologie digitali che promuovono lo sviluppo di competenze digitali;</li> <li>- la conduzione di azioni formative in setting faccia a faccia (due classi di 20 corsisti ciascuna) e in e-learning (almeno 40 partecipanti), integrate come offerta istituzionale dall'Istituto di educazione dell'Università di Lisbona;</li> <li>- progettare e sviluppare una struttura online per sostenere la creazione di una comunità di pratica per la promozione dell'alfabetizzazione digitale degli adulti;</li> <li>- promuovere un seminario finale per la diffusione e la condivisione delle buone pratiche, e della comunità di pratica online, del manuale e dei corsi di formazione e-learning." <p>Tratto da <a href="http://lidia.ie.ulisboa.pt/">http://lidia.ie.ulisboa.pt/</a></p> </li></ul>

<b>Paese:</b>	Portogallo
<b>Organizzazione:</b>	Qualifica
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	Sconosciuto
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	Sconosciuto
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	Sconosciuto, ma in generale i centri di qualificazione in Portogallo lavorano con molti adulti poco qualificati e con disabilità educative.
<b>Durata della pratica:</b>	attuato abitualmente
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Supporto sui bisogni di apprendimento degli studenti adulti ( <a href="https://www.passaportequifica.gov.pt/cicLogin.xhtml">https://www.passaportequifica.gov.pt/cicLogin.xhtml</a> )
<b>Descrizione:</b>	<p>Passaporto Qualifica</p> <p>Il Passaporto Qualifica è uno strumento (digitale) di orientamento e di registrazione individuale delle qualifiche e delle competenze, che permette non solo di registrare le qualifiche ottenute dall'adulto nel corso della sua vita, ma anche di simulare possibili percorsi di qualificazione e di organizzare il percorso di qualificazione effettuato o da effettuare, in funzione delle qualifiche che l'individuo può ottenere e della progressione scolastica e professionale che può realizzare, individuando le competenze che mancano, al fine di consentire la costruzione di traiettorie formative più adatte alle esigenze di ciascun individuo, tra le diverse traiettorie possibili.</p> <p>Il Passaporto Qualifica è strutturato in 5 passi: 1. Registrazione, 2. Diagnosi, 3. Percorsi possibili, 4. Selezione del percorso, 5. Ricerca dell'offerta formativa</p>
<b>Risultati/impatto:</b>	Gli adulti beneficiari sono in grado di ricevere un supporto personalizzato sul loro percorso di apprendimento e hanno un'immagine chiara al riguardo.

<b>Paese:</b>	Portogallo
<b>Organizzazione:</b>	Governo portoghese – Iniziativa Nazionale Competenze Digitali e.2030, Portogallo INCoDe.2030 <a href="https://www.incode2030.gov.pt/">https://www.incode2030.gov.pt/</a>
<b>Numero di studenti /numero di membri dello staff:</b>	Sconosciuto
<b>Corsi offerti (categorie di base):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inclusione</li> <li>✓ Educazione</li> <li>✓ Qualificazione</li> <li>✓ Specializzazione</li> <li>✓ Ricerca</li> </ul>
<b>Percentuale di discenti che appartengono a gruppi vulnerabili (vedi glossario)</b>	Sconosciuto
<b>Durata della pratica:</b>	In corso dal 2017 al 2030
<b>Bisogno o problema affrontato:</b>	Inclusione digitale
<b>Descrizione:</b>	<p>“INCoDe.2030 si colloca nel contesto internazionale e mira a migliorare la posizione e la competitività del Portogallo, lavorando per assicurarsi un posto di rilievo in termini di competenze digitali nel periodo 2017-2030, attraverso una serie di azioni e iniziative, in particolare una più forte partecipazione alle reti scientifiche e tecnologiche internazionali, principalmente in Europa e Nord America, ma anche con i paesi di lingua portoghese e le nazioni mediterranee del Nord Africa”.</p> <p>tratto da <a href="https://www.incode2030.gov.pt/">https://www.incode2030.gov.pt/</a></p>
<b>Risultati/impatto:</b>	<p>“L’iniziativa Portogallo INCoDe.2030 ha un ampio respiro nella spinta verso lo sviluppo digitale, a partire dalla promozione dell’inclusione e dell’alfabetizzazione digitale, educando le giovani generazioni fin dalla tenera età, qualificando la popolazione attiva e specializzando i suoi laureati per lavori digitali avanzati, e per trasformare il Paese in un contributore per i nuovi sviluppi digitali”.</p> <p>Tratto da <a href="https://www.incode2030.gov.pt/">https://www.incode2030.gov.pt/</a></p>