



# Competenze di base e qualità

Guida per la promozione della qualità dell'offerta formativa per  
le competenze di base degli adulti



Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben  
Fédération suisse Lire et Ecrire  
Federazione svizzera Leggere e Scrivere



VERBAND DER SCHWEIZERISCHEN VOLKSHOCHSCHULEN  
ASSOCIATION DES UNIVERSITÉS POPULAIRES SUISSES  
ASSOCIAZIONE DELLE UNIVERSITÀ POPOLARI SVIZZERE  
ASSOCIAZIUN DA LAS UNIVERSITADS POPULARAS SVIZZERAS



# Indice

<b>La base di riferimento</b>	<b>4</b>
<b>Il contesto di questa guida</b>	<b>6</b>
La definizione delle competenze di base ai sensi della LFCo	6
Obiettivo e scopo del documento	7
La concezione della qualità della formazione nell'ambito delle competenze di base	8
Il finanziamento della qualità	8
<b>Elementi chiave della qualità nella promozione delle competenze di base</b>	<b>10</b>
Il gruppo destinatario della promozione delle competenze di base	10
Ripercussioni dei bisogni del gruppo destinatario sulla concezione dell'offerta formativa	10
• L'orientamento dei corsisti	11
• La didattica individualizzata e personalizzata	11
• L'importanza di «imparare a imparare»	11
<b>Criteri di qualità per l'offerta di promozione delle competenze di base</b>	<b>12</b>
Livelli di garanzia della qualità	12
Panoramica dei criteri chiave nel campo delle competenze di base	14
<b>Per maggiori informazioni</b>	<b>22</b>
Come ottenere il label eduQua	22
Elenco fonti	22
Impressum	23

Nota: i termini maschili utilizzati in questo testo si riferiscono a persone di qualsiasi identità di genere.

# La base di riferimento

Attraverso l'apprendimento permanente, individuale e collettivo, gli adulti si adattano alla continua evoluzione delle condizioni sociali, culturali e ambientali. Apprendere significa acquisire nuove conoscenze, abilità e competenze, come pure comprendere, riconoscere le connessioni, interagire con gli altri e prendersi cura del proprio sviluppo.

In un mondo in cui le esigenze sono in costante aumento, l'apprendimento è un elemento centrale per la partecipazione e l'indipendenza di ognuno. Soprattutto per le persone che hanno difficoltà nel campo delle competenze di base, l'apprendimento rappresenta da un lato un prerequisito elementare e dall'altro spesso una grande sfida. Gli adulti che faticano a capire i testi, a scrivere messaggi, a fare i conti o a utilizzare le attuali tecnologie di comunicazione come computer, internet e smartphone rischiano l'esclusione dal mondo del lavoro, oltre che dalla partecipazione sociale, culturale e politica. L'accesso all'apprendimento permanente e ad altri settori importanti come l'assistenza sanitaria risulta più difficile.

L'esclusione economica, sociale e culturale ha un prezzo elevato non solo per le persone interessate, per le loro famiglie e per il loro ambiente in generale, ma anche per la società, la politica e l'economia. Le persone con competenze di base insufficienti hanno maggiori probabilità di essere disoccupate, di avere bisogno di assistenza sociale, di soffrire di problemi di salute e di astenersi dal voto.

Le competenze di base sono fondamentali per progredire in modo autonomo e autodeterminato nel proprio contesto e di partecipare attivamente alla vita sociale, culturale, politica ed economica. Queste abilità danno accesso all'informazione, alla consulenza e alla formazione (continua), rafforzando le possibilità di ciascuno di riflettere sulla propria situazione, di esplorare nuove strade e di avviare dei cambiamenti. Leggere e scrivere giocano un ruolo chiave in questo quadro, anche in quanto competenze trasversali nell'apprendimento di altre abilità di base. Infatti, le competenze alfabetiche sono essenziali per l'elaborazione dell'informazione, che è un prerequisito in molti contesti sociali e professionali.

Persino in Svizzera, un Paese con un sistema formativo ben sviluppato, il raggiungimento di un livello adeguato di competenze di base non è affatto scontato. Diversi studi rappresentativi mostrano, ad esempio, che una persona su sei non ha competenze sufficienti in lettura e scrittura e una su dieci fatica a risolvere i più comuni problemi di calcolo. Queste difficoltà non sono legate esclusivamente al fenomeno dell'integrazione nell'ambito della migrazione, ma riguardano anche numerose persone che hanno seguito un percorso scolastico in Svizzera<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> cfr. [Kompetence.ch](https://www.kompetence.ch). Portale specialistico Competenze di base. s.d. Competenze di base (status: 4.3.2023).

# Il contesto di questa guida

## La definizione delle competenze di base ai sensi della LFCo

L'acquisizione e il mantenimento delle competenze di base per gli adulti sono stati sanciti per la prima volta dalla legge federale sulla formazione continua (LFCo) entrata in vigore il 1° gennaio 2017<sup>2</sup>. Secondo la LFCo, le competenze di base sono definite come segue:

### Art. 13 Competenze di base degli adulti

<sup>1</sup> Le competenze di base degli adulti sono la premessa per l'apprendimento permanente e comprendono nozioni e capacità fondamentali nei campi seguenti:

- a. lettura, scrittura ed espressione orale in una lingua nazionale;
- b. matematica elementare;
- c. utilizzo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

<sup>2</sup> Gli organizzatori di corsi finalizzati all'acquisizione e al mantenimento delle competenze di base degli adulti, provvedono affinché l'offerta sia improntata alla prassi, facendo sì che includa tematiche sociali, economiche e giuridiche rilevanti per la vita quotidiana.

Questa guida è stata concepita ai fini dell'offerta formativa per le competenze di base. I criteri sono stati inoltre elaborati specificamente per includere coloro che hanno problemi di apprendimento.

<sup>2</sup> Legge federale sulla formazione continua del 1° gennaio 2017 (LFCo), RS 419.1, art. 6 & 13.

## Obiettivo e scopo del documento

La presente guida per la promozione della qualità fornisce alle istituzioni di formazione uno strumento per assicurare lo sviluppo e la garanzia della qualità a livello di offerta dei corsi e di organizzazione. L'obiettivo prioritario di tale gestione della qualità è sempre un'esperienza positiva di apprendimento.

I principi sanciti in questo documento:

- sono raccomandazioni per le istituzioni che offrono delle misure di formazione agli adulti per l'acquisizione e il mantenimento delle competenze di base;
- non sono di per sé considerati un marchio per gli operatori della formazione;
- sono dei suggerimenti per la discussione nel settore pubblico sui criteri di sostegno a tali misure di formazione e sul ruolo del finanziamento in relazione alla qualità dell'offerta;
- forniscono informazioni ai professionisti della formazione continua e del lavoro sociale nonché a chiunque sia interessato all'argomento.

La prima parte del documento esplicita gli elementi centrali della qualità riguardanti l'acquisizione e il mantenimento delle competenze di base degli adulti. Nella seconda parte, invece, sono illustrati i criteri di qualità concreti per l'attuazione delle offerte formative e degli aspetti organizzativi, secondo la struttura del marchio di qualità eduQua:2021<sup>3</sup>, un marchio valido per tutti i settori della formazione continua. La guida per la promozione della qualità contiene criteri di riferimento e raccomandazioni. Come strumento di orientamento per le istituzioni di formazione, consente di valutare la qualità nel contesto di un processo di miglioramento continuo.

<sup>3</sup> eduQua. 2021. eduQua:2021. Norma di qualità.

## La concezione della qualità della formazione nell'ambito delle competenze di base

Questo documento presenta i requisiti per l'insegnamento e l'apprendimento delle competenze di base per gli adulti. Tenendo conto non solo delle conoscenze teoriche, ma anche dell'esperienza di due organizzazioni specializzate, la Federazione svizzera Leggere e la Scrivere e l'Associazione delle Università Popolari Svizzere, formula considerazioni didattiche e metodologiche.

La qui presente concezione della qualità pone l'accento su un apprendimento il più possibile individualizzato e personalizzato, basato su situazioni di vita e orientato verso gli obiettivi differenziati dei singoli corsisti. L'attenzione si concentra su chi ha deciso di seguire una formazione per migliorare le proprie conoscenze. L'esperienza di apprendimento deve essere vissuta nel modo più positivo possibile, anche se l'apprendimento in sé presenta delle difficoltà. In linea di principio, un processo di apprendimento è riuscito quando sono stati raggiunti gli obiettivi individuali prestabiliti, quando è stata promossa l'autoefficacia e quando i corsisti possono essere indirizzati a un ulteriore percorso formativo. La qualità è il risultato di tutte le misure che riguardano i bisogni educativi individuali.

## Il finanziamento della qualità: Il ruolo dei mandati pubblici in materia di offerte di formazione

Per assicurare processi che garantiscano la creazione di contenuti di qualità a lungo termine e il loro ulteriore sviluppo, nonché l'attuazione dei criteri di qualità, sono necessarie risorse finanziarie sufficienti. La qualità ha un suo costo. Il finanziamento sostenibile è quindi un elemento centrale della garanzia della qualità. La garanzia di qualità può avere successo solo se la persona e l'ente erogatore del corso collaborano. Nell'ambito della promozione delle competenze di base, sono soprattutto le autorità pubbliche ad avere un ruolo importante come finanziatori. Questo fatto influisce, da un lato, sulla definizione dei criteri di aggiudicazione, ad esempio in procedure concernenti bandi di gara dove gli aspetti qualitativi devono essere privilegiati, e dall'altro sulla valutazione dei contributi di sostegno per le offerte di apprendimento in generale<sup>4</sup>.

In tale contesto tutti gli aspetti della garanzia della qualità vanno presi in considerazione (ad es. consulenza, colloqui preliminari, piccoli gruppi di apprendimento, ecc.). In particolare, per quanto riguarda l'importanza dei formatori per la qualità dei corsi, si noti che le condizioni di lavoro precarie, spesso riscontrate oggi (salari bassi, grado di occupa-

<sup>4</sup> cfr. Federazione svizzera per la formazione continua (FSEA), 2022.  
«Recommandations concernant la conception de procédures d'appels d'offres dans la formation continue».



zione basso, in parte salari orari), offrono pochi incentivi per una regolare formazione continua e non favoriscono lo sviluppo della qualità. Un'adeguata retribuzione dei formatori (il « Lohnbuch Schweiz » o la scala dei salari nelle scuole elementari offrono possibili punti di riferimento) è quindi un requisito minimo essenziale per la qualità che deve essere inclusa nel calcolo del sostegno statale.

Dal punto di vista delle persone con esigenze di sostegno nell'area delle competenze di base, si presta particolare attenzione anche alla continuità del finanziamento del loro percorso educativo. Il processo di apprendimento individuale dovrebbe poter essere completato o proseguito fino all'acquisizione delle competenze di base pertinenti, indipendentemente dalla situazione di vita attuale e dalla base giuridica applicabile o dalla fonte di finanziamento. I processi esistenti tra gli enti erogatori e gli organismi di finanziamento dovrebbero essere organizzati in modo tale da garantire la permeabilità per i singoli partecipanti ai corsi e da regolare il finanziamento in background attraverso accordi e cooperazioni interistituzionali.

# Elementi chiave della qualità nella promozione delle competenze di base

## Il gruppo destinatario della promozione delle competenze di base

Le persone con competenze di base insufficienti non appartengono a una categoria di popolazione specifica e chiaramente definibile. Si tratta di donne e uomini adulti di tutte le età e di ogni estrazione sociale. Il gruppo destinatario principale è costituito da adulti che desiderano migliorare le proprie competenze di base per acquisire maggiore autonomia nella vita quotidiana e rafforzare la propria capacità di apprendimento permanente.

Gli adulti che vogliono migliorare le proprie competenze di base spesso non sono abituati ad apprendere. Oltre all'acquisizione delle competenze di base, le competenze trasversali come le capacità di cooperazione e comunicazione, il pensiero creativo e riflessivo e le strategie di apprendimento («imparare a imparare») sono importanti per loro quanto il contenuto da apprendere. Altrettanto importanti per un apprendimento di successo sono la situazione personale e i propri obiettivi (quali competenze si desiderano acquisire?). Il processo di apprendimento deve quindi tenere

conto delle esperienze e della situazione di vita dei corsisti. Qualsiasi offerta formativa nel campo delle competenze di base, che sia essa finalizzata all'acquisizione iniziale, al riapprendimento o al mantenimento delle conoscenze, deve offrire a questi adulti un sostegno ottimale affinché possano continuare ad apprendere in modo indipendente in futuro.

## Ripercussioni dei bisogni del gruppo destinatario sulla concezione dell'offerta formativa

L'offerta formativa relativa alle competenze di base si rivolge a un gruppo destinatario eterogeneo, con motivazioni e difficoltà diverse. Tuttavia, il desiderio di migliorare le competenze di base, che solitamente si presumono acquisite, è comune a tutti. In questo contesto, diventano importanti anche le questioni della stigmatizzazione sociale, delle difficoltà di apprendimento specifiche o lunghi periodi trascorsi senza proseguire la formazione. Pertanto, prestare particolare attenzione alle motivazioni e sfide specifiche di ogni persona e stabilire un rapporto di fiducia reciproca, fanno parte della missione andragogica dei formatori nel

<sup>5</sup> cfr. Federazione svizzera Leggere e Scrivere (FSL). 2017, Indagine 2015 presso i partecipanti ai corsi di «Leggere e Scrivere», rapporto di analisi.

campo delle competenze di base. Nella concezione dei corsi sono centrali tre elementi per consentire ai corsisti di vivere un'esperienza di apprendimento positiva e di successo: l'orientamento dei corsisti, l'individualizzazione e la personalizzazione così come l'autonomia nell'apprendimento («imparare a imparare»).

- **L'orientamento dei corsisti**

La formazione che si concentra sui bisogni e sulla vita dei corsisti ha le maggiori possibilità di successo. Attraverso esperienze di apprendimento positive, si rafforza l'autostima e la fiducia nelle proprie capacità («posso farcela anch'io»). In molti casi si tratta di ridefinire il rapporto con le conoscenze, che può essere segnato dal fallimento scolastico, e di rompere il circolo vizioso di una percezione negativa di sé, eliminando bloccaggi e paure (paura del giudizio degli altri), rafforzando l'autostima e identificando le convinzioni negative («non posso farcela») per poi superarle. Gli adulti devono gestire il proprio apprendimento basandosi sulle loro esperienze di vita e di lavoro. Tocca a loro determinare gli obiettivi di apprendimento che fungono quindi da punto di riferimento per organizzare il processo di apprendimento.

- **La didattica individualizzata e personalizzata**

Imparare a imparare è un processo individuale e richiede una stretta collaborazione tra corsisti e formatori nella definizione degli obiettivi, dei contenuti, dei metodi di apprendimento e dei criteri di valutazione. I corsisti

assumono perciò un ruolo attivo e di responsabilità. Per trovare i metodi di apprendimento più adatti a loro, occorre che provino diversi modi di imparare. Anche l'apprendimento in gruppo rappresenta una condizione favorevole all'apprendimento individualizzato. Ogni membro del gruppo potrà motivare, informare e animare, promuovendo così la comunicazione, la cooperazione e il sostegno reciproco. D'altro canto, i continui arrivi e partenze in un gruppo possono essere una sfida per formatori e corsisti. La gestione di queste fluttuazioni e dell'eterogeneità del gruppo è facilitata grazie all'attenzione agli obiettivi di apprendimento personalizzati, alla creazione di piccoli gruppi (si consiglia un numero di partecipanti compreso tra 6 e 8) e al supporto didattico aggiuntivo o all'insegnamento in gruppo.

- **L'importanza di «imparare a imparare»**

Il processo di apprendimento dà occasione di riflettere sul proprio comportamento e sulle proprie esigenze di apprendimento. Inoltre, esso consente di analizzare la situazione personale come quella altrui, al fine di apportare dei cambiamenti. Nel contempo, vengono incoraggiate l'autonomia e la solidarietà, promossi la fiducia in sé stessi, il pensiero critico e la capacità di far fronte a nuove situazioni e di raggiungere nuovi traguardi. Insomma, si tratta di sviluppare la capacità di riflettere su sé stessi e sul mondo e, qualora fosse necessario, di intraprendere nuove vie allo sviluppo personale.

# Criteri di qualità per l'offerta di promozione delle competenze di base

Questa guida intende aiutare gli operatori della formazione a garantire una gestione della qualità che rafforzi la promozione dei tre elementi centrali di «Orientamento dei corsisti», «Individualizzazione e personalizzazione» e «Imparare a imparare», e questo nel pieno rispetto delle esigenze specifiche del gruppo destinatario. L'obiettivo principale è quello di fornire ai corsisti un'offerta mirata a migliorare le loro conoscenze e a vivere un'esperienza di apprendimento il più possibile positiva. I seguenti criteri di qualità tengono conto dei bisogni specifici del gruppo destinatario riguardo alla promozione delle competenze di base. Con un'attenzione particolare su questo settore, essi completano i marchi di qualità esistenti.

A dipendenza delle condizioni quadro dell'istituzione di formazione, è possibile che i criteri possano non essere pienamente soddisfatti. Tuttavia, essi dovrebbero indurre l'istituzione formativa a perseguire uno sviluppo continuo della qualità. I criteri di qualità si fondano sulla struttura della norma di qualità eduQua:2021, che è la base del sistema di qualità esistente per molti operatori di formazione nel campo delle competenze di base.

## Livelli di garanzia della qualità

I criteri di qualità possono essere utilizzati per misurare la qualità a tutti i livelli di un'istituzione di formazione. Va sottolineato che esiste una stretta interazione nell'applicazione dei criteri di qualità ai diversi livelli di una istituzione di formazione. Se, ad esempio, un miglioramento a livello di istituzione ha un impatto sul livello dei formatori, la qualità dell'offerta formativa può a sua volta migliorare.



## ISTITUZIONE

A1 Orientamento & contesto  
A2 Dichiarazione di intenti, valori & orientamento didattico  
A3 Struttura & sistemi decisionali  
A4 Gestione, controllo & risultati  
A5 Rischi & opportunità  
A6 Protezione documenti e dati  
B1 Sistema di gestione della qualità  
H3 Feedback sulle prestazioni di servizio dell'istituzione



## FORMATRICI/FORMATORI

C1 Profili dei requisiti  
C2 Sviluppo & formazione continua  
H2 Cultura del feedback costruttivo



## OFFERTE DI FORMAZIONE CONTINUA

D1 Concetto & orientamento delle offerte  
D2 Direttive didattiche  
E1 Informazioni trasparenti per la clientela  
E2 Selezione e orientamento dei corsisti  
F1 Infrastruttura & attuazione  
G1 Pianificazione di unità didattiche  
G2 Metodi & media  
H1 Valutazione & sviluppo  
H2 Cultura del feedback costruttivo

## Panoramica dei criteri chiave nel campo delle competenze di base

La seguente tabella elenca i criteri di qualità centrali per l'offerta nel campo delle competenze di base (presentati secondo i principi di eduQua:2021). L'obiettivo generale rimane in ogni caso il successo formativo. I criteri forniscono un orientamento e possono essere di supporto alle istituzioni di formazione e agli enti pubblici per assicurare lo sviluppo e garantire la qualità a livello di offerta e di organizzazione.

### A: Direzione

#### A1 Contesto e obiettivi dell'istituto di formazione continua

- L'offerta di formazione continua è orientata ai requisiti e alle esigenze nel campo della promozione delle competenze di base degli adulti.

#### A2 Dichiarazione d'intenti e linee guida andragogiche

- L'istituto di formazione dispone di una dichiarazione d'intenti in cui si afferma l'impegno per una pedagogia incentrata sui corsisti. La dichiarazione presenta la missione di formazione dell'istituzione, il suo approccio andragogico, le sue linee d'azione e il pubblico destinatario.
- Le linee guida andragogiche descrivono la concezione dell'apprendimento e l'orientamento didattico.
- L'istituzione di formazione conosce i bisogni del gruppo destinatario specifico ed è consapevole delle sfide correlate.
- La dichiarazione d'intenti e le linee guida andragogiche sono note a tutto il personale formativo e vengono attuate.

### A3 Organizzazione

- L'organizzazione dell'istituto di formazione dispone della base giuridica da parte dell'organizzazione promotrice, di un sistema di finanziamento trasparente, dell'organigramma e della definizione delle mansioni e competenze dei formatori.
- L'organizzazione dell'istituzione promuove lo scambio reciproco e il trasferimento delle conoscenze tra i collaboratori.

### A4 Gestione e controllo delle attività imprenditoriali

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

### A5 Gestione dei rischi e delle opportunità

- L'istituzione di formazione agisce in modo proattivo per affrontare i rischi e le opportunità, esamina regolarmente i fattori condizionanti e mette in atto delle misure adeguate.

### A6 Gestione dei documenti e protezione dei dati

- L'istituzione di formazione dispone di linee guida per la gestione e documentazione sostenibile di informazioni e conoscenze e provvede alla loro attuazione.
- L'istituzione di formazione dispone di una direttiva che regola il controllo dei documenti e la protezione e sicurezza dei dati e provvede alla loro attuazione.

## B: Gestione della qualità

### B1 Sistema di gestione della qualità

- L'istituzione di formazione ha introdotto o si sta impegnando per introdurre un concetto o sistema di gestione della qualità (ad esempio la norma eduQua, la norma ISO, il label fide).
- Il controllo e lo sviluppo della qualità è un processo continuo che viene costantemente migliorato.
- I criteri di qualità stabiliti vengono regolarmente riesaminati e i processi di sviluppo necessari devono essere definiti per iscritto.

## C: Personale di formazione continua

### C1 Profili di qualificazione e competenze

- L'istituzione di formazione ha definito un profilo professionale per i formatori del settore delle competenze di base.
- In caso di nuove assunzioni, il prerequisito indispensabile è una formazione iniziale o continua nel campo della formazione degli adulti o un'esperienza professionale pertinente e comprovata con la contemporanea iscrizione a una formazione iniziale o continua nel settore della formazione degli adulti.
- I formatori conoscono il gruppo destinatario, dispongono di competenze didattiche specifiche (metodi di orientamento dei corsisti) e di conoscenze dettagliate sul tema «imparare a imparare» nonché sulla gestione delle difficoltà di apprendimento. Queste qualifiche supplementari possono essere acquisite parallelamente all'attività lavorativa.
- Altresì fanno parte del loro profilo spiccate competenze sociali e personali.
- I formatori riflettono sui propri valori e atteggiamenti in un contesto interculturale e transculturale e creano un ambiente di apprendimento inclusivo e apprezzabile.

### C2 Misure di sviluppo e formazione continua del personale

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



## D: Concezione delle offerte di formazione continua

### D1 Sviluppo e orientamento delle offerte di formazione continua

- Il pubblico di riferimento è definito.
- I contenuti di apprendimento delle competenze di base corrispondono alle necessità sociali ed economiche e alle esigenze individuali dei partecipanti.
- I contenuti prioritari dell'apprendimento comprendono la lettura, la scrittura, la matematica nel quotidiana, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché competenze trasversali, come la capacità di collaborare e comunicare, il pensiero creativo e riflessivo e le strategie di apprendimento («imparare a imparare»).
- L'offerta è accessibile a tutti, abbordabile, orientata alla domanda e tiene conto della prossimità locale o regionale.
- Le istituzioni di formazione collaborano in reti locali o regionali per garantire un'offerta completa di prossimità.

### D2 Concetto didattico delle offerte di formazione continua

- In considerazione dell'orientamento dei corsisti, i contenuti didattici sono differenziati e gli obiettivi di apprendimento personalizzati.
- I contenuti di apprendimento, la metodologia e la didattica sono orientati al trasferimento nella realtà/pratica dei corsisti.
- La pianificazione delle lezioni include obiettivi di apprendimento, contenuti e metodi, riflessioni sul transfer nell'apprendimento, valutazioni dell'apprendimento e sull'impegno reciproco tra corsisti e formatori.
- I corsi hanno luogo in piccoli gruppi di massimo 6-8 partecipanti per soddisfare le esigenze delle persone con difficoltà di apprendimento. Per i gruppi più numerosi, l'orientamento dei partecipanti deve essere garantito.
- A conclusione del corso i formatori organizzano una valutazione finale con i corsisti per discutere i risultati raggiunti e il processo di apprendimento. Questi elementi vengono documentati.
- I corsisti ricevono informazioni su ulteriori opportunità di formazione.
- Solitamente viene rilasciato un attestato di partecipazione.
- I corsisti che desiderano ottenere un titolo di studio certificato vengono consigliati e sostenuti in base al loro progetto.

## E: Informazione

### E1 Informazione

- Le informazioni sono facilmente accessibili.
- La pubblicazione dell'offerta fornisce informazioni sul gruppo destinatario, sui possibili contenuti/obiettivi, su luogo/data/ore, sulla durata, sui costi e sui contatti, usando un linguaggio facilmente comprensibile.
- Le condizioni di iscrizione e di cancellazione saranno comunicate durante la consultazione iniziale.
- L'istituzione di formazione pubblica informazioni sui promotori, i riconoscimenti (ad es. certificato di qualità), le attività e gli indirizzi di contatto. Il rapporto annuale fornisce informazioni sui risultati e sulle finanze.
- Le istituzioni che sono in contatto diretto con i potenziali corsisti, ricevono regolarmente delle informazioni.

### E2 Selezione dei corsisti

- Il pubblico destinatario è definito nel catalogo dei corsi.
- I partecipanti devono soddisfare i requisiti indicati nella descrizione del corso.

## F: Infrastruttura e ambiente di apprendimento

### F1 Infrastruttura e ambiente di apprendimento

- L'istituzione di formazione mette a disposizione spazi fisici o virtuali adatti alla formazione degli adulti che consentono ai formatori e ai partecipanti di lavorare sui contenuti didattici.
- Le aule sono dotate di superfici di scrittura (flipchart, lavagna ecc.), materiale per l'animazione, PC/tablet, beamer e un efficiente accesso a Internet.
- Il materiale didattico e i media devono essere adeguati agli adulti.
- Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono utilizzate in ogni area di apprendimento. In linea di principio, i corsisti possono utilizzare le proprie attrezzature.

## G: Attuazione di misure di formazione continua

### G1 Pianificare unità e situazioni di apprendimento

- Le lezioni e i contenuti didattici sono adattati alle esigenze, alle competenze e agli interessi dei partecipanti.
- Gli obiettivi di apprendimento individuali devono essere realizzabili per i corsisti.
- I corsisti sono invitati a portare i propri documenti e materiali e utilizzarli nel processo di apprendimento.
- Per raggiungere gli obiettivi di apprendimento, si integrano in classe diverse forme di apprendimento digitale.
- Il risultato dell'apprendimento viene valutato ad esempio sotto forma di colloqui. L'autovalutazione è al centro dell'attenzione e può essere completata dal feedback dei formatori. Le valutazioni dell'apprendimento si basano sugli obiettivi di apprendimento individuali.
- I risultati individuali dei corsisti sono documentati e resi accessibili, ad esempio sotto forma di diario di apprendimento.
- I bisogni di formazione dei corsisti vengono valutati regolarmente e il contenuto dell'apprendimento viene adattato, se necessario.

### G2 Implementazione metodologica di unità di apprendimento

- I metodi di insegnamento e di apprendimento dipendono dagli obiettivi individuali. Imparare a imparare, l'autonomia e il trasferimento delle nuove competenze nella pratica sono di fondamentale importanza.
- I metodi di insegnamento e di apprendimento utilizzati devono essere adatti a rafforzare la fiducia dei corsisti in sé stessi.
- I formatori creano un ambiente di apprendimento favorevole.
- La definizione, l'esecuzione e la documentazione dei processi di insegnamento e di apprendimento avvengono attraverso un dialogo continuo tra formatori e corsisti.
- Il trasferimento dell'apprendimento è reso possibile, da un lato, lavorando su documenti e argomenti propri dei corsisti e, dall'altro, proponendo argomenti legati alla vita quotidiana e professionale.
- Il trasferimento individuale dell'apprendimento è documentato e conferma l'applicazione delle conoscenze e competenze acquisite nel contesto professionale e privato.

## H: Valutazione e sviluppo

### H1 Valutazione delle offerte di formazione continua

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

### H2 Feedback per il personale di formazione continua

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

### H3 Soddisfazione in merito alle prestazioni di servizio dell'istituzione

- L'istituzione di formazione offre ai corsisti l'opportunità di valutare per iscritto la qualità delle procedure amministrative e organizzative.
- Le proposte di miglioramento vengono attuate, per quanto possibile.



# Per maggiori informazioni

## Come ottenere il label eduQua

Maggiori informazioni su eduQua e sui requisiti per la certificazione sono disponibili sul portale FSEA:  
<https://alice.ch/it/qualita/il-label-di-qualita-eduqua/>.

## Come ottenere il label fide

Maggiori informazioni sui requisiti dei corsi e sull'assegnazione del label fide sono disponibili sul sito web di fide:  
<https://fide-info.ch/it/label/procedura/>.

## Elenco fonti

Legge federale sulla formazione continua del 1° gennaio 2017 (LFCo), RS 419.1, disponibile su: <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2016/132/it>.

eduQua. 2021. *Norma di qualità eduQua:2021*, disponibile su: <https://alice.ch/app/uploads/2022/11/eduqua-2021-norm-i.pdf>.

Kompetence.ch. Portale specialistico Competenze di base. s. d. *Competenze di base*, disponibile su: <https://kompetence.ch/it/grundkompetenzen.cfm> . (stato: 4 aprile 2023).

Federazione svizzera Leggere e Scrivere (FSLs). 2017, *Enquête 2015 menée auprès des participant-e-s aux cours « Lire et Ecrire »*. *Rapporto di analisi*, disponibile su: [https://www.lesen-schreiben-schweiz.ch/myUploadData/files/20170505\\_Analysebericht\\_F\\_Ex.pdf](https://www.lesen-schreiben-schweiz.ch/myUploadData/files/20170505_Analysebericht_F_Ex.pdf).

Federazione svizzera per la formazione continua (FSEA). 2022. *«Recommandations concernant la conception de procédures d'appels d'offres dans la formation continue»*, disponibile su: [https://alice.ch/app/uploads/2022/11/Recommandation\\_appel\\_d\\_offre\\_12.2021.pdf](https://alice.ch/app/uploads/2022/11/Recommandation_appel_d_offre_12.2021.pdf).

# Contatti

## FSL

Federazione svizzera Leggere e Scrivere  
Centro di competenza Didattica e Digitalizzazione  
Effingerstrasse 2  
3011 Berna  
Telefono 031 508 36 22  
E-Mail [ursula.blumenthal@lesen-schreiben-schweiz.ch](mailto:ursula.blumenthal@lesen-schreiben-schweiz.ch)

## AUPS

Associazione delle Università Popolari Svizzere  
Centro di competenza Didattica e Digitalizzazione  
Hohlstrasse 290  
8004 Zurigo  
Telefono 044 211 97 72  
E-Mail [office@up-vhs.ch](mailto:office@up-vhs.ch)

## Impressum

### Editore

Federazione svizzera Leggere e Scrivere  
Effingerstrasse 2, 3011 Berna

### Redazione (in ordine alfabetico)

Ursula Blumenthal, Federazione svizzera Leggere e Scrivere  
Christian Maag, Federazione svizzera Leggere e Scrivere  
Valérie Parrat, Associazione delle Università Popolari Svizzere  
Claudine Renaud Chesneau, Association Lire et Ecrire  
Katrin Schmidt, Associazione delle Università Popolari Svizzere  
Jana Wälchli, Federazione svizzera Leggere e Scrivere

### Finanziamento

Lo sviluppo delle linee guida “Competenze di base e qualità” è stato sostenuto finanziariamente dalla Segretaria di Stato per la formazione, la ricerca e l’innovazione (SEFRI).

### Data

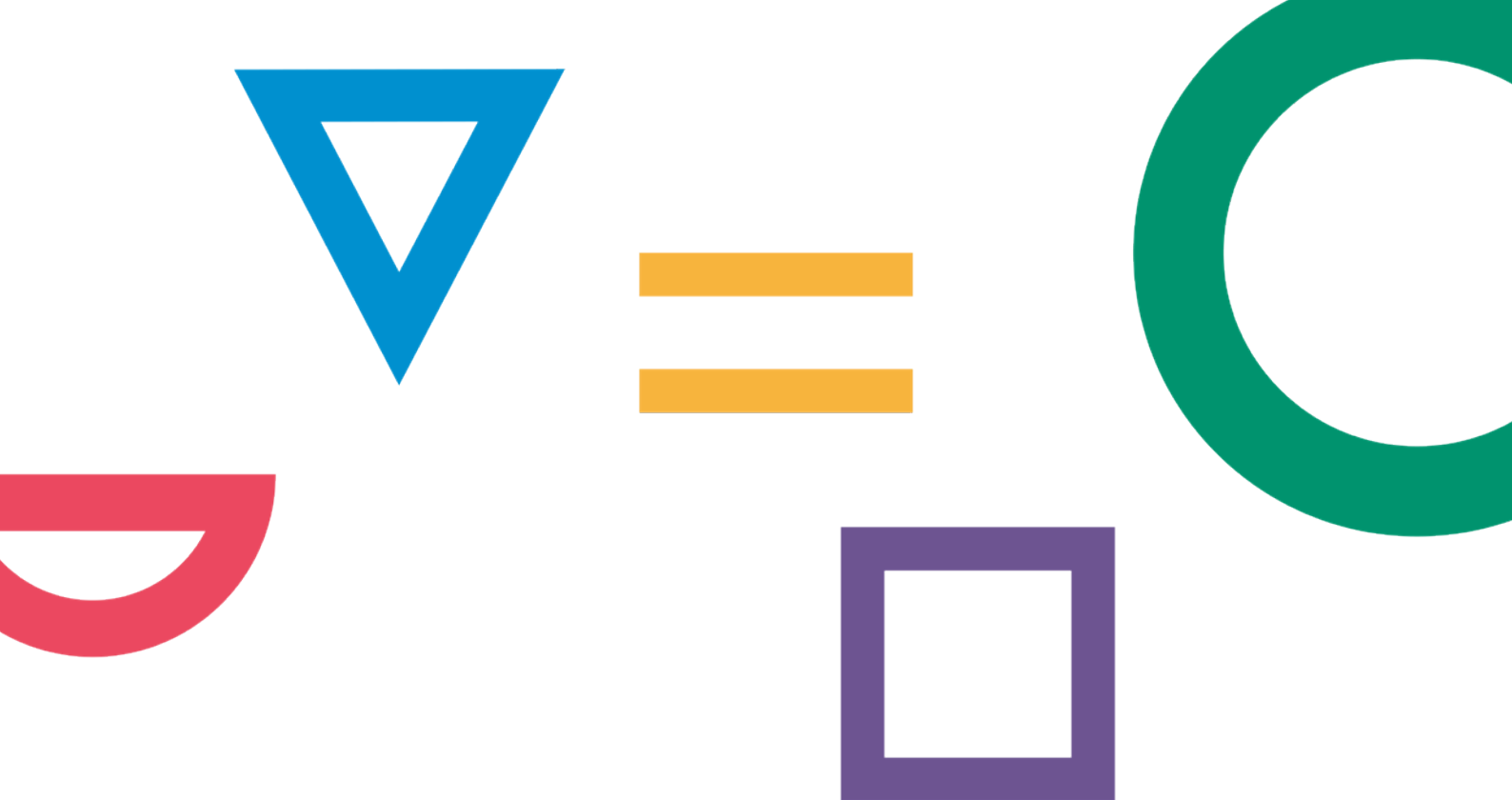
Berna, ottobre 2024



Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben  
Fédération suisse Lire et Ecrire  
Federazione svizzera Leggere e Scrivere



VERBAND DER SCHWEIZERISCHEN VOLKSHOCHSCHULEN  
ASSOCIATION DES UNIVERSITÉS POPULAIRES SUISSES  
ASSOCIAZIONE DELLE UNIVERSITÀ POPOLARI SVIZZERE  
ASSOCIAZION DA LAS UNIVERSITADS POPULARAS SVIZERAS



Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben  
Fédération suisse Lire et Ecrire  
Federazione svizzera Leggere e Scrivere



VERBAND DER SCHWEIZERISCHEN VOLKSHOCHSCHULEN  
ASSOCIATION DES UNIVERSITÉS POPULAIRES SUISSES  
ASSOCIAZIONE DELLE UNIVERSITÀ POPOLARI SVIZZERE  
ASSOCIAZIUN DA LAS UNIVERSITADS POPULARAS SVIZZERAS