

ENTI EROGATORI DI CORSI PER MIGRANTI ADULTI GUIDA ALL'AUTOVALUTAZIONE

Riadattamento di **Richard Rossner**

della *Guida all'autovalutazione* realizzata da Eaquals

Language Policy Unit
DG II – Dipartimento dell'Educazione
Consiglio d'Europa
www.coe.int/lang-migrants

2014 (seconda edizione)

© Consiglio d'Europa, Strasburgo
Prima edizione: 2012; edizione rivista: 2014

Versione in lingua inglese
Providers of Courses for Adult migrants : Self-assessment Handbook

Versione in lingua francese
Guide de l'auto-évaluation à l'usage des prestataires de formations en langue pour migrants adultes



Fondazione Ismu – Iniziative e Studi della Multietnicità – Settore Educazione
Via Copernico 1, 20125 Milano
www.ismu.org

La versione in lingua italiana del *Providers of courses for adult migrants, Self-assessment handbook* è stata redatta dal Settore Educazione della Fondazione Ismu in accordo con il Language Policy Unit del Consiglio d'Europa.

In particolare è stata curata da Costanza Bargellini e Silvana Cantù dell'équipe per la formazione dei docenti di italiano L2 e l'accompagnamento nell'utilizzo degli strumenti del Language Policy Unit del Consiglio d'Europa.

Traduzione di Giulia D'Apollonio.

Prima versione in lingua italiana: 2014

Indice

I. Introduzione.....	4
Cos'è l'autovalutazione d'istituto?.....	4
II. Linee guida per l'autovalutazione.....	5
Introduzione all'autovalutazione – approccio consigliato.....	5
La lista di controllo - procedura consigliata.....	6
Piano d'Azione.....	7
III. LA LISTA DI CONTROLLO PER L'AUTOVALUTAZIONE.....	8
1. I bisogni dei migranti adulti nell'apprendimento linguistico e i risultati attesi.....	8
2. Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento della lingua.....	10
3. Risorse e strutture educative	12
4. Insegnamento/sostegno all'apprendimento.....	14
5. Verifica dei progressi e dei risultati raggiunti.....	17
6. Garanzia della qualità interna.....	20
7. Altri servizi per i partecipanti ai corsi	22
8. Qualifiche, esperienza, formazione e competenze gestionali dello staff.....	24
9. Comunicazione interna	28
10. Informazioni	29
Appendice – Glossario di termini specifici.....	30

I. Introduzione

La presente *Guida all'autovalutazione* è stata progettata per sostenere gli enti che erogano corsi di lingua e altri corsi rivolti a migranti adulti ed è finalizzata a valutare la qualità di tutti gli aspetti del loro lavoro. La guida trae le sue origini da una lista di controllo Eaquals¹ riferita a una griglia di valutazione internazionale per la formazione in lingua straniera in generale; per questa ragione le autorità responsabili della supervisione dei corsi rivolti a migranti adulti troveranno tale documento uno strumento utile per l'attivazione dei corsi, la revisione delle linee guida relative alla qualità e l'implementazione dei meccanismi di controllo e [garanzia della qualità](#) degli enti erogatori.

Obiettivo della guida è aiutare istituzioni e autorità a rispondere alle seguenti domande:

- Qual è il valore dell'autovalutazione d'istituto, che cosa implica e come può essere gestita al meglio.
- In base alla vostra valutazione dei corsi da voi erogati e rispetto ai criteri e descrittori presenti nella guida, vi sono aree che necessitano di interventi migliorativi? Nel qual caso, quali sono e di quali miglioramenti hanno bisogno?
- Quali aree possono essere identificate come aree d'eccellenza?
- Come si può utilizzare [l'autovalutazione](#) d'istituto per facilitare la programmazione dei percorsi formativi e contribuire a un complessivo miglioramento della vostra istituzione a beneficio di migranti e attori territoriali coinvolti?

Il documento include le seguenti parti:

- una lista di controllo per l'autovalutazione
- suggerimenti per attività di autovalutazione
- un'appendice contenente un glossario di termini specifici.

Cos'è l'autovalutazione d'istituto?

La valutazione informale di un'istituzione è un processo che si verifica costantemente, ad esempio quando un supplente decide di candidarsi per un lavoro, o quando la dirigenza programma l'erogazione di un corso, o infine prima di un'ispezione o un controllo da parte di un ente di verifica come un ispettorato. L'autovalutazione consta di una serie di attività che permettono a dirigenti e dipendenti di controllare la qualità e l'efficacia delle prassi e dell'operato dei loro istituti. Si tratta di una revisione totale o parziale che viene svolta sulla base di criteri specifici. L'autovalutazione può interessare tutti gli aspetti del funzionamento di un'istituzione o può concentrarsi su un ambito specifico, come ad esempio i metodi di insegnamento o di valutazione. L'obiettivo primario è stabilire dove e in che modo la qualità e l'efficacia possono essere migliorate.

Oltre alla finalità generale di accrescere il livello di consapevolezza della qualità dell'istituzione e di perseguire sistematicamente opportunità di miglioramento, l'autovalutazione si pone i seguenti obiettivi:

- Incoraggiare tutto il personale coinvolto, inclusi docenti e dirigenti, a soffermarsi e riflettere su quello che stanno facendo e sul modo in cui il loro operato viene percepito dagli altri, in particolare dai partecipanti ai corsi.
- Verificare che l'istituzione vada realmente incontro ai bisogni dei propri utenti, i migranti adulti partecipanti ai corsi, i quali costituiscono un gruppo vulnerabile con esigenze varie e specifiche. Ciò significa coinvolgere un campione rappresentativo di studenti in alcune fasi del processo tramite focus group, brevi interviste, liste di controllo, etc.

¹ Eaquals (Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services – Valutazione e Certificazione di Qualità nei Servizi Linguistici) è un'associazione internazionale di enti erogatori di corsi di lingua di alto livello e altri servizi che utilizzano un proprio sistema di certificazione interno. Per ulteriori informazioni, si veda www.eaquals.org. La guida all'autovalutazione di Eaquals è stata realizzata da un gruppo di professionisti di Eaquals guidato dall'ex presidente dell'associazione, Ludka Kotarska, sulla base di un lavoro svolto in precedenza da Hilary Maxwell-Hyslop. Sua principale funzione è aiutare gli istituti educativi a prepararsi per le ispezioni di Eaquals.

- Controllare inoltre che l'istituzione adempia alle proprie responsabilità verso gli altri [attori territoriali coinvolti](#), come enti di finanziamento e governo nazionale o amministrazione locale. I rappresentanti di queste autorità dovrebbero fornire assistenza partecipando ad alcuni incontri e offrendo un loro feedback.
- Consultare lo staff su possibili aree di miglioramento e coinvolgerlo nel processo di sviluppo. Di conseguenza, lo staff potrà sviluppare un maggiore senso di responsabilità e impegno.
- Redigere un piano d'azione per favorire lo sviluppo interno dell'istituzione e il percorso formativo dello staff.
- Facilitare il dialogo interno sulla qualità negli enti erogatori di corsi di lingua nell'ambito di un processo costante di sviluppo e miglioramento.

Prima di decidere se coinvolgere lo staff in un progetto di autovalutazione, occorrerebbe leggere il presente documento nella sua interezza, al fine di individuare l'approccio migliore per avviarlo e per sostenere l'istituzione nel soddisfare meglio le esigenze dei propri corsisti e nel favorire il coinvolgimento dello staff. Il documento include un'Appendice contenente un [glossario](#) dei termini utilizzati nella guida, alcuni dei quali con un'accezione specifica, che può essere consultato in caso di necessità.

II. Linee guida per l'autovalutazione

Lo scopo della lista di controllo per l'autovalutazione è incoraggiare gli enti erogatori a revisionare di tanto in tanto – ad esempio con cadenza annuale – i corsi di lingua rivolti agli adulti migranti attraverso un sistema di valutazione interno. Potrebbe essere utile adottare la lista di controllo come esercizio volto ad accrescere la consapevolezza tra colleghi, o chiedere allo staff di svolgere un esercizio di gruppo dividendosi in sottogruppi per discutere e completare alcune sezioni della lista. Quest'ultima include i seguenti ambiti:

1. Bisogni dei migranti adulti nell'apprendimento linguistico e risultati attesi dei corsi offerti
2. Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento della lingua
3. [Risorse](#) e strutture educative
4. Insegnamento e sostegno all'apprendimento della lingua
5. [Valutazione](#) dei progressi dei risultati raggiunti
6. Garanzia della qualità interna
7. Altri servizi per i partecipanti ai corsi
8. Qualifiche, esperienza e formazione dello staff
9. Comunicazione interna
10. Informazioni

La lista di controllo è abbastanza esaustiva, in quanto tratta nel dettaglio tutti gli ambiti sopra elencati. Tuttavia, potrebbe non essere necessario affrontare ognuna di queste tematiche tramite l'autovalutazione e alcune domande potrebbero non essere utilizzabili. In questo caso, la lista di controllo può comunque essere uno strumento utile a dirigenti e personale docente per decidere su cosa concentrare l'attenzione in un dato momento.

Introduzione all'autovalutazione – approccio consigliato

Prima di procedere con l'autovalutazione e di presentare la lista di controllo allo staff, è importante acquisire una certa dimestichezza con i suoi contenuti. È inoltre importante comprendere il valore di questo tipo di esercizio come mezzo per verificare e migliorare la qualità a livello di gruppo. Un buon modo per iniziare è discutere dei vantaggi di questo approccio e porre l'accento su possibili preoccupazioni da parte dei membri del gruppo. Se anche non sarà possibile riunirsi tutti nello stesso momento, è comunque importante considerare lo staff come un gruppo unico, o dividerlo in sottogruppi per illustrare l'obiettivo dell'esercizio di autovalutazione e le sue modalità di svolgimento e per spiegare perché il contributo di ciascun membro alle sue varie fasi sia così cruciale. Se non sarà possibile incontrarsi tutti insieme, ciascuno dovrà essere informato per iscritto dello sviluppo del percorso. Se le informazioni giungeranno da subito solo a un gruppo ristretto, sarà poi difficile coinvolgere anche gli altri nelle fasi successive.

La lista di controllo – procedura consigliata

- Vi sono 10 categorie principali e al di sotto di ciascun titolo sono riportate delle affermazioni riguardanti alcuni aspetti specifici.
- Durante lo svolgimento dell'autovalutazione, lo staff viene invitato a considerare fino a che punto l'istituzione sia in grado di rispettare determinati criteri, stabilendo a questo proposito un 'voto' tra lo 0 e il 3, laddove 3 indica che al momento non è necessario un ulteriore sforzo migliorativo nell'ambito preso in considerazione. Viene poi chiesto loro di indicare quali elementi debbano essere considerati nell'assegnazione del voto e, in caso di voto inferiore a 3, quali misure debbano essere prese per affrontare la questione. Quindi, se il voto nella terza colonna è pari a 3, occorre inserire alcune motivazioni per il voto assegnato nella colonna 4, ad esempio:
 - in caso di voci quali *'E' presente un curriculum riferito al QCER'* o *"Vi sono sillabi per ogni livello"*, l'esistenza di curriculum e sillabi chiari e utili potrebbe essere un elemento probatorio;
 - in caso di voci quali *"L'approccio e i metodi di insegnamento corrispondono a quelli descritti nel materiale pubblicitario dell'istituzione"* o *"I docenti cercano di adattare gli obiettivi formativi indicati nel syllabo alle esigenze del gruppo dei partecipanti al corso"*, potrebbero essere indicate tanto le fonti probatorie, come i piani delle lezioni, quanto le fonti probatorie basate sui processi, come le registrazioni dell'osservazione in classe, i colloqui con i docenti o i focus-group con i partecipanti ai corsi, volti a verificare che questi siano consapevoli degli obiettivi formativi e che confermino la corrispondenza tra i metodi d'insegnamento effettivi e quelli descritti nel materiale pubblicitario.
- Al contrario, se il voto assegnato a una voce (o ad alcuni aspetti a essa relativi) è **0 o 1 o anche 2**, la colonna 5 dovrebbe riportare idee su una *possibile azione da intraprendere*, ad esempio lo sviluppo o il miglioramento dei documenti, l'introduzione di nuove procedure specifiche come l'osservazione in classe o la formazione dei docenti volta ad accrescere la loro conoscenza dei bisogni specifici dei migranti adulti, e a sviluppare strategie per integrare un approccio "saper fare" ai processi di insegnamento, apprendimento e verifica.
- In alcuni casi qualche voce risulterà non applicabile e andrà indicata come NA. Ad esempio, il punto 4.16 riguarda i 'compiti' per i corsisti. Alcune istituzioni potrebbero non richiedere ai docenti di assegnare dei compiti, nel qual caso sarebbe necessario fornire spiegazioni sul perché i compiti non facciano parte del programma. Ciò a sua volta potrebbe far discutere sulla possibilità di un cambiamento delle politiche relative a questo ambito (ad esempio, quali tipi di compiti potrebbero essere utili? Con quale frequenza dovrebbero essere assegnati?).

La lista di controllo può essere consegnata al termine dell'incontro dello staff, nel quale viene introdotto e spiegato il piano necessario per l'autovalutazione interna. Come già indicato, non tutti i membri dello staff sono tenuti a prendere parte alla valutazione in tutti gli ambiti considerati. Se i gruppi partecipanti riescono a incontrarsi regolarmente possono completare le sezioni della lista di loro competenza durante gli incontri. In caso contrario, lo staff può completare la lista entro una data precisa e riconsegnarla a una persona di riferimento. È disponibile una versione digitale della lista di controllo che può essere completata online.

Una volta che la lista di controllo o parte di essa sia stata completata, sarà necessario analizzarla:

- per avere un'idea della visione che il personale ha dell'istituzione e di quanto si ritenga capace di soddisfare i bisogni specifici dei migranti adulti;
- per prendere nota di possibili questioni degne di ulteriore approfondimento: ad esempio, se la gran parte dei docenti afferma di non attenersi al syllabo per l'organizzazione dei propri corsi, sarà necessario determinarne la ragione;
- per trarre suggerimenti al fine di affrontare tali questioni;
- per poter dare un feedback allo staff;
- per fare in modo che il lavoro prenda avvio da un piano d'azione.

Il feedback allo staff può essere gestito come segue:

- ogni sezione può essere riassunta indicando se le risposte contenenti i voti assegnati dallo staff fossero in maggioranza alte o basse;

- selezionando le sezioni che esprimono un generale consenso;
- evidenziando due 'punti di forza' e due 'punti di debolezza' identificati da più di una persona;
- sottolineando alcuni suggerimenti utili proposti da più di una persona.

Tutto ciò può essere fatto a voce durante l'incontro. È inoltre necessario lasciare spazio a domande e discussioni su temi di interesse sollevati dallo staff. Lo staff può discutere degli aspetti eventualmente emersi e occorrerebbe far sapere che tutti i suggerimenti sono stati annotati.

Piano d'azione

Gli esiti dell'autovalutazione d'istituto possono essere usati per favorire lo sviluppo interno e per pianificare interventi di miglioramento.

È probabile che molte proposte di miglioramento provengano dallo staff. Queste possono essere utilizzate come base per un piano d'azione, il quale potrebbe concentrarsi sugli ambiti ritenuti di maggiore importanza dalla dirigenza scolastica. Tutto questo processo potrebbe inoltre accrescere il livello di consapevolezza ed essere un utile esercizio di team-building, per cui maggiore sarà il numero di dipendenti coinvolti, maggiore sarà il beneficio. Sarebbe inoltre utile sollecitare i gruppi a fare proposte su aree di loro interesse da discutere in un secondo momento con la dirigenza.

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

III. LA LISTA DI CONTROLLO PER L'AUTOVALUTAZIONE

1 I bisogni dei migranti adulti nell'apprendimento linguistico e i risultati attesi dei corsi offerti:				
lo scopo di questa sezione è incoraggiare gli enti erogatori a riflettere sul livello di conoscenza e comprensione dello staff riguardo al background e agli effettivi bisogni dei partecipanti ai corsi.				
	Focus	Voto	Motivazioni/commenti	Possibili azioni da intraprendere
1.1	Direttori, coordinatori e staff docenti sono pienamente consapevoli di quali siano gli attori territoriali coinvolti nell'erogazione dei corsi (ad esempio i partecipanti ai corsi con il loro background, un istituto di credito governativo, etc.).			
1.2	Sono disponibili delle linee guida emanate dall'ente locale o nazionale o da altri enti che finanziano l'erogazione di corsi. Queste linee guida vengono effettivamente applicate.			
1.3	Esiste un chiaro sistema di identificazione e analisi dei bisogni dell'apprendimento linguistico dei singoli partecipanti ai corsi (ad esempio, l'esigenza di apprendere la lingua della comunità di accoglienza per avere accesso a servizi abitativi, sanitari e altri servizi o per cercare un impiego, etc.).			
1.4	I sistemi di analisi dei bisogni prendono in considerazione il livello di istruzione dei partecipanti ai corsi nella loro lingua madre e la loro dimestichezza con l'alfabeto e la scrittura della lingua della comunità di accoglienza.			
1.5	Prima dell'inizio del corso vengono posti in essere metodi efficaci per valutare i livelli di competenza linguistica di ogni singolo partecipante.			
1.6	Esiste un sistema di valutazione e di valorizzazione delle competenze plurilinguistiche dei partecipanti ai corsi (la loro abilità nell'uso di altre lingue, inclusa la loro lingua madre).			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

1.7	La formazione dei gruppi dei partecipanti si basa su sistemi efficaci e affidabili che tengono conto del profilo dei bisogni di ciascun partecipante.				
1.8	È prevista la valutazione delle competenze e della comprensione orale dei partecipanti ai corsi e del livello di lettura e scrittura nella lingua della comunità di accoglienza.				
1.9	Esistono inoltre misure volte a individuare i partecipanti con un basso livello di istruzione nella lingua madre, un'istruzione incompleta o altre difficoltà di apprendimento.				
1.10	Esiste una procedura che si occupa degli allievi inseriti in gruppi che gli stessi allievi o i docenti ritengono non idonei al loro profilo.				
1.11	I bisogni specifici dei partecipanti e il livello di competenza linguistica iniziale nella lingua della comunità di accoglienza vengono registrati in un database che raccoglie i dati relativi a ogni singolo partecipante.				
1.12	Esistono misure volte a considerare i bisogni dei partecipanti in fase di preparazione e perfezionamento dei sillabi dei corsi.				

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

2 Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento della lingua: in questa sezione dirigenti e docenti sono invitati a riflettere sulle modalità generali e specifiche secondo cui viene effettuata la programmazione dei corsi.				
	Focus	Voto	Motivazioni/commenti	Possibili azioni da intraprendere
A	CURRICULUM & SILLABO			
2.1.	Esiste un Curriculum che illustra chiaramente gli scopi, l'approccio educativo e gli obiettivi generali sottesi all'offerta di corsi di lingua, nonché la metodologia di insegnamento e apprendimento adottata.			
2.2.	L'approccio educativo, gli obiettivi specifici e generali indicati nel curriculum sono coerenti con l'intento di favorire il dialogo interculturale e di sviluppare competenze plurilinguistiche e pluriculturali .			
2.3.	Esiste un sistema di classificazione dei livelli di competenza o dei profili linguistici che si basa sul Quadro Comune Europeo di riferimento per la Conoscenza delle Lingue (QCER) .			
2.4.	Sono disponibili dei descrittori generali che specificano le abilità linguistiche relative a ciascun livello, ad esempio in forma di affermazioni <i>'saper fare'</i> .			
2.5.	Lo staff docenti si rifà a questi livelli e descrittori e li mette a disposizione dei partecipanti ai corsi.			
2.6.	Ogni livello si basa su specifici sillabi e piani di studio che rispecchiano i bisogni dei partecipanti e riassumono i possibili argomenti da affrontare nei corsi.			
2.7.	I sillabi specificano chiaramente i contenuti e i risultati formativi che ciascun corso si prefigge, tanto per i docenti quanto per i partecipanti ai corsi.			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

2.8.	I sillabi hanno un livello di flessibilità tale da permettere ai docenti di adattare i corsi in modo da soddisfare i bisogni specifici dei partecipanti.				
B	DOCUMENTAZIONE E PIANI DI LAVORO DEI DOCENTI				
2.9.	I programmi delle lezioni degli insegnanti, i piani di lavoro o altre forme di programmazione si rifanno chiaramente agli obiettivi e ai contenuti del corso.				
2.10.	Esiste una procedura per la revisione e l'aggiornamento dei sillabi e di altri documenti a essi relativi.				
2.11.	I docenti sono in grado di adattare gli obiettivi formativi indicati nel sillabo ai bisogni dei migranti adulti presenti nei loro gruppi.				
2.12.	I docenti spiegano e richiamano gli specifici obiettivi formativi del corso in modo da permetterne una piena comprensione da parte dei partecipanti.				
2.13.	I docenti tengono una registrazione chiara degli argomenti trattati in ciascuna lezione.				

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

3	Risorse e strutture educative: la sezione si riferisce alle aule, ai materiali e agli strumenti utilizzati o messi a disposizione di docenti e partecipanti durante i corsi di lingua.			
	Focus	Voto	Motivazioni/commenti	Possibili azioni da intraprendere
A	AULE PER L'INSEGNAMENTO E L'APPRENDIMENTO			
3.1.	Le strutture educative sono adeguate alla tipologia di corsi offerti e ai bisogni dei partecipanti.			
3.2.	Il materiale pubblicitario relativo all'istituzione fornisce un quadro accurato delle strutture per l'insegnamento, l'apprendimento e lo studio autonomo.			
3.3.	Tutte le aule sono in grado di contenere il numero massimo di partecipanti previsto per ogni corso.			
3.4.	Tutte le aule sono adeguatamente arredate e dotate di tutte le attrezzature audio e video necessarie.			
3.5.	L'arredo e la disposizione delle aule sono tali da permettere lo svolgimento di: <ul style="list-style-type: none"> • attività di classe • lavori in gruppo • lavori in coppia. 			
3.6.	Gli altri spazi didattici e i centri risorse e gli uffici sono adeguati al loro scopo, per esempio sono silenziosi, dotati di computer, etc.			
3.7.	Ci sono spazi comuni sufficientemente ampi per accogliere docenti e partecipanti ai corsi.			
3.8.	I docenti e i partecipanti ai corsi vengono adeguatamente informati riguardo alle procedure di emergenza.			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

3.9.	Sono stati avviati interventi che tendano a rispondere alle esigenze del personale e degli apprendenti con disabilità e con bisogni speciali.				
B	MATERIALI E STRUMENTI DIDATTICI				
3.10.	L'attrezzatura didattica è adeguata al numero di docenti e partecipanti ai corsi.				
3.11.	L'istituzione si impegna costantemente a mantenere in buone condizioni l'ambiente preposto all'insegnamento/apprendimento e i materiali didattici.				
3.12.	Laddove necessario, viene fornita assistenza nell'uso delle risorse disponibili quali computer, internet, etc.				
3.13.	Tutti i docenti utilizzano regolarmente le risorse e i materiali didattici disponibili.				
3.14.	I partecipanti ai corsi vengono adeguatamente guidati alla conoscenza e all'uso delle risorse didattiche disponibili.				
3.15.	L'uso delle strutture e delle risorse viene monitorato.				
3.16.	Laddove vengano utilizzati libri di testo, questi sono adeguati al livello e ai bisogni dei partecipanti ai corsi nonché adatti al loro background culturale.				
3.17.	Quando vengono (inoltre) utilizzati 'materiali grigi', questi sono adeguati per contenuto e qualità al livello e ai bisogni dei partecipanti ai corsi.				
3.18.	Nel caso gli allievi possano usufruire di testi e altre risorse, alcuni di essi sono disponibili in lingue conosciute dai partecipanti e non solo nella lingua di destinazione.				
3.19.	Tanto i materiali digitali quanto quelli cartacei sono organizzati e catalogati in modo da renderli accessibili ai docenti e ai partecipanti ai corsi.				
3.20.	Le risorse didattiche e formative vengono costantemente controllate e aggiornate. I materiali non più utili vengono rimossi e sostituiti con altri nuovi.				

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

4	Insegnamento/sostegno all'apprendimento:			
	l'insegnamento comprende varie attività che mirano a sostenere gli allievi nel loro percorso d'apprendimento. Queste sono coerenti con l'approccio e il metodo adottati e dipendono dalle competenze pedagogiche dei docenti coinvolti. Questa è un'area cruciale ai fini dell'autovalutazione e della riflessione.			
	Focus	Voto	Motivazioni/commenti	Possibili azioni da intraprendere
A	METODI E CONTENUTI DIDATTICI			
4.1.	I metodi didattici impiegati sono compatibili con gli obiettivi e i contenuti specifici dei sillabi d'istituto.			
4.2.	Esistono precise linee guida per i docenti e i partecipanti circa la metodologia e l'approccio didattico.			
4.3.	I metodi didattici impiegati sono adeguati a: <ul style="list-style-type: none"> ▪ il livello culturale e d'istruzione dei partecipanti ▪ il profilo e il livello linguistico della classe ▪ i bisogni individuali e di gruppo. 			
4.4.	L'approccio e i metodi didattici impiegati corrispondono a quelli indicati nelle informazioni e nel curriculum d'istituto.			
4.5.	I partecipanti ai corsi vengono debitamente informati degli obiettivi di ciascuna lezione.			
4.6.	Durante le lezioni si fa spesso riferimento alle affermazioni 'saper fare' basate sui criteri del QCER e del Portfolio Europeo per le Lingue.			
4.7.	I contenuti di ciascuna lezione (temi, competenze comunicative, grammatica, lessico, etc) sono coerenti con: <ul style="list-style-type: none"> • il background dei partecipanti ai corsi • i loro bisogni nell'apprendimento linguistico. 			
4.8.	I docenti cercano di adattare le loro lezioni ai profili e ai bisogni specifici dei partecipanti ai corsi.			
4.9.	I partecipanti vengono informati e capiscono l'organizzazione di ciascuna lezione e la funzione di sostegno all'apprendimento delle varie attività didattiche.			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

B	COMPETENZE DEI DOCENTI			
4.10.	I docenti utilizzano la lingua di destinazione in modo adeguato e preciso.			
4.11.	I docenti sono consapevoli delle differenze interne al gruppo dei partecipanti che potrebbero influenzare il loro percorso d'apprendimento, come ad esempio le differenze di background sociale, culturale ed educativo, il livello d'istruzione e lo stile di apprendimento...			
4.12.	Durante le lezioni, i docenti mostrano un alto livello di competenza linguistica e culturale.			
4.13.	I docenti tengono conto delle competenze degli apprendenti in altre lingue e riservano loro spazi per esplicitarle, ad esempio incoraggiando la riflessione sui diversi modi di esprimere gli stessi concetti in lingue differenti.			
4.14.	I docenti usano un'ampia varietà di tecniche e organizzano i partecipanti in gruppi o in coppie di lavoro quando necessario e sono in grado di gestire i cambiamenti delle attività in maniera efficiente.			
4.15.	I docenti mostrano la capacità di:			
4.15.1	illustrare con chiarezza modelli ed esempi nella lingua target e dare informazioni chiare sulla lingua e sulla cultura, laddove necessario			
4.15.2	pianificare e realizzare attività linguistiche e comunicative utili			
4.15.3	monitorare il lavoro dei partecipanti ai corsi			
4.15.4	fornire supporto individuale agli allievi			
4.15.5	equilibrare i bisogni del gruppo e quelli individuali.			
4.16.	I compiti vengono assegnati e controllati regolarmente.			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

4.17.	I docenti tengono conto degli interessi e dei bisogni dei singoli allievi all'interno delle loro classi.				
4.18.	Tra docenti e partecipanti vi è un rapporto amichevole e di fiducia.				
4.19.	Tutti gli allievi partecipano attivamente alle lezioni.				
4.20.	Durante il corso, i progressi dei partecipanti emergono nel miglioramento delle loro competenze comunicative.				

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

5	Verifica dei progressi e dei risultati raggiunti:			
	anche questo è un ambito chiave nell'erogazione di corsi. Implica il monitoraggio e la verifica dei progressi dei partecipanti durante il corso e la valutazione dei traguardi raggiunti al termine del corso (o di un suo modulo). Docenti e dirigenti scolastici sono coinvolti in tale processo.			
	Focus	Voto	Motivazioni/commenti	Possibili azioni da intraprendere
A	DURANTE IL CORSO			
5.1.	Esistono chiare procedure volte a fornire orientamento ai partecipanti circa il loro apprendimento linguistico.			
5.2.	I progressi dei partecipanti vengono monitorati e valutati con cadenza regolare durante il corso.			
5.3.	Anche i partecipanti stessi monitorano i loro progressi.			
5.4.	I partecipanti utilizzano un portfolio per le lingue come quello realizzato dal Consiglio d'Europa specificamente per Migranti Adulti ² , al fine di monitorare regolarmente i loro progressi tramite l'autovalutazione. I partecipanti sono inoltre guidati e incoraggiati all'uso del portfolio.			
5.5.	I partecipanti svolgono regolarmente test di verifica o compiti sottoposti a valutazione.			
5.6.	La preparazione di questi test e/o compiti avviene sotto la supervisione dell'istituzione.			
5.7.	Alcuni di questi compiti e test di verifica includono una prova orale.			

² Portfolio Europeo per le Lingue 'Learning the language of the host country - Adult Migrants' (Consiglio d'Europa 2012) e il relativo *Manuale per i docenti* con l'*Introduzione all'ELP*, nonché uno strumento che si basa sui descrittori 'Io so' (*The linguistic integration of adult migrants and the ELP: goal-setting and self-assessment checklists*). Questo kit è disponibile online sul sito www.coe.int/lang-migrants - sezione Strumenti.

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

5.8.	I partecipanti ricevono un feedback adeguato rispetto ai progressi fatti durante il corso.				
5.9.	Quando si preparano per un esame ufficiale, i partecipanti svolgono simulazioni e ricevono adeguata consulenza sulle tipologie di test utilizzati.				
B	AL TERMINE DEL CORSO				
5.10.	Le competenze linguistiche dei partecipanti vengono valutate al termine del corso, o al termine di ciascun modulo.				
5.11.	Nei test di valutazione di fine corso vengono impiegati altri strumenti di verifica in aggiunta alle prove o agli esami ufficiali (ad esempio la valutazione continua o la valutazione task-based).				
5.12.	Nei test di valutazione di fine corso vengono impiegati altri strumenti di verifica in aggiunta o in sostituzione delle prove o degli esami ufficiali (ad esempio la valutazione continua o la valutazione task-based).				
5.13.	I test e gli altri metodi di valutazione sono coerenti con gli obiettivi formativi indicati nel curriculum e nel syllabo. Ad esempio, se gli obiettivi formativi sono illustrati con affermazioni ' <i>saper fare</i> ', vengono valutate le abilità dei partecipanti corrispondenti a tali affermazioni.				
5.14.	Al termine di ogni corso viene consegnato un certificato.				
5.15.	Il certificato dichiara il livello o profilo raggiunto dal partecipante al corso, come indicato dalla valutazione, e descrive brevemente il tipo di corso svolto.				
5.16.	I livelli o profili indicati si rifanno a quelli del QCER e, laddove necessario, vengono utilizzati livelli QCER intermedi quali ad esempio l'A1+, l'A2+ etc. per descrivere la competenza linguistica raggiunta dai partecipanti al termine del corso.				

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

5.17.	Le competenze dei partecipanti in altre lingue vengono ugualmente indicate nel certificato o in un report di fine corso.				
5.18.	Laddove esista, si fa riferimento anche alla griglia delle qualificazioni riconosciute a livello nazionale del paese di accoglienza.				
5.19.	I partecipanti ricevono un report sui progressi e i risultati raggiunti che mira a farli proseguire nell'apprendimento linguistico dopo la fine del corso.				
5.20.	Il report evidenzia il nesso tra la competenza linguistica dei partecipanti nella lingua di destinazione e i loro possibili bisogni comunicativi, come la ricerca del lavoro, la fruizione di servizi sanitari e la partecipazione alla vita della comunità ospitante.				

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

6	Garanzia della qualità interna:			
	la sezione si riferisce alle procedure e agli strumenti utilizzati dall'istituzione per garantire il mantenimento di alti standard qualitativi, specialmente nell'insegnamento e nell'apprendimento, e ai piani volti allo sviluppo professionale. Si tratta di un lavoro costante che richiede l'impiego di sistemi efficaci e di una regolare attività di revisione.			
	Focus	Voto	Motivazioni	Possibili azioni da intraprendere
A	OSSERVAZIONE DELLA LEZIONE			
6.1.	Esiste un sistema di osservazione regolare della lezione, nel quale, ad esempio, i coordinatori o i dirigenti scolastici osservano a turno i docenti, soprattutto quelli con minore esperienza, e discutono con loro al termine della lezione.			
6.2.	Il sistema si struttura in diverse tipologie di osservazione della lezione che hanno diversi scopi:			
6.2.1	il controllo della qualità, ad esempio l' osservazione buzz			
6.2.2	lo sviluppo professionale individuale, ossia l'osservazione di intere lezioni svolte da dirigenti scolastici o da tutor esperti che aiutano i docenti a migliorare il loro metodo didattico.			
6.3.	L'osservazione della lezione e il relativo feedback si basano su criteri precisi che vengono illustrati anche ai docenti			
6.4.	Al termine dell'osservazione viene dato un feedback orale e scritto e si avvia la fase di prosecuzione.			
6.5.	Al termine dell'osservazione vengono individuate le aree di inesperienza o i punti di debolezza dell'insegnamento e si agisce su di esse, ad esempio tramite la formazione in servizio, il tutoraggio in itinere, etc.			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

6.6.	Vi sono inoltre opportunità e metodi per l'osservazione tra pari, in cui ad esempio i docenti si osservano tra loro, i meno esperti osservano i più esperti per accrescere la loro consapevolezza e favorire lo sviluppo professionale.				
B	FEEDBACK DAI PARTECIPANTI AI CORSI				
6.7.	I docenti si consultano con i partecipanti riguardo agli obiettivi, ai contenuti del corso e ai metodi impiegati, subito dopo l'inizio e regolarmente per tutta la durata del corso.				
6.8.	Il feedback viene raccolto tramite domande specifiche, ad esempio su cosa i partecipanti abbiano trovato più o meno utile durante il corso e nel sostegno all'apprendimento.				
6.9.	Il feedback dei partecipanti viene raccolto anche al termine del corso ed esistono tecniche specifiche per conoscere quello delle persone con un basso livello d'istruzione.				
6.10.	Qualora vengano utilizzate delle liste di controllo per raccogliere informazioni sul livello di soddisfazione dei partecipanti, laddove necessario vengono fornite nelle loro lingue d'uso.				
6.11.	Laddove opportuno, i partecipanti ricevono un commento al loro feedback, ad esempio una spiegazione del perché le cose vengano fatte in un certo modo, o un ringraziamento per i suggerimenti di proposte praticabili.				
6.12.	I membri dello staff vengono informati sugli aspetti dei corsi e dei servizi che la maggioranza dei partecipanti ha valutato più o meno soddisfacenti.				
6.13.	Talvolta vengono apportati alcuni cambiamenti in risposta al feedback dato dai partecipanti.				

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

7 Altri servizi per i partecipanti ai corsi:				
questi sono i servizi offerti in aggiunta ai corsi e che normalmente forniscono consulenza individuale e mirano al benessere dei partecipanti. Sono importanti per garantire il benessere generale dei partecipanti.				
	Focus	Voto	Motivazioni	Possibili azioni da intraprendere
7.1.	Esistono chiari sistemi per offrire consulenza ai partecipanti su argomenti quali: <ul style="list-style-type: none"> • il corso frequentato • gli esami ufficiali • le procedure amministrative • lo studio in autonomia • il collocamento professionale. 			
7.2.	Esistono inoltre procedure volte a rispondere alle altre domande dei partecipanti, ad esempio sui servizi sanitari, l'alloggio, la ricerca del lavoro, etc.			
7.3.	Esistono misure volte a incentivare gli allievi a frequentare regolarmente e a ridurre la probabilità che abbandonino il corso.			
7.4.	Esistono linee guida scritte e procedure riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> • Le assenze e i ritardi dei partecipanti • La richiesta di consulenza e supporto • I reclami • I recuperi di lezioni annullate • Supplenze in caso di docenti assenti. 			
7.5.	I partecipanti e lo staff hanno familiarità con queste linee guida.			
7.6.	Vengono utilizzati dei sistemi di registrazione delle presenze e assenze dei partecipanti.			
7.7.	I membri dello staff sono disponibili a prestare assistenza per garantire il benessere dei partecipanti in orari stabiliti e resi noti.			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

7.8.	I membri dello staff preposti a questi servizi sono all'altezza del loro incarico.				
7.9.	È disponibile un servizio di interpretariato per i partecipanti, laddove richiesto.				
7.10.	Esistono delle misure volte a garantire il rispetto delle abitudini religiose dei partecipanti (laddove opportuno).				

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

8 Qualifiche, esperienza, formazione e competenze gestionali dello staff:				
questo è un ambito chiave legato alla qualità del servizio offerto. I docenti e gli altri membri dello staff devono avere una formazione adeguata e possedere le competenze necessarie per svolgere l'incarico.				
	Focus	Voto	Motivazioni	Possibil azioni da intraprendere
A	INSEGNANTI			
8.1.	Esistono chiari criteri di selezione e assunzione dei docenti.			
8.2.	<p>I docenti, compresi quelli part-time e i supplenti, possiedono</p> <ul style="list-style-type: none"> • formazione professionale adeguata • qualifiche • esperienza nell'insegnamento di una lingua • competenza e conoscenza della lingua di destinazione • consapevolezza culturale ed esperienza nel gestire comportamenti connotati culturalmente <p>che li rendono in grado di tenere corsi di lingua di alto livello rivolti a migranti adulti.</p>			
8.3.	La formazione iniziale del corpo docenti comprendeva la pratica monitorata di insegnamento della lingua.			
8.4.	La formazione ricevuta dai docenti comprendeva un'attività di sensibilizzazione alle tematiche dell'intercultura e della discriminazione tipiche del lavoro con i migranti adulti.			
8.5.	Il corpo docenti nel suo complesso possiede un profilo idoneo alle necessità dell'istituzione.			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

8.6.	Ai docenti vengono fornite precise linee guida circa i loro doveri, le procedure da rispettare, gli orari, gli ambiti di responsabilità, l'uso dei sillabi dei corsi e l'osservazione in classe, nonché risposte a domande frequenti circa il loro ruolo e i loro compiti.				
8.7.	I docenti hanno un atteggiamento positivo verso il plurilinguismo e sono aperti all'uso delle lingue parlate dai partecipanti ai corsi.				
8.8.	I docenti lavorano in maniera collaborativa, sono aperti allo scambio di esperienze e ad affrontare le sfide in maniera collegiale.				
8.9.	Ai docenti viene data l'opportunità di svolgere regolarmente la formazione in servizio e di partecipare a workshop di gruppo su temi quali le tecniche e le risorse dell'insegnamento, etc.				
8.10.	Generalmente, le sessioni di formazione in servizio trattano temi riferiti ai bisogni specifici e al background dei migranti adulti e implicano un approccio positivo alle lingue e alle culture dei partecipanti ai corsi.				
8.11.	La formazione in servizio tiene conto degli interessi e dei bisogni dei singoli docenti.				
8.12.	Esistono dei sistemi che registrano la partecipazione di ciascun docente alla formazione in servizio e allo sviluppo professionale, e questi sono disponibili per la consultazione.				
8.13.	Esiste un pacchetto di strumenti di lavoro dei docenti che comprende libri sui metodi didattici, risorse bibliografiche e materiali di sostegno all'insegnamento.				

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

B	ALTRI MEMBRI DELLO STAFF			
8.14.	I dirigenti scolastici/coordinatori possiedono qualifiche ed esperienza adeguate allo svolgimento del loro incarico.			
8.15.	Tutti i membri dello staff hanno delle precise responsabilità.			
8.16.	Tutti i membri della dirigenza e tutto il personale amministrativo:			
8.16.1	possiedono formazione e qualifiche adeguate ai compiti previsti dal loro profilo professionale e richiesti dal contesto			
8.16.2	sono in grado di svolgere i loro compiti in maniera soddisfacente			
8.16.3	hanno un approccio positivo verso la diversità linguistica e culturale.			
C	GESTIONE DELLO STAFF			
8.17.	Esistono efficaci sistemi amministrativi che permettono di:			
8.17.1	comunicare informazioni e procedure ai docenti e agli altri membri dello staff			
8.17.2	fornire supplenze in caso di docenti assenti			
8.17.3	garantire una comunicazione bilaterale all'interno dello staff.			
8.18.	Esiste un efficace sistema di formazione e inserimento professionale e/o un sistema di tutoring rivolto ai nuovi membri dello staff.			
8.19.	I coordinatori scolastici hanno tempo libero da impegni didattico/amministrativi sufficiente a garantire supporto e supervisione al corpo docenti, in particolar modo ai supplenti, nella stesura dei programmi dei corsi e nell'offerta di consulenza agli apprendenti.			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

8.20.	Esiste un programma di sviluppo professionale per il personale non facente parte del corpo docenti e dell'amministrazione, che è rispondente alle loro necessità.				
8.21.	Occasionalmente, lo staff ha accesso a opportunità e finanziamenti per lo sviluppo e la formazione esterna.				
8.22.	L'istituzione appartiene a un'associazione nazionale o internazionale di rilievo o a un network di organizzazioni tra loro affini.				

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

9	Comunicazione interna: una buona comunicazione tra i dirigenti e lo staff e tra l'istituto e i partecipanti ai corsi è molto importante ai fini della qualità dei corsi erogati.			
	Focus	Voto	Motivazioni/commenti	Possibili azioni da intraprendere
9.1.	Tutti i membri dello staff dispongono di profili professionali aggiornati e di contratti cartacei o lettere d'incarico.			
9.2.	Esistono procedure chiare e scritte per gestire i reclami dello staff e le problematiche disciplinari.			
9.3.	Tutti i membri dello staff, compresi i dirigenti e i coordinatori, sono a conoscenza della struttura della direzione, delle linee di responsabilità e delle figure cui devono rendere conto.			
9.4.	Vengono organizzati incontri di revisione almeno annuale cui partecipano tutti i membri dello staff e tutti i dirigenti scolastici.			
9.5.	Gli incontri di revisione prevedono:			
9.5.1	auto-revisione individuale prima dell'incontro			
9.5.2	una revisione dei punti essenziali del feedback dato dai partecipanti ai corsi			
9.5.3	un'opportunità per riesaminare le esigenze individuali di sviluppo dello staff e concordare gli obiettivi di tale sviluppo			
9.5.4	opportunità per dare un feedback ai dirigenti e all'istituzione e di avanzare suggerimenti.			
9.6.	La documentazione relativa a questi incontri viene appositamente concordata e conservata.			
9.7.	Lo staff ha diritto di ricevere ulteriori feedback e servizi di consulenza.			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

10	Informazioni:			
	questa è la sezione sul materiale informativo e pubblicitario relativo all'istituzione e ai suoi corsi, disponibile al pubblico e in particolar modo a potenziali partecipanti ai corsi.			
	Focus	Voto	Motivazioni	Possibili azioni da intraprendere
10.1.	<p>Il materiale informativo divulgato dall'istituzione (sito web, brochure, depliant, etc.) fornisce informazioni precise riguardo i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eventuali criteri di ammissione • durata, date e sedi dei corsi • numero di ore di insegnamento in presenza e di studio autonomo • (per programmi di apprendimento misto) numero di ore di insegnamento in presenza e online • periodi nei quali l'istituto è chiuso (ad esempio periodi di vacanza) • numero massimo di partecipanti per classe • informazioni sull'uso delle aule per la formazione dei docenti • tariffe da versare e voci incluse nelle tariffe (ad esempio, tassa d'iscrizione, tassa di frequenza, libro di testo) • supporto offerto agli allievi • eventuali servizi che richiedono pagamenti aggiuntivi • numero di presenze richieste • termini e condizioni d'iscrizione, norme per la disiscrizione ed eventuali penali • metodi e criteri di valutazione e certificazione. 			
10.2.	Il materiale informativo è chiaro, aggiornato e completo e fornisce un quadro reale dei servizi offerti.			
10.3.	Il materiale informativo è disponibile in diverse lingue.			
10.4.	È disponibile una guida per i partecipanti che fornisce informazioni utili riguardo ai corsi, i metodi didattici, i contatti dell'istituzione, etc.			

VOTO	NA= non applicabile	0 = no – ambito altamente problematico	1 = in parte, ma è necessario un ulteriore intervento	2 = sì, ma c'è un margine di miglioramento	3 = sì – non è necessario alcun intervento
-------------	----------------------------	---	--	---	---

10.5.	Il materiale informativo riguardante i metodi didattici dell'istituzione corrisponde a quanto di fatto avviene durante le lezioni.			
-------	--	--	--	--

Appendice – glossario di termini specifici

Questo glossario è stato realizzato al fine di agevolare il processo di autovalutazione e favorire una migliore interpretazione di alcuni dei termini utilizzati nella lista di controllo

TERMINE	DEFINIZIONE
<i>Abilità</i>	Capacità di fare qualcosa – nell'insegnamento delle lingue il termine è spesso utilizzato per distinguere le abilità di scrittura, lettura, ascolto e conversazione, quali ambiti principali della competenza linguistica.
<i>Analisi dei bisogni</i>	Metodo per identificare i bisogni linguistici e comunicativi – in termini di competenze, attività, vocabolario, etc. – di un particolare gruppo di apprendenti prima dell'inizio di un corso di formazione. Laddove possibile, gli stessi apprendenti dovrebbero essere coinvolti nel processo di identificazione dei loro bisogni.
<i>Attore territoriale coinvolto</i>	Persona od organizzazione con un interesse specifico verso l'offerta di corsi di lingua. Gli attori territoriali coinvolti sono i partecipanti ai corsi, lo staff, gli enti che finanziano l'erogazione dei corsi e così via.
<i>Autovalutazione</i>	Valutazione della propria prestazione: - rispetto a un esercizio di apprendimento linguistico una volta che questo è stato completato - rispetto alla propria capacità di usare la lingua tramite specifiche procedure guidate come il <u>Portfolio Europeo per le Lingue</u> - rispetto alla qualità/al successo di un corso tramite liste di controllo/colloqui con lo staff - rispetto all'operato di un'istituzione tramite sistemi di controllo e garanzia della qualità.
<i>Certificato</i>	Documento che attesta che la persona indicata ha svolto un test o un altro tipo di valutazione e ha conseguito un voto specifico, generalmente non inferiore alla sufficienza. Questo documento attesta inoltre che la persona indicata ha frequentato e superato l'intero corso.
<i>Certificazione</i>	Procedura di consegna dei certificati di frequenza a un corso didattico/formativo.
<i>Competenza plurilinguistica e pluriculturale</i>	L'abilità degli individui di utilizzare le lingue a scopo comunicativo e di partecipare alle interazioni interculturali nelle quali la persona, vista come attore sociale, mostra vari livelli di competenza in diverse lingue e di esperienza di molteplici culture ³ . (il concetto di 'plurilinguistico' si intende come distinto da 'multilinguistico', essendo quest'ultimo maggiormente utilizzato per

³ Tratto dal *Quadro Comune Europeo di riferimento per le Lingue: apprendimento, insegnamento, valutazione* (QCER) (Consigli d'Europa / Cambridge University Press, 2001).
www.coe.int/lang-CEFR

	descrivere un gruppo o un contesto come una città, o una regione nella quale si parlano molte lingue, etc. Ugualmente, 'pluriculturale' si intende come distinto da 'multiculturale', termine più utilizzato per descrivere una città o un altro contesto simile).
<i>Comunità di accoglienza</i>	Il paese, la regione e il luogo di approdo e insediamento dei migranti.
<i>Corsi personalizzati</i>	Corsi programmati o riadattati in modo da soddisfare i bisogni specifici dei partecipanti.
<i>Curriculum</i>	Descrizione generale degli obiettivi, dei contenuti, della durata, dell'organizzazione e dei metodi didattici di un corso. Si veda anche 'sillabo'.
<i>Descrittore, affermazione 'saper fare'</i>	Affermazione che descrive una specifica competenza linguistica, generalmente nella forma di un'affermazione 'saper fare' come ad esempio 'è in grado di presentare se stesso e gli altri e di porre e rispondere a domande su informazioni personali' (QCER p. 24). Esistono specifiche liste di controllo contenenti affermazioni 'saper fare' che fanno riferimento al Portfolio Europeo per le Lingue (PEL) per migranti adulti
<i>Descrittori 'saper fare'</i>	Affermazioni riguardanti la competenza linguistica tratte dal QCER.
<i>Dialogo interculturale</i>	'Uno scambio aperto e rispettoso delle diversità di opinione tra individui o gruppi diversi per etnia, cultura, religione, lingua e tradizione, basato sulla comprensione e il rispetto reciproci'.
<i>Dirigenza scolastica</i>	La dirigenza che gestisce il curriculum, i sillabi dei corsi, la valutazione, la certificazione e il corpo docenti.
<i>Esami ufficiali</i>	Esami tenuti presso enti di accreditamento riconosciuti, come ad esempio il Cambridge ESOL o il Goethe Institut.
<i>Focus group</i>	Campione rappresentativo di membri dello staff e partecipanti ai corsi cui viene richiesto un feedback sulla loro situazione come gruppo e su vari aspetti relativi all'istituzione.
<i>Formazione e sviluppo professionale dello staff</i>	Programma pianificato e strutturato sulla base dei bisogni professionali dello staff e volto a offrire loro opportunità interne ed esterne per sviluppare le loro competenze professionali individualmente o con i colleghi.
<i>Gestione amministrativa</i>	Sistema di gestione di un'istituzione nel quale le informazioni e le indicazioni intercorrono tra i dipendenti e i loro dirigenti.
<i>Gestione della qualità</i>	Sistema di creazione, implementazione e mantenimento della qualità dei beni e servizi offerti. Generalmente consta di procedure per il controllo e la garanzia della qualità.
<i>Inserimento insegnanti</i>	Procedura di inserimento di nuovi docenti e di introduzione ai loro incarichi e responsabilità, nonché alle procedure e alle risorse offerte dall'istituzione.
<i>Integrazione</i>	'Un processo bilaterale – la capacità delle persone di convivere nel pieno rispetto della dignità di ciascun individuo, del bene comune, della pluralità e della diversità, della non violenza e della solidarietà, nonché la loro capacità di partecipare alla vita sociale, culturale, economica e politica ⁴ . L'integrazione intesa in questo senso è spesso contrapposta all' 'assimilazione', che potrebbe comportare la perdita della propria lingua e cultura d'origine.
<i>Istituzione</i>	Il termine si riferisce alle istituzioni e ai dipartimenti di lingue di un'istituzione o ad altre tipologie di enti erogatori di corsi.

⁴ Tratto da *White Paper on Intercultural Dialogue "Living Together As Equals in Dignity"* (Consiglio d'Europa, 2008), p.11.

<i>Istruzioni</i>	Indicazioni generali fornite agli apprendenti o ai partecipanti ai corsi su varie questioni, ad esempio su come svolgere un esercizio o altre attività linguistiche, su cosa fare in un esame, etc.
<i>Lavagna interattiva / SMART board</i>	Strumento computerizzato sotto forma di lavagna utilizzato per l'insegnamento, le presentazioni e per altri scopi didattici e formativi. Può essere utilizzato in maniera dinamica da docenti e partecipanti tramite pennarelli elettronici e/o come maxi schermo di un computer.
<i>Libro di testo</i>	Testo suddiviso in unità o lezioni che fornisce istruzioni sull'apprendimento o su competenze o argomenti specifici.
<i>Livello, livello linguistico, livello di competenza</i>	Descrizione del livello di competenza necessario per: <ul style="list-style-type: none"> • l'ammissione del partecipante a una classe specifica o a un livello in una scala di riferimento, ad esempio A1/B1 come indicato nel QCER; o • più in generale, per stabilire gli obiettivi didattici di un corso, programmare o selezionare i test, etc.
<i>Metodologia/metodo</i>	Modalità di insegnamento di una lingua basata su principi e procedure sistematiche, ad esempio di tipo comunicativo.
<i>Obiettivi</i>	Conoscenze, competenze e propositi dichiarati di un corso formative di qualunque tipo o di un singolo apprendente.
<i>Obiettivi formativi</i>	L'obiettivo o il risultato atteso dall'insegnamento o da altre attività educative.
<i>Organigramma/struttura gestionale</i>	Diagramma che mostra la struttura interna di un'organizzazione.
<i>Osservazione buzz</i>	Breve osservazione in classe della durata massima di 15-20 minuti, si veda "Tipi di osservazione".
<i>Osservazione tra pari</i>	Osservazione dei docenti da parte di colleghi, anch'essi insegnanti, concordata con il docente osservato (si veda 'Tipi di osservazione')
<i>Osservazione, tipi di -</i>	Utile analisi di fasi di insegnamento o apprendimento tramite un processo sistematico debitamente documentato. Tale analisi include brevi osservazioni occasionali (le cosiddette 'osservazioni buzz') per il controllo della qualità di base, le osservazioni sullo sviluppo tenuti dai direttori, di durata maggiore, e le osservazioni tra pari.
<i>Partecipanti ai corsi</i>	Coloro che partecipano a un corso, in questo caso un corso di lingua.
<i>Pianificazione della lezione</i>	Descrizione o bozza dei seguenti aspetti: <ol style="list-style-type: none"> a) le finalità e gli obiettivi della lezione, b) le attività e i metodi impiegati dal docente per raggiungere tali obiettivi, la durata di ciascuna attività e l'ordine da seguire, c) il tempo assegnato allo svolgimento di ciascuna attività e l'ordine da seguire, d) i materiali e le risorse da utilizzare.
<i>Piano di lavoro</i>	Piano indicante gli argomenti che verranno trattati in un dato periodo di tempo, ad esempio una settimana o un modulo o nel corso di un determinato numero di giorni o settimane.
<i>Portfolio Europeo per le Lingue (PEL)</i>	Documento individuale e aggiornabile utilizzato dagli apprendenti per verificare il loro livello di competenza in tutte le lingue del loro repertorio, per specificare gli obiettivi dell'apprendimento linguistico e per monitorare e registrare i progressi e i risultati raggiunti nell'apprendimento linguistico sulla base dei livelli di competenza descritti nel <i>Quadro Comune Europeo di riferimento per le Lingue</i> (QCER) – si veda il sito dedicato al PEL: www.coe.int/portfolio). Esiste un kit del PEL specificamente rivolto ai migranti adulti (si veda la Nota 2 a pag. 17).

<i>Procedura di sostituzioni</i>	Procedura formale volta a garantire la sostituzione del personale malato o in ferie.
<i>Procedura reclami</i>	Procedura specifica che permette ai partecipanti ai corsi o ad altri di presentare reclami su corsi o altri servizi in caso di necessità.
<i>Procedure di iscrizione</i>	Procedure formali di iscrizione ai corsi di cui sono a conoscenza i partecipanti, i loro enti patrocinanti e il personale d'istituto.
<i>Profilo dei bisogni</i>	L'insieme dei bisogni individuali di un partecipante a un corso (o di un gruppo) riferiti alla vita fuori dal corso, agli interessi personali, alla partecipazione alla vita della comunità di accoglienza, etc.
<i>Profilo, profilo linguistico</i>	Il quadro complessivo delle competenze linguistiche di un apprendente. I livelli QCER si riferiscono non soltanto a una competenza globale, "ma a molti dei parametri che valutano la competenza linguistica. Ciò rende possibile differenziare i profili di uno specifico apprendente o gruppo di apprendenti" (QCER, Indicazioni d'uso, p. 7).
<i>Programma di sviluppo professionale dei docenti</i>	Programma di sviluppo professionale per docenti elaborato e somministrato internamente, utile come aggiornamento ufficiale sulle loro competenze e qualifiche.
<i>Prove</i>	Informazioni tratte da documenti, osservazioni, incontri, feedback di focus-group, etc. che confermano l'adempimento degli standard richiesti.
<i>Quadro Comune Europeo di riferimento per le Lingue: apprendimento, insegnamento, valutazione (QCER)</i>	Documento del Consiglio d'Europa (disponibile in 39 lingue) che propone un approccio all'insegnamento delle lingue e un metodo per descrivere le competenze linguistiche basato su una <i>griglia comune di riferimento</i> , la quale definisce la competenza nel maggior numero di categorie possibili su sei livelli (A1, A2, B1, B2, C1, C2) sviluppati su scale empiriche di descrittori esplicativi – si veda il sito della Divisione delle Politiche Linguistiche www.coe.int/lang-CEFR .
<i>Qualifiche (dello staff)</i>	Qualifiche e diplomi conseguiti dal personale volti a mostrare la loro idoneità a svolgere il loro incarico.
<i>Record dell'attività in classe</i>	Documentazione scritta riguardante i temi affrontati in classe basata su sillabi, piani di lavoro e materiali didattici
<i>Responsabile della formazione /Responsabile delle risorse umane</i>	Direttore di un'organizzazione responsabile dell'erogazione di corsi di formazione, compresi i corsi di lingua, rivolti a personale dipendente.
<i>Revisione delle prestazioni, colloqui sullo sviluppo professionale, riesame</i>	Colloquio con un membro dello staff per valutarne la prestazione professionale e stabilire piani di sviluppo professionale coerenti con i bisogni individuali della persona valutata e quelli dell'istituzione.
<i>Riesame</i>	Si veda "Revisione delle prestazioni" e "Colloqui sullo Sviluppo Professionale".
<i>Risorse</i>	Materiali, attrezzature, etc. che possono essere utilizzate per raggiungere determinati finalità e obiettivi formativi.
<i>Risultato formativo</i>	Risultato atteso da ciascun apprendente al termine del corso, come ad esempio il miglioramento delle capacità nella comunicazione orale.
<i>Sillabo</i>	Descrizione scritta dei contenuti di un corso di formazione e dell'ordine nel quale gli argomenti e le competenze verranno trattati. Generalmente include indicazioni sulla durata degli argomenti principali (si veda anche 'Curriculum').
<i>Sistema di garanzia della qualità</i>	Sistema di gestione standardizzata della qualità dei beni e dei servizi offerti al fine di mantenere buoni standard.
<i>Sottolivelli QCER</i>	Livelli QCER suddivisi in sottolivelli intermedi, come ad esempio B1+, A1.1, etc.
<i>Standardizzazione</i>	Processo volto a garantire che gli esaminatori applichino la procedura standard e interpretino i criteri di valutazione in modo coerente e affidabile, ad esempio quando i docenti valutano le competenze linguistiche degli studenti o quando gli ispettori

	visitano un istituto.
<i>Strutture</i>	Edifici, aule, servizi, attrezzature e altre risorse messe a disposizione dello staff e dei partecipanti ai corsi.
<i>Test di ingresso</i>	Sistema di valutazione del livello linguistico dei partecipanti ai corsi volto a inserirli in un corso o in una classe specifici.
<i>Test in itinere</i>	Test strettamente attinente ad un pacchetto di materiali didattici o ad un corso di formazione volto a determinare l'entità dei progressi di un partecipante nell'apprendimento linguistico, come ad esempio i test somministrati al termine di una settimana o di un modulo.
<i>Tutoraggio, tutor</i>	Assistenza e consulenza da parte di un docente esperto, un tutor o un dirigente scolastico (un <i>mentore</i>) che mette a disposizione le proprie conoscenze, competenze e opinioni per favorire la crescita personale e professionale di un docente con minore esperienza.
<i>Valutazione</i>	Un approccio sistematico volto a valutare: <ul style="list-style-type: none"> - la competenza (linguistica) dell'apprendente tramite varie procedure concepite a questo scopo quali test, attività, etc. - la qualità/il successo di un corso tramite colloqui, liste di controllo, osservazioni, etc. - le prestazioni offerte dall'istituzione.