Français en Suisse –
apprendre, enseigner, évaluer

Italiano in Svizzera –
imparare, insegnare, valutare

Deutsch in der Schweiz –
lernen, lehren, beurteilen

fide
label

Dispositivo qualità fide

Principi e Standard

12 aprile 2024

Segretariato fide
Haslerstrasse 21
3008 Berna
031 351 12 12
info@fide-info.ch
www.fide-info.ch

Contenuti

1	Didattica: standard D	3
1.1	Principi fondamentali	3
1.2	Stakeholder	3
1.3	Responsabilità	4
1.4	Gli standard D	4
2	Organizzazione: standard O	8
2.1	Stakeholder	8
2.2	Responsabilità	8
2.3	Gli standard O	8
3	Cantoni ed enti mandatari: standard C	13
3.1	Stakeholder	13
3.2	Responsabilità	13
3.3	Gli standard C	14

1 Didattica: standard D

1.1 Principi fondamentali

Nell'approccio fide la didattica dei corsi di lingua seconda per migranti adulti si basa sui principi fondamentali seguenti:

- **Orientamento all'azione:** considerare discenti ed utenti della lingua come attori che agiscono a livello sociale e renderli in grado di agire a livello comunicativo in situazioni reali e concrete e della vita quotidiana.
- **Orientamento ai bisogni:** orientare gli obiettivi e i contenuti dell'insegnamento ai bisogni comunicativi individuali delle/dei discenti e alle esigenze della società rispetto alla comunicazione.
- **Empowerment (autonomizzazione):** rafforzare la fiducia delle/dei discenti nella propria capacità (scolastica) ad apprendere; trasmettere strategie e tecniche di apprendimento così come strategie comunicative, in modo che le/i discenti possano acquisire e utilizzare la lingua di arrivo con successo per una partecipazione autodeterminata alla vita della società.
- **Rispetto e valorizzazione:** rispettare le/i discenti valorizzando la loro biografia e la loro identità socioculturale, il loro background scolastico e il loro modo di apprendere.

1.2 Stakeholder

Sono coinvolti nell'attuazione dei principi fondamentali e degli standard di didattica i seguenti stakeholder:

Stakeholder direttamente coinvolti:

- partecipanti ai corsi
- formatrici e formatori
- responsabili andragogici

Stakeholder che determinano le condizioni quadro:

- responsabili di prodotto o di settore (secondo le dimensioni dell'istituto)
- direzioni d'istituto
- enti mandatari

1.3 Responsabilità

Gli stakeholder e gli enti mandatari si assumono la responsabilità di soddisfare le esigenze qualitative come di seguito:

- **Le formatrici e i formatori** soddisfanno le esigenze dal profilo della pianificazione, dell'attuazione e della valutazione del loro insegnamento.
- **I responsabili andragogici** aiutano le formatrici e i formatori a soddisfare le esigenze nell'ambito dei corsi e assicurano il buon funzionamento della gestione della qualità.
- **Gli stakeholder e gli enti mandatari che determinano le condizioni quadro** fanno in modo di mettere a disposizione risorse temporali, finanziarie, materiali e di personale che permettono agli attori direttamente coinvolti di soddisfare le esigenze didattiche poste ai corsi di lingua seconda secondo l'approccio fide.

1.4 Gli standard D

Gli standard D rispondono, assieme ai sottostandard, alle esigenze didattiche centrali riguardo la qualità della pianificazione, dell'attuazione e della valutazione dell'insegnamento nelle offerte di corsi di lingua seconda per migranti adulti. Le specificazioni precisano le esigenze illustrando le caratteristiche essenziali degli standard.

Standard	**Sottostandard**	***Specificazione***
D1 Co-costruzione	**D1a** Le/i discenti partecipano alla determinazione dei contenuti e degli obiettivi concreti di apprendimento.	*Le formatrici e i formatori incoraggiano le/i discenti a esprimere le proprie esperienze e i propri interessi rispetto all'apprendimento e all'utilizzo della lingua nella vita quotidiana nonché a fissare i corrispondenti obiettivi concreti di apprendimento.* *La co-costruzione tiene conto degli eventuali punti chiave tematici previsti dal concetto del corso, come ad esempio la ricerca di lavoro o i settori professionali. Questo vale anche se il corso si basa su materiali didattici prestampati (es: manuali).*
	D1b Le/i discenti sono coinvolte/i nella concezione del processo di apprendimento.	*Le formatrici e i formatori incoraggiano le/i discenti a contribuire con le loro esperienze, interessi e obiettivi di apprendimento alla progettazione metodologica e didattica del processo di insegnamento e di apprendimento.*
D2 Approccio per scenari	**D2** I compiti comunicativi affrontati nel corso si presentano nel contesto di azioni sociali	*Le formatrici e i formatori progettano la pianificazione, l'attuazione e la valutazione del*

Standard	Sottostandard	*Specificazione*
	sotto forma di successione di tappe operative.	*processo di apprendimento e di insegnamento sulla base di scenari intesi come una successione di tappe operative. Le elaborano e le visualizzano insieme alle/ai discenti.* *Oltre alle competenze linguistiche, nell'ambito di queste tappe operative, potrebbero essere richieste e/o promosse competenze strategiche o competenze negli ambiti delle TIC o della matematica di base.*
D3 Apprendimento duraturo	**D3a** I materiali didattici e i risultati dell'apprendimento sono raccolti in modo tale da permettere un apprendimento duraturo e individualizzato.	*Le formatrici e i formatori incoraggiano le/i discenti a raccogliere materiali didattici e risultati dell'apprendimento in una documentazione di apprendimento, utile anche per il transfer nella vita quotidiana. A tal fine prevedono tempo a sufficienza durante il corso.* *Le formatrici e i formatori sostengono e incoraggiano le/i discenti a consultare la loro documentazione di apprendimento per riflettere sul loro percorso di apprendimento individuale e sulla valutazione dei progressi personali.* *Le formatrici e i formatori supportano le/i discenti nel ritrovare informazioni per loro rilevanti nella propria documentazione di apprendimento.*
	D3b Durante le lezioni vengono presentate e utilizzate diverse tecniche e strategie di apprendimento.	*Le formatrici e i formatori introducono gradualmente diverse tecniche di apprendimento (analogiche e/o digitali). Aiutano le/i discenti a sviluppare individualmente le loro più efficaci strategie di apprendimento personali e ad utilizzarle in maniera autonoma a lungo termine, anche al di fuori del corso.*
D4 Valutazione	**D4a** Le/i discenti si esprimono sull'importanza che rivestono per loro i compiti comunicativi e le attività linguistiche.	*Le formatrici e i formatori permettono alle/ai discenti – e le/li aiutano in questo senso – di esprimersi sull'utilizzo e sull'utilità, nella loro vita quotidiana, dei mezzi comunicativi acquisiti.*

Standard	Sottostandard	*Specificazione*
	D4b Le/i discenti riflettono sui loro successi d'apprendimento, grazie a dei feedback sistematici da parte delle formatrici/dei formatori. Le/i discenti esprimono quanto siano state/i in grado di assimilare e utilizzare attivamente i mezzi comunicativi acquisiti.	*Le formatrici e i formatori prevedono dei momenti durante il corso in cui le/i discenti possono esprimersi sui successi dei loro apprendimenti (autovalutazione), ricevere i feedback da parte della formatrice/del formatore (valutazione) e dagli altri partecipanti (valutazione tra pari).* *A tal fine le formatrici/i formatori programmano sistematicamente dei momenti di valutazione formativa integrandoli nelle tappe degli scenari affrontati in classe.* *Le formatrici e i formatori utilizzano i risultati di valutazione insieme ai discenti per pianificare il proseguimento del processo di apprendimento e di insegnamento.*
D5 Utilizzo della lingua	**D5a** Nell'ambito del corso, le/i discenti utilizzano ed esercitano i mezzi linguistici acquisiti in situazioni comunicative direttamente legate alla loro vita quotidiana. La competenza comunicativa operativa è al centro dell'insegnamento.	*Nel corso, le formatrici e i formatori danno ampio spazio alla partecipazione attiva delle/dei discenti nell'utilizzare la lingua. Permettono loro – e le/li aiutano– a utilizzare attivamente la lingua d'arrivo durante il corso, sia sul piano ricettivo (ascoltare, leggere) che produttivo e interattivo (parlare, scrivere), in compiti comunicativi integrati in scenari legati alla loro vita quotidiana.* *Le formatrici e i formatori adottano un insegnamento differenziato. A tal fine tengono conto delle condizioni individuali e degli obiettivi d'apprendimento differenziati delle/dei discenti.*
	D5b Maggiore importanza è accordata all'apprendimento del lessico piuttosto che alle spiegazioni grammaticali; quest'ultime devono facilitare alle/ai discenti l'utilizzo diretto dei mezzi comunicativi acquisiti.	*Le formatrici e i formatori mettono l'accento sull'apprendimento del lessico trattato nell'ambito delle tappe operative e dei compiti comunicativi di uno scenario. Danno importanza all'acquisizione, all'appropriazione e alla riattivazione di mezzi linguistici quali schemi di dialogo, blocchi di testo, gruppi fissi di parole («chunk») o singoli vocaboli.* *Le formatrici e i formatori danno spiegazioni grammaticali in modo mirato su forme linguistiche necessarie e utili per la gestione*

Standard	Sottostandard	*Specificazione*
		delle tappe e dei compiti comunicativi di uno scenario.
	D5c Le/i discenti utilizzano strategie utili per gestire situazioni comunicative.	*Le formatrici e i formatori aiutano le/i discenti a sviluppare e mettere in atto, in modo consapevole, strategie diversificate (es: strategie di pianificazione, strategie di compensazione verbali e non verbali, strategie d'interazione) per gestire compiti comunicativi con successo.*
D6 Interculturalità / Transculturalità	**D6** L'insegnamento è orientato all'interculturalità e alla transculturalità.	*Le formatrici e i formatori sostengono le/i discenti a sviluppare una sensibilità socioculturale utile alla capacità d'agire sul piano linguistico-comunicativo nella vita quotidiana.* *Le formatrici e i formatori permettono alle/ai discenti di trovare delle parole per esprimere le loro conoscenze, esperienze, attitudini e opinioni acquisite nel loro ambiente di vita, di condividerle e di sviluppare una riflessione in merito.* *Le formatrici e i formatori promuovono le competenze inter e transculturali delle/dei discenti attraverso attività adeguate.* *Le formatrici e i formatori danno spazio allo scambio di idee sulle diverse concezioni di insegnamento e apprendimento e ai diversi ruoli che vi sono associati.*

2 Organizzazione: standard O

2.1 Stakeholder

Nell'attuazione degli standard organizzativi sono coinvolti i seguenti stakeholder:

Stakeholder direttamente coinvolti:

- direzioni d'istituto
- responsabili di prodotto o di settore (a dipendenza delle dimensioni dell'istituto)
- responsabili andragogici

Stakeholder che determinano le condizioni quadro:

- enti mandatari
- eventualmente una rete di organizzatori simili

Stakeholder indirettamente coinvolti:

- partecipanti ai corsi
- formatrici e formatori

2.2 Responsabilità

Gli stakeholder e gli enti mandatari hanno la responsabilità delle esigenze qualitative come di seguito:

- **Le direzioni d'istituto,** ed eventualmente le/i responsabili di prodotto o di settore, conoscono e sostengono l'approccio fide; le loro disposizioni sono compatibili con le esigenze didattiche dell'approccio fide.
- **I responsabili andragogici,** ed eventualmente le formatrici e i formatori, sostengono le direzioni d'istituto a soddisfare le esigenze organizzative dell'approccio fide e assicurano il buon funzionamento della gestione della qualità.
- **Gli enti mandatari che determinano le condizioni quadro** assicurano la messa a disposizione di risorse temporali, finanziarie, materiali e di personale che permettono, agli attori coinvolti nell'attuazione dell'approccio fide, di soddisfare le esigenze organizzative poste ai corsi di lingua seconda secondo l'approccio fide.

2.3 Gli standard O

Gli standard O, organizzati secondo differenti ambiti, raccolgono le esigenze centrali dell'approccio fide per l'organizzazione di offerte di corsi di lingua seconda per migranti adulti. Le specificazioni precisano le esigenze illustrando le caratteristiche essenziali degli standard.

Ambiti	Sottostandard	*Specificazione*
O1 Analisi dei bisogni	**O1a** Un processo di analisi dei bisogni per offerte di corsi di lingua per migranti adulti è condotto nel quadro delle risorse disponibili.	*L'analisi riguarda:* - *i bisogni relativi alle offerte di corsi rilevanti per l'integrazione* - *il pubblico destinatario locale e/o regionale da raggiungere* - *i potenziali partecipanti ai corsi previsti*
O2 Sviluppo dell'offerta	**O2a** L'offerta di corsi di lingua seconda si sviluppa in base all'analisi dei bisogni, in collaborazione con gli stakeholder rilevanti.	*Sono coinvolti nello sviluppo dell'offerta:* - *gli enti mandatari* - *la rete di organizzatori di corsi della regione*
	O2b Il concetto dell'offerta si basa sugli standard D del presente dispositivo di qualità fide e tiene conto delle raccomandazioni del «Curriculum di riferimento per la promozione delle competenze linguistiche di migranti».	*Le raccomandazioni del Curriculum di riferimento sono prese in considerazione, in particolare per quanto riguarda la formazione dei gruppi nonché gli obiettivi e i contenuti dei corsi di lingua seconda per migranti adulti.*
O3 Assegnazione a un corso e informazione ai partecipanti	**O3a** Un colloquio o una procedura d'assegnazione permette di ottenere informazioni sui bisogni e sugli obiettivi individuali come anche sulle risorse delle/dei partecipanti.	*La procedura permette di individuare le seguenti risorse delle/dei partecipanti:* - *il grado di alfabetizzazione* - *le risorse linguistiche (lingua prima, eventuale plurilinguismo)* - *il bagaglio scolastico e il percorso professionale*
	O3b Il colloquio o la procedura d'assegnazione permette di procedere a una stima delle competenze linguistiche individuali delle/dei partecipanti nell'utilizzo della lingua orale e scritta.	*La stima permette di farsi un'idea del livello delle competenze linguistiche orali e scritte nella lingua d'arrivo rispetto ai livelli A1, A2 e B1 del QCER.*
	O3c Le/i partecipanti ricevono tempestivamente le principali informazioni sul corso.	*Le informazioni comprendono in particolare indicazioni sul formato del corso, sugli orari, sul luogo, eventualmente sui materiali da portare e sulla metodologia.*

Ambiti	Sottostandard	*Specificazione*
O4 Qualifica delle collaboratrici e dei collaboratori	**O4a** Le formatrici, i formatori e i responsabili andragogici possiedono le qualifiche e le competenze richieste per l'attuazione della didattica e della metodologia dell'approccio fide.	*Le formatrici/i formatori e i responsabili andragogici possiedono competenze comprovate nei seguenti ambiti:* - *formazione di adulti* - *didattica lingue straniere e seconde* - *migrazione e interculturalità* - *insegnamento basato su scenari secondo i principi di fide* *Il certificato «Formatore/trice di lingua nell'ambito dell'integrazione» non è un prerequisito per avviare la procedura di ottenimento del label fide, ma le collaboratrici e i collaboratori sono tenuti ad ottenerlo il prima possibile.*
	O4b La formazione e la formazione continua delle collaboratrici e dei collaboratori vengono supportate e promosse.	*L'attestazione delle competenze citate sopra e la formazione continua sono pianificate in un piano di sviluppo del personale.*
O5 Ambiente di lavoro	**O5a** La pianificazione delle risorse temporali, finanziarie, materiali e di personale consente agli attori coinvolti di soddisfare gli standard di qualità fide nell'ambito delle loro responsabilità.	*I responsabili andragogici, i responsabili di prodotto o di settore e le direzioni di istituto creano delle condizioni quadro che aiutano le formatrici e i formatori a prendere coscienza dei loro compiti e ad attuarli.Grazie ad una buona gestione della qualità assicurano l'adempimento degli standard di qualità fide.*
	O5b Sono disponibili documenti che consentono alle collaboratrici e ai collaboratori di essere a conoscenza delle competenze richieste, di svolgere i propri compiti e di adempiere alle loro responsabilità.	*I documenti sono ad esempio:* - *i descrittivi delle posizioni professionali (job description)* - *i mansionari con dettagli su compiti, responsabilità e competenze*
O6 Infrastrutture e aule	**O6a** Infrastrutture e aule	È necessario che in tutte le sedi le infrastrutture consentano in modo comprovabile visualiz-

Ambiti	Sottostandard	*Specificazione*
		zazioni di diverso tipo e modalità d'insegnamento diverse (forme sociali) e che offrano un'atmosfera di apprendimento adeguata all'approccio fide, in linea con gli standard fide D.
	06b Offerte formative online o ibride	Nel caso di offerte (parzialmente) online e/o ibride, esistono concetti coerenti che definiscono: - quali parti delle lezioni sono sincrone/asincrone, online/ibride/in presenza - come è organizzata l'aula virtuale - come viene organizzato e garantito l'accesso delle/dei discenti all'aula virtuale e ai materiali didattici (anche per quanto riguarda la protezione dei dati) - se necessario: come le/i discenti vengono introdotte/i all'uso degli strumenti digitali - come vengono garantiti l'accompagnamento individuale e il supporto (anche tecnico) per le/i discenti e le formatrici e i formatori, anche in caso di formato del corso online o ibrido - come i vari standard D sono garantiti nei formati online o ibridi
O7 Miglioramento e comunicazione della qualità dell'offerta	**O7a** L'istituto possiede degli strumenti adeguati che gli permettono di analizzare sistematicamente la qualità dell'offerta e, se necessario, di migliorarla.	*Gli strumenti adeguati sono quelli che analizzano i punti di forza e le debolezze e che permettono di determinare le possibilità di sviluppo e le misure preventive.*
	O7b L'efficacia dell'offerta è valutata e migliorata costantemente, l'istituto documenta il procedimento e gli aspetti centrali della valutazione e dei suoi risultati.	*La valutazione tiene conto tra l'altro dei seguenti aspetti:* - *i riscontri delle formatrici e dei formatori sull'attuazione dell'offerta* - *se disponibili i risultati ottenuti dalle/dai partecipanti e/o il loro grado di soddisfazione* - *il grado di soddisfazione degli enti mandatari* *In questo modo si garantisce che l'offerta dei corsi di lingua corrisponda ai bisogni e alle*

Ambiti	Sottostandard	*Specificazione*
		esigenze seguenti: - *ai bisogni del pubblico destinatario* - *ai bisogni degli enti mandatari* - *agli standard qualitativi fide* - *alle esigenze dell'istituto*
	O7c L'istituto comunica i risultati della valutazione della qualità e dell'efficacia dell'offerta internamente e all'esterno e li utilizza per un'ottimizzazione costante dell'offerta.	*L'istituto stabilisce mezzi adeguati alla comunicazione dei risultati della valutazione. I mezzi comunicativi corrispondono alle esigenze degli enti mandatari. Permettono a quest'ultimi di redigere dei propri rapporti e forniscono loro una base per prendere decisioni in merito all'orientamento del dispositivo di promozione linguistica a livello regionale.*

3 Cantoni ed enti mandatari: standard C

Gli standard C riguardano la garanzia di un'adeguata offerta di corsi di lingua per migranti adulti conforme ai bisogni. Si tratta di **raccomandazioni** agli stakeholder.

3.1 Stakeholder

Stakeholder direttamente coinvolti:

- enti mandatari

Stakeholder che determinano le condizioni quadro:

- Confederazione
- istituzioni cantonali

Altri stakeholder:

- rete di organizzatori di corsi
- direzioni d'istituto

3.2 Responsabilità

Gli enti mandatari prendono misure per rispondere alle esigenze riguardanti la pianificazione, il budget, il coordinamento, l'attuazione, la valutazione e lo sviluppo del dispositivo regionale dell'offerta per la promozione delle competenze linguistiche delle/dei migranti negli ambiti qualitativi riportati nella tabella seguente.

3.3 Gli standard C

Ambito	Sottostandard	*Specificazione*
C1 Accertamento dei bisogni di corsi di lingua a livello regionale	**C1** In collaborazione con gli organizzatori di corsi e con tutti gli attori rilevanti nell'ambito dell'integrazione, gli enti mandatari partecipano all'identificazione dei bisogni di corsi di lingua a livello regionale.	*I bisogni sono accertati in particolare con riferimento ai seguenti fattori:* 1. *le caratteristiche dei gruppi destinatari, inclusi i livelli di lingua* 2. *la ripartizione geografica dei gruppi destinatari* 3. *i formati dei corsi auspicati (intensivi, estensivi, con obiettivi specifici, online o ibridi, ...)*
C2 Impostazione e valutazione di un dispositivo di offerta a livello regionale e comunicazione sul dispositivo	**C2a** Nell'ottica dell'impostazione di un dispositivo regionale di offerte, gli enti mandatari procedono ad un'analisi della situazione.	*L'analisi si riferisce ai seguenti elementi:* - *gruppi destinatari prioritari delle offerte di corsi di lingua a livello regionale* - *organizzatori di corsi appropriati in grado di attuare queste offerte* - *offerte già presenti e le lacune rispetto ai bisogni accertati* - *risorse necessarie e disponibili per l'attuazione di queste offerte*

	C2b L'analisi dei bisogni serve come base per l'impostazione del dispositivo di offerte.	1. *L'analisi è utilizzata per l'impostazione e la valutazione regolare del dispositivo regionale.*
		2. *Questa valutazione, effettuata in collaborazione con tutti gli attori rilevanti nell'ambito dell'integrazione, permette di chiarire se il dispositivo regionale corrisponde ancora ai bisogni.*
		3. *Gli enti mandatari utilizzano, per la valutazione, strumenti e processi corrispondenti alle loro esigenze.*
		4. *L'impostazione del dispositivo di offerte*
		  - *garantisce l'accessibilità ai corsi dei gruppi destinatari prioritari*
		  - *tiene conto delle offerte esistenti e delle lacune accertate*
		  - *tiene conto delle risorse disponibili*

Ambito	Sottostandard	*Specificazione*
	C2c I risultati dell'analisi e del processo di decisione sono messi a disposizione degli attori dell'ambito della promozione delle competenze linguistiche a livello locale, cantonale e nazionale.	*L'analisi contiene i seguenti elementi:* - *i risultati delle valutazioni del dispositivo regionale di offerte* - *le decisioni prese* - *la conseguente reimpostazione del dispositivo di offerte*
C3 Coordinamento e comunicazione delle offerte di corsi di lingua e delle condizioni per l'ottenimento di un attestato di frequenza	**C3a** Gli enti mandatari garantiscono che esiste o si costituirà un coordinamento tra i vari organizzatori di corsi e le altre strutture attive nell'ambito dell'integrazione.	*Tale coordinamento serve in particolare ai seguenti ambiti:* 1. *analisi dei bisogni* 2. *accesso alle offerte (ripartizione geografica, specificità del gruppo target, ecc.)* 3. *orientamento delle/dei partecipanti a offerte appropriate* 4. *accesso ad altre misure di sostegno e di formazione*
	C3b Gli enti mandatari mettono a disposizione dei gruppi destinatari e degli attori attivi nell'ambito dell'integrazione i mezzi di comunicazione adeguati per la presentazione del dispositivo regionale di offerte.	
	C3c In collaborazione con gli organizzatori di corsi gli enti mandatari definiscono i requisiti per l'ottenimento di un attestato di frequenza e gli elementi che vi dovranno figurare.	*Gli elementi che figurano sull'attestato di frequenza si orientano alle esigenze e alle competenze del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER) e, ove opportuno, fanno riferimento ai requisiti per l'accesso a ulteriori misure di sostegno e formazione.*
C4 Controllo e sviluppo della qualità delle offerte di corsi di lingua	**C4a** Gli enti mandatari verificano la qualità delle offerte di corsi di lingua da loro sovvenzionate.	*Gli strumenti di valutazione stabiliscono le esigenze qualitative minime riferendosi* - *al «Curriculum di riferimento per la promozione delle competenze linguistiche dei migranti»* - *agli standard di qualità fide* *Gli enti mandatari dispongono di strumenti e processi che corrispondono alle loro esigenze. Gli enti mandatari definiscono condizioni quadro appropriate e forniscono risorse adeguate per lo sviluppo della qualità.*
	C4b I criteri per l'ottenimento di sovvenzioni e le esigenze minime relative alla qualità di corsi di lingua sono comunicati in modo trasparente in tutte le procedure di assegnazione dei mandati.	

Ambito	Sottostandard	*Specificazione*
	C4c Gli enti mandatari supportano lo sviluppo continuo della qualità dell'offerta di corsi di lingua.	
C5 Risorse finanziarie	**C5** Gli enti mandatari si occupano nel limite del possibile di mettere a disposizione le risorse finanziarie necessarie.	Le risorse finanziarie permettono agli organizzatori di corsi: - di organizzare un'offerta adeguata - di rispondere a livello materiale e del personale alle esigenze qualitative poste alle offerte di corsi di lingua per migranti adulti, in conformità agli standard D e O del concetto di qualità fide.