

Attività pratiche per studenti del settore Istruzione e Formazione professionale

DIVETOUR



Chatbot training

Istruzioni e suggerimenti per condurre attività di sperimentazione sul chatbot di DIVETOUR.

Il documento è progettato per fornire a insegnanti e formatori una serie completa di istruzioni e suggerimenti per condurre attività in classe a tema “turismo accessibile” utilizzando gli strumenti del progetto DIVETOUR.

Let's DIVE!



Funded by
the European Union

Nel contesto del progetto DIVETOURL, la progettazione e il test dello strumento chatbot hanno rappresentato una sfida e sono un risultato importante.

L'obiettivo principale raggiunto è la creazione di un insieme di strumenti di apprendimento innovativi che offrono agli insegnanti e agli studenti dell'IFP (Istruzione e Formazione Professionale) l'opportunità di comprendere meglio il valore e la rilevanza dell'accessibilità nel settore del turismo, mettendo la persona e i suoi bisogni al centro del processo.

Le attività proposte in questo documento sono state testate con diversi gruppi di studenti - giovani e adulti - e la loro efficacia è stata confermata dai risultati raggiunti. Dalla sperimentazione è emerso che le attività proposte stimolano gli studenti ad approfondire l'argomento, li guidano a comprendere meglio la rilevanza dell'informazione per i clienti con bisogni specifici, li invitano a pensare fuori dagli schemi, a immaginare bisogni, situazioni e soluzioni, a formulare domande a partire dalle risposte, in un processo di pensiero inusuale.

La guida presenta queste attività in dettaglio ed è collegata a diverse risorse complementari disponibili sul sito web del progetto divetour.eu.

Le attività, nel loro insieme e, in particolare, le risorse complementari permettono inoltre agli studenti di scoprire i meccanismi di funzionamento dei software per la progettazione di chatbot e li guidano nel riflettere sul rapporto tra intelligenza umana e intelligenza artificiale, un tema che, al di là della sua grande attualità, rappresenta un'opportunità per stimolare il dibattito tra gli studenti e, soprattutto, per suscitare la loro curiosità: la vera grande sfida di ogni percorso formativo.

DIVETOUR

Chatbot Testing Attività 01



Persona

L'attività consiste nel mettersi nei panni di una PERSONA¹ che decide di intraprendere un viaggio e prenotare un hotel attraverso un servizio chatbot. In questa sezione vi presentiamo sei personaggi, la descrizione del loro profilo, delle loro aspettative, delle minacce e delle paure che possono trovarsi ad affrontare e gli scenari di riferimento. Le PERSONA descritte rappresentano un modello, ma nello svolgimento dell'attività, potete invitare gli studenti ad ampliare il quadro, delineando nuovi profili.

¹ Le "persona" sono personaggi immaginari e generalizzati creati appositamente per rivolgersi a utenti o clienti con caratteristiche e obiettivi specifici. Fonte: [shopify](https://www.shopify.com)

Obiettivi

Nello svolgere l'attività proposta, gli studenti hanno modo di sperimentare un percorso formativo che li porta a meglio comprendere i diversi profili delle persone con disabilità o bisogni specifici, e di conseguenza a meglio comprendere i loro bisogni, le loro paure e le minacce che possono trovarsi ad affrontare. L'immaginare diversi profili di persone con bisogni specifici accresce negli studenti la consapevolezza di come questi bisogni possano delinearli in modalità molto diverse e li stimola ad andare al di là di stereotipi e pregiudizi. L'attività inoltre migliora le loro competenze linguistiche specifiche nel contesto di riferimento e li introduce ai meccanismi di funzionamento dei chatbot e a quelli di interazione tra computer e linguaggio umano.

Risorse

- Computer
- Accesso alla rete internet
- Materiali di supporto DIVETOURL
- Fogli, penne, quaderni, ecc.

Tipologia e durata

Tipologia: l'attività può essere svolta in classe oppure online, dividendo gli studenti in gruppi.

Durata: 2-4 ore a seconda delle esigenze della classe e degli obiettivi didattici.

Fasi di realizzazione

A introduzione dell'attività vi suggeriamo di condividere con gli studenti la **Guida terminologica** che trovate su divetour.eu. Questa attività consentirà loro di comprendere quanto sia importante utilizzare una terminologia corretta e affinare le proprie competenze linguistiche specifiche.

A introduzione dell'attività vi suggeriamo inoltre una breve presentazione delle modalità di funzionamento dei chatbot, che potete realizzare utilizzando i materiali disponibili su divetour.eu.

- Dividete gli studenti in piccoli gruppi.
- Invitateli a scegliere una PERSONA tra le sei che presentiamo.
- Chiedete agli studenti di analizzare i profili delineati e, in relazione a questi, immaginare una serie di domande che la PERSONA potrebbe rivolgere al chatbot per ottenere le informazioni di cui ha bisogno.
- Invitate gli studenti a presentare le domande in classe e incoraggiateli a motivare la propria scelta.
- Raccogliete tutte le domande e fatene, insieme agli studenti, una selezione, evitando ripetizioni.

Nella fase conclusiva dell'attività potete stimolare il dibattito fra gli studenti, chieder loro di valutare l'attività e di fare un'autovalutazione delle nuove competenze acquisite.

Risultati di apprendimento

1. Conoscenza della terminologia relativa al quadro di riferimento: gli studenti potranno migliorare le loro competenze linguistiche specifiche, elemento di base per il miglioramento del rapporto con il cliente.
2. Comprensione dei principi di accessibilità: gli studenti potranno migliorare le loro competenze sul tema, nel suo insieme, e acquisire nuove consapevolezze sulla sua rilevanza per i clienti e per il sistema turismo nel suo complesso.
3. Pensiero critico: gli studenti saranno stimolati a pensare in modo critico e ad analizzare problemi complessi.
4. Conoscenza dei principi di funzionamento dei chatbot: gli studenti impareranno a conoscere i modelli di interazione fra intelligenza artificiale e linguaggio umano.
5. Responsabilità etica: gli studenti miglioreranno la loro comprensione della dimensione etica nel contesto delle attività imprenditoriali.
6. Abilità comunicativa: gli studenti potranno migliorare le loro competenze comunicative attraverso la presentazione del proprio lavoro e la discussione con i pari.
7. Collaborazione e lavoro di squadra: lavorando sui diversi profili, in gruppo, gli studenti svilupperanno le loro abilità nel lavoro di squadra. Miglioreranno anche la loro capacità di comunicare e valutare le proprie idee in relazione agli altri.

Le “PERSONA” di DIVETOUR

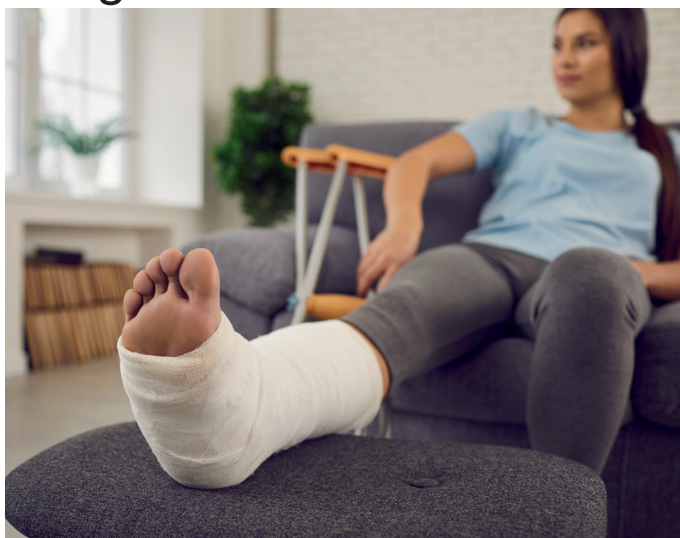
Ellen



Juliette



Margarita



Giulio



Leandro



Irina



Iniziamo con ELLEN

Ellen ha 25 anni

Dalla nascita
ha problemi di
linguaggio e difficoltà
a camminare,
per cui utilizza un
deambulatore.



Che cosa vuole Ellen?

- Ellen vuole prenotare una vacanza con il suo ragazzo; vuole fare una gita a Killarney.
- Ellen vuole prenotare l'hotel online perché non si sente a suo agio nel parlare al telefono.
- Ellen vuole prenotare un hotel dove parcheggio, hall e camere siano a breve distanza fra di loro.



Quali sono i bisogni di Ellen?

- Ellen ha bisogno di un servizio online capace di fornire tutte le informazioni a lei necessarie in modo da non essere costretta a parlare con il personale dell'hotel.

- Ellen ha bisogno di informazioni dettagliate sull'hotel e una descrizione di eventuali ostacoli che impediscono l'uso di un deambulatore.



Le aspettative di Ellen

- Ellen si aspetta che il sito web dell'hotel contenga le foto dell'ingresso e delle camere.
- Ellen spera che il servizio di accoglienza dell'hotel fornisca la descrizione delle visite turistiche disponibili in zona e la possibilità di prenotarle online.

Le paure di Ellen

- Ellen teme di non essere compresa se sarà costretta a parlare con il personale.
- Ellen teme di scoprire che i servizi dell'hotel hanno barriere che limitano la sua libertà di movimento.

Minacce

- Il sito Web include solo informazioni di base non sufficienti per consentire la prenotazione di una camera.

Quali domande Ellen farebbe al chatbot?



Esempi di domande

- Qual è la distanza dal parcheggio all'ingresso principale?
- C'è un ascensore in hotel?
- La doccia ha un sedile?
-
-

Le altre PERSONA di DIVETOIR



Juliette

Juliette ha 63 anni. È molto piccola (è alta 132 cm). Negli ultimi due anni ha avuto alcuni problemi di salute e ora deve evitare la fatica, evitare di portare bagagli, di salire le scale e camminare per lunghe distanze.

Juliette viaggerà con la sua amica Monique, che ha conosciuto in ospedale l'anno precedente e che ha le sue stesse esigenze.

Che cosa vuole Juliette?

Juliette vuole sapere se ci sono servizi adatti alle sue esigenze, quali, ad esempio, il trasporto dei bagagli, la disponibilità di ascensori tra i piani, di percorsi brevi accessibili e privi di ostacoli, di aste appendiabiti accessibili nel guardaroba.

I bisogni e le aspettative di Juliette

L'hotel fornisce un servizio di assistenza per il trasporto bagagli.

È presente un ascensore che collega tutti i piani dell'hotel e i suoi principali servizi (ristorante, SPA, roof garden, ecc.).

Divani e zone relax sono distribuiti lungo il percorso dall'ingresso alle aree dell'hotel.

L'arredamento della camera consente il comodo utilizzo di tutti gli elettrodomestici da parte di una persona di bassa statura.

Le porte sulle vie di accesso e sulle aree comuni si aprono automaticamente.

Le paure di Juliette e le possibili minacce

Non essere in grado di ottenere in anticipo tutte le informazioni per lei necessarie.

Gli arredi della camera degli ospiti, quali l'armadio appendiabiti, il portasciugamani, gli interruttori, il letto, le sedie, ecc. non sono utilizzabili per una persona della sua altezza.

Il bagno è dotato di vasca e non di doccia; nel caso della doccia, il soffione è troppo alto.

I corridoi delle camere sono molto lunghi.

Le porte sono molto pesanti e difficili da aprire.



Margarita

Margarita è sposata e ha un figlio di 14 anni. Una settimana prima della partenza, si è rotta una gamba e quindi è costretta a usare le stampelle.

Margarita vuole prenotare un albergo per le vacanze con il marito e il figlio di 14 anni (che ha difficoltà di apprendimento).

Che cosa vuole Margarita?

Margarita ha bisogno di un albergo con accesso in piano e di un bagno adeguato poiché usa le stampelle e non può piegare una gamba. Lei e i suoi familiari non parlano bene inglese, quindi si aspettano di trovare informazioni nella loro lingua, oppure informazioni in lingua inglese semplici e facilmente comprensibili.

I bisogni e le aspettative di Margarita

Poter verificare, sul sito dell'hotel, se le informazioni sui percorsi di accesso, sulle camere e sui bagni contengono dati dettagliati e/o foto che mostrino il livello di accessibilità. Avere il menù in linguaggio semplificato, contenente foto/disegni dei piatti per facilitare la scelta da parte del figlio. Incontrare personale dell'hotel disposto a parlare lentamente e a facilitare la comunicazione da parte di un cliente che non parla bene la lingua inglese.

Le paure di Margarita e le possibili minacce

Le strutture non soddisfano le sue esigenze e lei non potrà muoversi. Il personale dell'hotel non si sforza di comprendere la sua lingua e l'inglese usato è troppo difficile per lei. Lo staff dell'hotel parla molto velocemente. Il sito web dell'hotel è povero di informazioni. Il ristorante dell'hotel non è collegato tramite ascensore agli altri piani.



Giulio

Giulio ha 65 anni. È cieco, legge il Braille e viaggia con il suo cane da assistenza Argo.

Che cosa vuole Giulio?

Giulio vuole poter soggiornare al GlenEagle Hotel con il suo cane e vuole potere muoversi liberamente con lui, sia all'interno sia all'esterno dell'albergo, incluse le aree ristorazione. Spera che l'hotel abbia un'app adeguata per il menù o che una persona gli legga il menù. Spera di trovare materiali informativi in Braille.

I bisogni e le aspettative di Giulio

Giulio si aspetta di trovare tutte le informazioni necessarie sui servizi alberghieri in Braille. Vuole scegliere lui stesso i piatti dal menù, ad esempio utilizzando un'app. Si aspetta che il personale dell'hotel sia pronto a descrivere tutti i servizi alberghieri disponibili.

Le paure di Giulio e le possibili minacce

La politica dell'hotel non consente ai cani da assistenza di entrare nel ristorante. La descrizione della camera da parte del personale dell'hotel è pessima e non gli consente di acquisire le informazioni necessarie per muoversi in sicurezza. Il sito dell'hotel non fornisce informazioni sufficienti sull'accessibilità per ciechi. Il sito web dell'hotel non è accessibile a persone cieche. Gli altri ospiti dell'hotel hanno paura di Argo.



Leandro

Leandro ha 52 anni. Sta viaggiando da solo, in giro per il mondo, con la sua macchina adattata. Leandro utilizza una sedia a rotelle manuale.

Che cosa vuole Leandro?

Leandro vuole prenotare un hotel a Killarney e cerca un hotel accessibile. Soprattutto vuole un albergo con parcheggio e percorso accessibile dal parcheggio alla hall dell'hotel e dalla hall alle camere.

I bisogni e le aspettative di Leandro

Navigare nel sito web dell'hotel per trovare informazioni dettagliate sull'accessibilità per gli ospiti con requisiti di accesso specifici.
Trovare un parcheggio con posti auto designati vicino all'hotel o gestito dall'hotel.
Consultare le informazioni fornite dall'hotel con la descrizione del percorso dal parcheggio all'ingresso dell'hotel.
Consultare la guida all'accessibilità dell'hotel con descrizioni dettagliate e foto.

Le paure di Leandro e le possibili minacce

Le informazioni fornite non corrispondono alla reale situazione del parcheggio.
Le informazioni fornite non corrispondono alla situazione reale dei locali dell'hotel.
Il personale dell'hotel non conosce i dettagli delle caratteristiche di accessibilità dell'hotel.
L'hotel non ha una guida all'accessibilità.



Irina

Irina è una giovane donna sorda dalla nascita. Usa il linguaggio dei segni e sa leggere le labbra nella sua lingua. È celiaca.

Che cosa vuole Irina?

Irina sta viaggiando in macchina verso Killarney e vuole prenotare un hotel in zona per una settimana. Vuole poter comunicare con il personale ed essere sicura di avere a disposizione un menù adatto alle sue esigenze presso il ristorante dell'hotel.

I bisogni e le aspettative di Irina

Navigare nel sito web dell'hotel per trovare informazioni dettagliate sui servizi per ospiti con requisiti di accesso specifici.
Trovare personale in grado di comprendere la lingua dei segni nella sua lingua madre.
Assicurarsi che tutte le misure sanitarie e di sicurezza per evitare la contaminazione degli alimenti per celiaci siano rispettate.

Le paure di Irina e le possibili minacce

Il personale non parla il linguaggio dei segni e parla troppo velocemente per consentirle di leggere le labbra.
Il personale non comprende il linguaggio dei segni nella sua lingua madre.
I bisogni delle persone con celiachia sono sottostimati e c'è il rischio che i cibi siano contaminati.

A titolo di esempio presentiamo un estratto dal file Excel messo a disposizione da DIVETOIR

PERSONA	Profilo della PERSONA	Scenario
PERSONA Bisogni e aspettative		
PERSONA Paure e minacce		
Domande		

Seguendo il modello presentato, vi suggeriamo di incoraggiare gli studenti nel creare nuove PERSONA. Questa attività consente loro di riflettere sulla varietà di bisogni speciali che una persona può avere e, ancora, su una serie di domande che questa persona può porre a un chatbot.

Chatbot Testing Attività 02



Comprendere i bisogni

L'attività, complementare alla precedente, consiste nell'immaginare quali informazioni fornite dal chatbot (vedi guida all'accesso del [GlenEagle Hotel](#)) sono di interesse per ciascuna delle nostre PERSONA.

Nello svolgere l'attività vi invitiamo a utilizzare i file Excel scaricabili da [divetour.eu](#). Come attività di "icebreaking", potete iniziare con il "Memory game" che abbiamo creato per voi sulla base dei file Excel che trovate sul sito di progetto.

Obiettivi

L'attività stimola gli studenti ad abbinare il profilo delle diverse PERSONA suggerite ai diversi bisogni che ognuna di esse può esprimere. Attraverso questo percorso gli studenti sono stimolati a riflettere, in modo più complesso, sull'importanza di un servizio al cliente personalizzato che mette al centro la persona, nella sua unicità. Se avete creato insieme agli studenti nuovi profili vi invitiamo a lavorare anche su questi; se invece non avete svolto questo compito nel corso dell'Attività precedente potete farlo ad introduzione di questa seconda attività.

Risorse

- Computer
- Accesso alla rete internet
- Materiali di supporto DIVETOURL
- Fogli, penne, quaderni, ecc.

Tipologia e durata

Tipologia: l'attività può essere svolta in classe oppure online, dividendo gli studenti in gruppi.

Durata: 2-4 ore a seconda delle esigenze della classe e degli obiettivi didattici.

Fasi di realizzazione

A introduzione dell'attività vi suggeriamo di fare una breve verifica sull'acquisizione della terminologia specifica (Guida terminologica su divetour.eu) e sulle modalità di funzionamento dei chatbot (vedi Attività 01). Potete proporre agli studenti un test utilizzando strumenti digitali quali, a titolo di esempio, Kahoot.

- Dividete gli studenti in piccoli gruppi.
- Presentate loro il file Excel che abbiamo preparato per voi e invitateli a compilarli.
- Invitate ciascun gruppo di studenti a presentare i risultati in classe e incoraggiateli a motivare la loro scelta.

Nella fase conclusiva dell'attività potete stimolare il dibattito fra gli studenti, chiedendo loro di valutare l'attività e di fare un'autovalutazione delle nuove competenze acquisite.

Risultati di apprendimento

1. Comprensione dei principi di accessibilità: gli studenti acquisiranno una comprensione più consapevole dell'argomento nel suo insieme e della sua rilevanza ai fini della qualità del servizio offerto.
2. Pensiero critico: gli studenti saranno stimolati a pensare in modo critico e ad analizzare problemi complessi.
3. Responsabilità etica: gli studenti miglioreranno la loro comprensione della dimensione etica nel contesto delle attività imprenditoriali.
4. Abilità comunicativa: gli studenti potranno migliorare le loro competenze comunicative attraverso la presentazione del proprio lavoro e la discussione con i pari.
5. Collaborazione e lavoro di squadra: lavorando in gruppo, gli studenti svilupperanno le loro abilità nel lavoro di squadra. Miglioreranno anche la loro capacità di comunicare e valutare le proprie idee in relazione agli altri.

A titolo di esempio presentiamo un estratto dal file Excel messo a disposizione da DIVETOUR

Macroarea	Area	Intento	Risposta	A quale esigenza specifica rispondono queste informazioni?	Informazioni di interesse per...
Ristorante/ Sala colazione	Spazi e caratteristiche degli spazi	Altezza del banco buffet	L'altezza del banco buffet è di 72 cm.
Ristorante/ Sala colazione	Cibi e bevande	Formato del menù	Sono disponibili menu a caratteri grandi. Sono disponibili menu illustrati.
Entrata principale	Accesso	Ingresso accessibile	L'ingresso principale è accessibile a tutti gli ospiti.
Alloggio/ Camere degli ospiti	Camere degli ospiti accessibili	Larghezza della porta	La larghezza netta della porta delle camere è di 84 o 86 cm, a seconda della camera.
Parcheggio	Parcheggio	Pavimentazione	La pavimentazione del percorso dal parcheggio all'ingresso è in asfalto e basoli di ardesia.

Attività di Icebreaking



Le porte dell'hotel sulle vie di accesso e nelle aree comuni si aprono automaticamente?



C'è un parcheggio con posti auto designati vicino all'hotel?



È possibile prenotare online le visite turistiche tramite il servizio di accoglienza dell'hotel?



Il personale è in grado di comprendere la lingua dei segni inglese?



Avete menù in linguaggio semplificato o menù con immagini/disegni dei piatti?



Sono ammessi cani da assistenza nel ristorante dell'hotel?



Avete un'App per scegliere i piatti dal menù?



C'è un ascensore che collega tutti i piani dell'hotel e i principali servizi?



Seguite misure di sicurezza per evitare la contaminazione degli alimenti per celiaci?



C'è un parcheggio con posti auto designati gestito dall'hotel?



**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

**DIVE
TOUR**



Funded by
the European Union

DIVETOUR

Chatbot Testing Attività 03



L'attività consiste nell'immaginare e formulare le domande che un potenziale cliente può rivolgere al chatbot quando vuole ottenere una informazione specifica. L'obiettivo è di trovare una serie di domande - dette "enunciati" - che a fronte della stessa risposta utilizzano codici linguistici e modalità espressive quanto più possibile diversi.

Obiettivi

L'attività incoraggia gli studenti a cambiare prospettiva, spronandoli a immaginare e formulare domande che rappresentano i bisogni e i timori di una persona con disabilità o bisogni specifici nel momento in cui sceglie un albergo. L'attività li stimola a riflettere sui diversi codici linguistici attraverso cui una stessa domanda può essere formulata, acquisendo esperienza pratica nel comprendere meglio i clienti e arricchendo le loro competenze linguistiche.

Risorse

- Computer
- Accesso alla rete internet
- Materiali di supporto DIVETOIR
- Fogli, penne, quaderni, ecc.

Tipologia e durata

Tipologia: l'attività può essere svolta in classe oppure online, dividendo gli studenti in gruppi.

Durata: 2-4 ore a seconda delle esigenze della classe e degli obiettivi didattici.

Fasi di realizzazione

- Dividete gli studenti in piccoli gruppi.
- Presentate loro il file Excel che abbiamo preparato per voi e invitateli a compilarlo.
- Invitate ciascun gruppo di studenti a presentare i risultati in classe e incoraggiateli a motivare la loro scelta.

Nella fase conclusiva dell'attività potete stimolare il dibattito fra gli studenti, chiedendo loro di valutare l'attività e di fare un'autovalutazione delle nuove competenze acquisite.

Risultati di apprendimento

1. Approfondimento dei principi di funzionalità dei chatbot e di interazione tra computer e linguaggio umano.
2. Approfondimento dei principi di accessibilità nel settore turistico.
3. Pensiero critico: gli studenti impareranno a pensare in modo critico e ad analizzare problemi complessi sperimentando un modello di domanda-risposta che ribalta la prospettiva.
4. Abilità comunicative: gli studenti miglioreranno la loro comunicazione orale attraverso la presentazione del proprio lavoro e la discussione con i pari.
5. Collaborazione e lavoro di squadra: lavorando alla formulazione di domande a partire dalle risposte, in gruppo, gli studenti svilupperanno le loro capacità nel lavoro di squadra. Miglioreranno la loro capacità di comunicare e valutare le proprie idee in relazione agli altri.

A titolo di esempio presentiamo un estratto dal file Excel messo a disposizione da DIVETOUR

Macroarea	Area	Intento	Risposta	Enunciato 01	Enunciato 02
Ristorante/ Sala colazione	Spazi e caratteristiche degli spazi	Altezza del banco buffet	L'altezza del banco buffet è di 72 cm.
Ristorante/ Sala colazione	Cibi e bevande	Formato del menù	Sono disponibili menu a caratteri grandi. Sono disponibili menu illustrati.
Entrata principale	Accesso	Ingresso accessibile	L'ingresso principale è accessibile a tutti gli ospiti.
Alloggio/ Camere degli ospiti	Camere degli ospiti accessibili	Larghezza della porta	La larghezza netta della porta delle camere è di 84 o 86 cm, a seconda della camera.
Parcheggio	Parcheggio	Pavimentazione	La pavimentazione del percorso dal parcheggio all'ingresso è in asfalto e basoli di ardesia.



**Funded by
the European Union**

Funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2021-1-LT01-KA220-VET-000032925

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

Il documento è stato creato per essere utilizzato in formato digitale. Vi invitiamo a evitare la stampa, a meno che non lo riteniate assolutamente necessario.