



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CLA
CENTRO LINGUISTICO
DI ATENEIO

R el a z i o n e

illustrativa dell'attività svolta dalla
Direzione del CLA anno 2021



Prot. n.

Alla Prof. Annick Farina
Presidente del Centro Linguistico di Ateneo
Sua Sede

Oggetto: Relazione illustrativa dell'attività svolta nell'anno 2021

La relazione illustra i principali obiettivi sviluppati dal Direttore Tecnico nell'ambito delle direttive della Presidente, Prof.ssa Annick Farina, e del Consiglio Direttivo che si possono ordinare negli ambiti seguenti:

I. Formazione

1. Formazione in aula
2. Formazione nei Laboratori
3. Servizi linguistici per studenti con disabilità o DSA
4. Collaborazione con il PUP (Polo Universitario Penitenziario)
5. Attività formativa integrativa per Dottorandi (Complementary skills)
6. Progetto UniPluriLocal
7. Attività in convenzione

II. Verifica della conoscenza linguistica

III. Azioni mirate all'innovazione tecnologica

1. Informatizzazione
2. Potenziamento della formazione a distanza nell'ambito delle azioni didattiche

IV. Miglioramento dei servizi

1. Performance 2021 del personale tecnico-amministrativo
2. Ampliamento del supporto tecnico didattico

V. Sviluppo del settore della formazione continua

VI. Azione per la diffusione dell'informazione

VII. Formazione e Aggiornamento del personale tecnico-amministrativo e CEL

Introduzione

Anche l'anno 2021, come il 2020, è stato fortemente condizionato dall'emergenza sanitaria COVID-19 che ha determinato una netta prevalenza di servizi svolti a distanza rispetto alle possibilità di svolgimento in sede. Comunque, dopo la sperimentazione obbligata avvenuta nel 2020, tutti i servizi sono stati resi fruibili in modalità DAD e hanno ottenuto un riscontro molto favorevole da parte degli studenti. Anche il sistema di verifica è stato incrementato e ottimizzato per soddisfare tutte le esigenze dettate dagli accordi con i Corsi di Laurea e dalle necessità per i programmi di scambio internazionale.

I. Formazione

Nel periodo gennaio-luglio, stante la collocazione della regione Toscana in zona rossa, il CLA ha offerto tutti i corsi in modalità a distanza (DAD). In autunno, è stata mantenuta una linea prudentiale, ripristinando solo qualche attività in presenza, a causa delle forti limitazioni dovute principalmente al distanziamento, non di facile applicazione nelle aule del Centro Linguistico, destinate a piccoli gruppi e quindi di dimensioni ridotte. Si è ritenuto pertanto opportuno proseguire con la DAD anziché ridurre drasticamente il numero degli iscritti nei corsi, che, oltre a determinare minori entrate per il Centro, non avrebbe permesso di offrire un servizio sufficiente a rispondere alle esigenze formative degli studenti dell'Ateneo. D'altro canto, come espresso dal Comitato Didattico nella riunione del 14/06/2021, non è stata applicata la didattica mista, con parte degli utenti in presenza e parte in DAD, valutata negativamente per l'insegnamento delle lingue caratterizzato da una forte interattività, con il rischio di penalizzare uno dei due gruppi.

Questa scelta è stata supportata anche dal gradimento riscontrato nei riguardi dei corsi che si sono svolti in modalità DAD nell'a.a. 2020/2021. A tal proposito, è stato infatti effettuato un sondaggio fra gli utenti che si sono iscritti a corsi DAD a partire da settembre 2020, quindi consapevoli della modalità proposta e non costretti al cambiamento come avvenuto nella primavera dell'anno precedente. Gli esiti del sondaggio, riportato nell'allegato 2, a cui hanno risposto 604 utenti, hanno evidenziato una generale soddisfazione dell'esperienza di formazione linguistica a distanza: più del 75% degli intervistati ha infatti dato una valutazione superiore a 8, in una scala da 0 a 10.

Segue l'analisi dei dati.

1. Formazione in aula

Corsi di lingua straniera

Prendendo in considerazione globalmente le lingue inglese, francese, tedesco, spagnolo e portoghese, si segnala una ripresa del numero di iscrizioni rispetto al 2020, ritornando sostanzialmente ai valori del 2019, pur con una diminuzione di 11 corsi causata dai numerosi pensionamenti avvenuti tra il 2020 e il 2021, solo parzialmente sostituiti.

In totale per le suddette lingue sono stati attivati nel 2021 **202** corsi con **4063** iscrizioni (196 corsi e 3843 iscrizioni nel 2020; 213 corsi e 4151 iscrizioni nel 2019). Il numero degli studenti iscritti è aumentato: 2078 rispetto ai 1906 sia del 2020 che del 2019. La stessa tendenza è avvenuta per gli altri utenti interni (principalmente personale dipendente e dottorandi) con 296 iscrizioni rispetto alle 268 del 2020 e 280 del 2019. Si nota invece una diminuzione degli utenti esterni: 151 rispetto ai 189 del 2020 e ai 222 del 2019, probabilmente dovuta alla diversa modalità di erogazione dei corsi in DAD che invece è stata maggiormente apprezzata dagli studenti.

Per la lingua **inglese**, nel 2021, nel periodo febbraio-ottobre, sono avvenuti 3 pensionamenti di CEL, quelli della dott.ssa Lewis e dei dott. Lacy e O'Neill. A copertura dei pensionamenti già avvenuti nel 2020 hanno preso servizio:

Dott.ssa Francesca Giordani dall' 8/03/2021

Dott.ssa Roseanne Perpetuini dall' 1/10/2021

Il numero di corsi attivati è stato di **114** (rispetto a 113 del 2020) con un numero di iscritti maggiore: **1.429** (rispetto ai 1.362 del 2020). Il tasso di riempimento è notevolmente aumentato: da 84% del 2020 a 89,76%, superiore anche al tasso di riempimento del 2019 (86,63%).

Per le Scuole sono stati attivati i seguenti **corsi riservati**:

- 1 corso di 60 ore per il Corso di Laurea Magistrale Interateneo in Odontoiatria e Protesi Dentaria della Scuola di Scienze della Salute Umana;
- 1 corso per gli studenti del CdLM Geoengineering della Scuola di Ingegneria;
- 1 corso Academic Writing per il Dottorato internazionale DICEA - Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale;
- 1 corso per il Master "Associato di ricerca clinica" della Scuola di Scienze della Salute Umana

Per gli altri utenti Unifi, si segnala:

- riguardo alla formazione docenti, sono stati organizzati 8 corsi Présentations di livello B2-C1 (in considerazione dell'aumentata richiesta da parte di docenti, ricercatori e dottorandi, rispetto al 2020 i corsi sono stati aumentati da 3 a 8)
- In collaborazione con l'Area Risorse Umane Unità di Processo "Attuazione Piano Formativo" dell'Ateneo, nel 2021 è stata confermata l'offerta di 6 corsi riservati della durata di 30 ore per i dipendenti dell'Ateneo, per la formazione di 83 dipendenti.

Nonostante la riduzione del numero di CEL, il CLA ha cercato di proseguire l'azione intrapresa dal 2019 per il potenziamento della **formazione gratuita** destinata a coloro che devono superare la prova di idoneità linguistica. E' stata quindi mantenuta l'offerta formativa in termini di ore mettendo a disposizione degli studenti i dispositivi formativi Access e Preparazione alla prova, privilegiando soprattutto il dispositivo Preparazione alla prova più compatto (5 incontri di 2 ore) per un totale di **800** studenti (692 nel 2020). Questi dispositivi, normalmente offerti presso le sedi delle Scuole in aule e orari con esse concordati, quindi di fatto riservati agli studenti della sede interessata, sono stati svolti in modalità DAD. Questo ha reso possibile mettere a disposizione di tutti gli studenti la scelta completa dei corsi in base all'orario, superando il vincolo della sede.

Di seguito le tabelle con il dettaglio.

CORSI ACCESS		
Livello	n. Sessioni	Tot. Iscritti
B1 base	3	124
C1	2	62
TOTALE	5	186

CORSI DI PREPARAZIONE ALLA PROVA		
Livello	n. Sessioni	Tot. Iscritti sessione
B2 C. Scritta	13	522
B2 C. Orale	3	92
TOTALE	16	614

Analizzando le altre lingue nel dettaglio, si segnala che per il **tedesco** il numero di corsi attivati nel 2021 è stato di **30** (32 nel 2020); sono stati confermati i moduli di 30 ore, che compattano i livelli A1.1 e A1.2 e i livelli A2.1 e A2.2 per i quali vengono proposte 30 ore anziché 60, e che sono diventati rispettivamente A1 e A2 Kompakt.

Si segnala l'attivazione di un corso di lingua tedesca, su richiesta dalla Scuola di Giurisprudenza, per gli studenti dei CdL che rilasciano il doppio titolo. Inoltre la Dott.ssa Brunnhuber ha svolto parte del proprio monte ore per il Corso di Laurea in Lingue.

Il tasso di riempimento è aumentato dal 70% del 2020 all'82,18%; le iscrizioni sono passate da 399 nel 2020 a **447** nel 2021 (+48).

Per la lingua **francese**, tenuto conto dell'impegno del Dott. Sheeren con i corsi di intercomprensione tra lingue romanze, che hanno suscitato molta attrattiva nell'ambito della rete universitaria EUniWell "Università Europea del Benessere", e della crescente richiesta riscontrata per la lingua francese, i cui corsi hanno registrato una percentuale di riempimento del 97,33% con una quarantina di studenti che hanno segnalato interesse per corsi che risultavano pieni, è stato attivato un contratto per lo svolgimento di 4 corsi necessari per poter rispondere pienamente alle richieste dell'utenza:

1. Contratto di collaborazione coordinata stipulato tra il CLA e la **Dott.ssa Myriam Vien** per lo svolgimento di un corso di insegnamento della lingua francese della durata di 180 ore – **durata del contratto dal 4/10/2021 al 31/05/2022.**

Dall'11/09/2021 la Dott.ssa Elisabeth Willemaers è stata collocata in congedo di maternità e non è stata possibile la sua sostituzione per esaurimento della graduatoria.

I corsi attivati sono stati **23** (3 in più del 2020) e le iscrizioni sono passate da 351 del 2020 a **403** (+52). Il tasso di riempimento è del 97,34%.

A seguito di accordi positivi con la Scuola e quindi il coordinamento con la Dott. Katherine Germain si segnala l'attivazione di un corso di lingua francese, su richiesta dalla Scuola di Giurisprudenza, per gli studenti del CdL che rilascia il doppio titolo.

Per la lingua **spagnola** sono stati attivati **25** corsi (23 nel 2020).

Il numero totale di iscrizioni passa da 253 a **274** (+21).

Il tasso di riempimento è sceso dal 70% al 67,49%.

Nel 2021 è stato confermato l'intervento del CLA per la Scuola di Scienze Politiche con la programmazione a Novoli di 2 corsi Access gratuiti di 30 ore ciascuno, estesi sui 2 semestri, per la preparazione della prova di verifica B1 e B2.

Per la lingua **portoghese**, l'offerta formativa è rimasta di **8** corsi e il numero delle iscrizioni passano da 76 a **86**; E' da segnalare la collaborazione con il Dipartimento FORLIPSI per l'offerta di corsi B1 e B2 riservati agli studenti del Corso di Laurea Magistrale in Lingue e Letterature europee.

Per la lingua **giapponese**, la Dott.ssa Hiromi Imai, in servizio al 50% con il Dipartimento FORLILPSI, ha svolto **5** corsi, con **82** iscrizioni (+20 rispetto al 2020).

Per la lingua **russe**, la Dott.ssa Natalia Zhukova, anch'essa in servizio al 50% con il Dipartimento FORLILPSI, ha svolto **5** corsi con un totale di **73** iscrizioni (-3 rispetto al 2020).

La lingua **araba**, avviata grazie al Progetto UniPluriLocal dall'autunno 2017, ha subito riscontrato un notevole successo da parte degli studenti e questo interesse ha motivato l'assunzione a tempo indeterminato, al 50% con il Dipartimento FORLILPSI, della Dott.ssa Merfat Mutlak, dal 24/11/2021, già detentrica di un contratto di collaborazione. Sono stati svolti **4** corsi per un totale di **65** iscritti.

A marzo 2021 è stato organizzato per la prima volta un corso di **Intercomprensione fra lingue romanze** nell'ambito del progetto "Intercomprensione" presentato per il Centro Linguistico dal Dott. Hugues Sheeren, collaboratore ed esperto linguistico di lingua francese, e risultato uno dei vincitori del bando del consorzio interuniversitario europeo EuniWell. Il progetto mira a diffondere l'insegnamento dell'intercomprensione tra lingue affini, in particolare romanze e germaniche, tra le università del consorzio e prevede la messa a punto di nuovi approcci e materiali da utilizzare per l'attività didattica, la creazione di un sito web dove saranno accessibili risorse video, testi, documenti audio, esercizi, giochi interattivi plurilingue, e l'attivazione di corsi dedicati. Il primo modulo sperimentale di 20 ore, rivolto a studenti e dottorandi sia dell'Università di Firenze che delle Università partner nel progetto EUniWELL, si è svolto interamente a distanza, con 10 incontri settimanali di 2 ore con lo scopo di mettere gli studenti in condizione di

comprendere documenti scritti e orali di livello A2/B1 nelle principali lingue romanze e anche a diffondere un modo di comunicare alternativo al "globish (global english)" quando non è necessario, fornendo strategie per capire l'altro e farsi capire, pur parlando idiomi diversi. Le lingue veicolari del corso sono state Francese e Italiano e sono stati affrontati anche il Portoghese, lo Spagnolo e il Catalano. Ad ottobre è seguita una seconda edizione del corso, questa volta in sede, rivolta principalmente agli utenti dell'Università di Firenze, della durata di 30 ore. In totale gli iscritti sono stati **28**.

Su iniziativa della Dott.ssa Monica Molina, collaboratrice ed esperta linguistica di spagnolo, nel ciclo autunnale estensivo è stato proposto un corso gratuito di **catalano**, di livello A1, che ha riscontrato interesse da parte sia degli studenti sia di utenti esterni; infatti ha accolto 21 iscritti anche se inizialmente il limite delle iscrizioni era posto a 18. Il corso si è svolto in DAD.

Corsi di lingua italiana (L2)

Nell'anno 2021 l'Ateneo si è avvalso, per la verifica della conoscenza della lingua italiana degli studenti extracomunitari non residenti, del consorzio CISIA, affidando al CLA le prove per i ripetenti e i nuovi arrivi a partire dal 22 novembre 2021. Il CLA si è fatto carico di organizzare percorsi formativi gratuiti e 4 successive sessioni di verifica al fine di consentire agli studenti stranieri il maggior numero di opportunità per potersi iscrivere all'Ateneo fiorentino. Sono state svolte, in modalità online, 57 prove.

Per la programmazione istituzionale per l'utenza Erasmus+, Accordi Culturali e studenti iscritti nei CdL sono stati offerti **62** corsi nel 2021 a fronte dei 57 del 2020.

Il numero delle iscrizioni Erasmus è aumentato da 354 a **572**. Si denota una ripresa della mobilità internazionale dopo l'interruzione nel 2020 dovuta alla pandemia.

Parimenti, gli studenti stranieri iscritti nei vari CdL dell'Ateneo fiorentino ai corsi del CLA sono stati **302** rispetto ai 260 del 2020.

Nel 2021 sono stati organizzati due corsi riservati agli studenti stranieri del CdL Design of Sustainable Tourism Systems – Progettazione dei Sistemi Turistici della Scuola di Economia su richiesta del Prof. Daniele Vignoli, uno di livello A1/A2 nel I semestre ed uno di livello B1 nel II semestre.

Inoltre è stata confermata l'offerta gratuita nelle sedi decentrate, con 9 corsi Access, offerti in modalità a distanza per gli studenti di tutte le Scuole. Nella tabella seguente i dettagli:

Livello	n. Sessioni	Tot. Iscritti
A1-A2	2	50
B1	3	71
B2	4	81
TOTALE	9	202

2. Formazione nei Laboratori

Il numero di tessere annuali di iscrizione ai Laboratori è stato di **1.471**, in aumento rispetto al 2020 (1.368).

Nel corso dell'anno sono state emesse 1221 tessere annuali per utenti interni, 10 tessere annuali per utenti convenzionati e 14 per utenti esterni. Nell'ambito delle convenzioni in essere (Accademia delle Belle Arti, Conservatorio Cherubini, Scuola di Musica di Fiesole, Opificio delle Pietre Dure) 226 utenti hanno usufruito della tessera gratuita.

Sono state rilasciate 278 tessere per i futuri studenti.

La tabella sottostante confronta il numero di ore programmate dei Laboratori, ai quali le tessere danno diritto, con il numero di presenze ai singoli Laboratori.

Lingua	2021		2020	
	Ore	Presenze	Ore	Presenze
Inglese	478,5	1348	420	1362
Tedesco	308,5	729	244	684
Francese	163	730	143	667
Spagnolo	167	403	143	328
Portoghese	84	223	73	166
Italiano	226	292	144	308
TOTALE	1427	3725	1167	3515

Si ricorda che i vari Laboratori prevedono attività didattiche quali la *Consulenza individuale per l'autoapprendimento*, i *Seminari*, gli *Incontri a Tema*, le *Esercitazioni nei Laboratori*, i *Gruppi di conversazione* e numerose altre iniziative atte a favorire il lavoro in cooperazione tra studenti.

3. Servizi linguistici per studenti con disabilità o DSA

Il CLA, in accordo con il Centro di Studio e Ricerca per le Problematiche della Disabilità dell'Ateneo, ha messo a punto un servizio di accoglienza per studenti con disabilità o con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) che devono sostenere le prove di conoscenza e/o necessitano di formazione linguistica.

Nello specifico gli studenti vengono accolti al CLA individualmente (in questo periodo tramite contatto telefonico o in videoconferenza), indirizzati nella formazione se necessaria, anche con consulenze per l'individuazione del percorso formativo più idoneo, e inseriti in apposite sessioni di esami effettuate da insegnanti in grado di adottare modalità di verifica linguistica predisposte a seconda dei bisogni specifici dei singoli studenti (quindi con tempi aggiuntivi, eventuali ausili). L'attenzione rivolta agli studenti è proseguita anche nelle fasi di erogazione online delle prove. 86 studenti su 101 hanno superato la prova.

4. Collaborazione con il PUP (Polo Universitario Penitenziario)

Nel 2021 è tuttora in essere la collaborazione, già avviata a fine 2011, con il PUP (Polo Universitario Penitenziario) per la realizzazione di percorsi di studio mirati al superamento delle prove obbligatorie previste dai corsi di laurea ai quali sono iscritti i detenuti e per l'organizzazione di commissioni di verifica. La Sig.ra Sandra Giunti si occupa della formazione dei volontari del servizio civile che svolgono la funzione di tutor per detenuti studenti e dell'organizzazione delle prove di verifica presso il carcere di Prato. In particolare, è stato svolto un tutoraggio per la lingua spagnola da parte della Dott.ssa Monica Molina. Il CLA ha anche avviato le procedure per l'attivazione di un contratto di collaborazione per il tutoraggio didattico per la lingua inglese.

5. Attività formativa integrativa per Dottorandi (Complementary skills)

Dietro richiesta della Delegata del Rettore al Dottorato di Ricerca, è proseguito l'intervento del CLA nei corsi di Dottorato per l'acquisizione, in aggiunta alle competenze disciplinari, di competenze tecniche e relazionali (didattiche, linguistiche, statistiche, informatiche, legislative) per rispondere alle richieste sempre più alte nell'ambito della ricerca scientifica su un mercato del lavoro di alta specializzazione. Nello specifico, il Centro Linguistico ha organizzato un ciclo di interventi teorici per l'acquisizione di competenze per la comunicazione scientifica in lingua straniera, rivolti ai Dottorandi. Le lingue coinvolte sono state: francese, inglese, italiano per stranieri, portoghese, spagnolo e tedesco. La formazione si è articolata quindi in un modulo teorico di 3 ore, mentre è stata data l'opportunità di usufruire mensilmente, nell'ambito della programmazione ordinaria dei laboratori, di seminari pratici di volta in volta predisposti e consigliati dagli insegnanti (nel volantino informativo vengono evidenziati con la sigla PhD). Hanno partecipato sia i CEL del CLA che i Professori del Dipartimento di Lingue. Hanno risposto all'iniziativa 104 dottorandi (Allegato 3)

6. Progetto UniPluriLocal

Altra iniziativa importante, che ha visto l'avvio già nell'autunno 2017, dietro impulso della Presidente, Prof.ssa Annick Farina, è il Progetto UniPluriLocal. Il progetto, che intende valorizzare le diversità linguistico-culturali presenti sul territorio italiano, è stato presentato il 28/02/2017, nell'ambito del Programma Europeo "Diritti, eguaglianza e cittadinanza". Il progetto, pur avendo avuto un giudizio lusinghiero dalla Commissione Europea, non ha beneficiato di finanziamento; è stato comunque deciso di avviarlo e di svolgerlo per 3 anni, fino all'anno accademico 2019/2020. I motivi all'origine del Progetto sono comunque rimasti validi e il Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia FORLILPSI ha risposto ancora positivamente alla richiesta di collaborazione, pertanto si è dato seguito alla prosecuzione del progetto. Le lingue coinvolte sono state: amarico, ebraico, finlandese, norvegese, polacco, serbo-croato, svedese, turco e ungherese. Inoltre è stato attivato direttamente dal CLA 1 contratto per la lingua araba:

1. Contratto di collaborazione coordinata stipulato tra il CLA e la **Dott.ssa Merfat Mutlak** per lo svolgimento di un corso di insegnamento della lingua araba della durata di 180 ore nell'ambito del progetto UNIPLUILOCAL – **durata del contratto dal 5/10/2020 al 31/05/2021.**

Il russo è stato offerto tramite la Dott.ssa Natalia Zhukova, CEL in condivisione con il Dipartimento FORLILPSI e il giapponese tramite la Dott.ssa Hiromi Imai, anch'essa al 50% con il Dipartimento.

Si riportano i dati dei corsi organizzati in collaborazione con il Dipartimento FORLILPSI:

Lingua	Corsi	Iscritti
Amarico	1	2
Ebraico	2	5
Finlandese	4	7
Norvegese	5	19
Polacco	4	7
Serbo-croato	2	3
Svedese	4	16
Turco	5	11
Ungherese	3	7

7. Attività in convenzione

Nel corso del 2021 sono state confermate, nella prosecuzione delle attività in corso, le seguenti convenzioni con Enti territoriali per l'attuazione di progetti di formazione continua:

- Convenzione con il Conservatorio di Musica "Luigi Cherubini" per l'ammissione dei propri studenti ai servizi della Mediateca e per l'organizzazione di sessioni di verifica linguistica riservate;
- Convenzione con l'Accademia delle Belle Arti per l'ammissione dei propri studenti ai servizi della Mediateca e per la formazione di docenti e personale tecnico-amministrativo;
- Convenzione con Opificio delle Pietre Dure per l'ammissione dei propri studenti ai servizi della Mediateca;

- Convenzione con la Scuola di Musica di Fiesole per l'ammissione dei propri studenti ai servizi della Mediateca e per la formazione di docenti e personale tecnico-amministrativo;
- Convenzione con l'Università dell'Età Libera per l'ammissione dei propri studenti ai servizi offerti dal CLA alle tariffe di utente convenzionato;
- Convenzione con il CNR per l'ammissione dei propri dipendenti ai servizi offerti dal CLA alle tariffe di utente convenzionato;
- Convenzione con la Facoltà teologica dell'Italia Centrale per l'ammissione dei propri studenti ai servizi offerti dal CLA alle tariffe di utente convenzionato;
- Convenzione di durata triennale con I.S.I.A. per l'ammissione dei propri studenti ai servizi offerti dal CLA alle tariffe di utente convenzionato;
- Convenzione con Istituto di Alti Studi SSML "CARLO BO" per l'ammissione dei propri studenti ai servizi offerti dal CLA alle tariffe di utente convenzionato;
- Convenzione con Istituto Universitario EUROPEO (Badia Fiesolana) per l'ammissione dei propri studenti ai servizi offerti dal CLA alle tariffe di utente convenzionato;
- Convenzione con la Scuola Normale di Pisa per la formazione in lingua italiana di dottorandi stranieri e per l'ammissione dei propri studenti ai servizi offerti dal CLA alle tariffe di utente convenzionato.

II. Verifica della conoscenza linguistica

Il raffinamento del sistema adottato per le sessioni di testing online, basato su quiz Moodle, l'impegno e il coinvolgimento del maggior numero possibile di personale per gestire più gruppi di studenti in contemporanea, necessariamente limitati per non incorrere facilmente in problemi di connessione, nonché, da aprile a luglio, la concessione da parte di SIAF della collaborazione per 2 giorni alla settimana di un tecnico che già aveva lavorato presso il CLA e conosceva gli strumenti utilizzati, ha permesso, anche nei periodi di collocamento in zona rossa in cui era inibita la possibilità di accogliere studenti nel Laboratorio Test di viale Morgagni, di accelerare sul numero di prove erogate e quindi recuperare il "debito" accumulato nel 2020. E' stato quindi riaperto l'accesso alla prova agli studenti di tutti gli anni di corso e sono state ripristinate anche le prove che nel 2020 erano state considerate meno urgenti, quali le prove di sbarramento per gli esami della

Scuola di Scienze Politiche e le prove di conoscenza. Da settembre 2021 è stato possibile proporre contemporaneamente sia sessioni online, destinate ai casi urgenti o agli studenti che richiedevano, per motivi validi, di svolgere le prove a distanza, sia sessioni in presenza nel Laboratorio Test di viale Morgagni 40 e, per alcune sessioni, anche nell'Aula Bianca di via degli Alfani 58, ospitanti rispettivamente, rispettando le misure di sicurezza per il distanziamento, 20 e 12 postazioni. Si è aggiunto l'apporto degli insegnanti per la costituzione di commissioni per i casi più urgenti come i laureandi o delicati (es. DSA, studenti con disabilità) e per la verifica degli studenti frequentanti con profitto i corsi di preparazione alla prova.

Il numero complessivo di prove svolte è stato **14.347** (+ 6.376 rispetto alle 7.971 del 2020), ritornando ai valori dell'anno precedente alla pandemia (14.713 prove nel 2019 in cui sono usciti anche due bandi Erasmus), di cui: 12.105 prove curriculari (5.848 nel 2020), 1.954 prove per i certificati di conoscenza (incluse le prove per Erasmus in partenza) e per le ammissioni UniFi, 265 prove per gli enti convenzionati (Conservatorio, Scuola di musica di Fiesole), 14 prove per la Scuola di Dottorato.

Lo spagnolo (1.523) rimane la seconda lingua scelta dopo l'inglese (11.686), seguono nell'ordine francese (871), tedesco (133) e portoghese (37).

Per quanto riguarda la **lingua italiana** sono state svolte 97 prove (95 nel 2020) di cui 39 prove per i certificati di conoscenza richiesti sia da studenti Erasmus (17) che da studenti stranieri iscritti nei CdL (22), 57 prove per l'ammissione di studenti extra-UE a UniFi nelle sessioni organizzate dal CLA, 1 prova per la Scuola di Economia. Ricordiamo che agli studenti Erasmus+ (incoming) viene rilasciata una scheda riepilogativa di tutte le attività svolte (corsi frequentati, partecipazione alle attività guidate dei Laboratori e Certificati di Conoscenza).

Nel 2021 sono state programmate le tre sessioni annuali in commissione di verifica dell'espressione scritta ed orale di livello C1 per ottenere il certificato di conoscenza completo a seguito del superamento della prova di ammissione composta da comprensione scritta e orale. Per la lingua inglese le prove sostenute sono state 41, per il francese 16, per lo spagnolo 4, per il tedesco 2, per l'italiano 6.

Tutti i dati dettagliati riguardanti le attività formative e di verifica della conoscenza di cui sopra sono riscontrabili nell'allegato 1, Relazione dati anno solare 2021.

III. Azioni mirate all'innovazione tecnologica

1. Informatizzazione

Sono state attuate le seguenti iniziative con lo scopo di migliorare i servizi agli utenti e snellire le procedure interne, nonché di attivare la massima fruibilità da remoto:

- Nei servizi online è stato attivato il sistema di pagamento pagoPA tramite bollettino o pagamento online con carta di credito
- Per l'accesso ai servizi online (iscrizioni ai corsi e ai Laboratori, prenotazioni test, iscrizioni alla formazione gratuita) è stata attivata l'identificazione tramite SPID o CIE che si affianca a quella, già in uso, tramite LDAP di Ateneo con matricola e password, con esclusione degli utenti stranieri privi di codice fiscale italiano
- Per gli utenti stranieri privi di codice fiscale è stata attivato un sistema di registrazione online con possibilità di creazione e reset della password
- Sono state perfezionate le procedure per la gestione dei test online: prenotazioni e cancellazioni online per tutte le lingue; creazione file degli studenti prenotati con evidenziate le ripetizioni per orientare la scelta dei brani da assegnare; gestione risultati con migliore usabilità; ripristino test di sbarramento per scienze politiche con attivazione prenotazioni online dedicate
- E' stata effettuata la migrazione dei server Moodle del CLA nella server farm di SIAF. In particolare la piattaforma Claonline è stata integrata con il sistema di autenticazione unica SIAF (IAM/CAS) per gli utenti con codice fiscale e con la registrazione delle anagrafiche Vega per gli utenti stranieri privi di codice fiscale
- Il sistema gestionale è stato adeguato in seguito alla migrazione del data base OLSDB di Ateneo per l'interrogazione dei dati dei server centrali
- Nelle procedure di prenotazione online dell'appuntamento presso la Segreteria è stata aggiunta la possibilità di scelta fra appuntamento in presenza e da remoto tramite videoconferenza

- I registri online dei corsi sono stati corredati di nuove funzionalità per facilitare il recupero dell'elenco degli iscritti da invitare in caso di corsi a distanza e per visualizzare le ultime modifiche avvenute nelle iscrizioni
- E' proseguito il supporto tecnico offerto, tramite estrazione e invio dei risultati dei test effettuati dagli studenti, nonché conferma delle dichiarazioni autocertificate, per la gestione dei punteggi assegnati alla conoscenza linguistica nell'ambito del bando Erasmus+ promosso dall'Ateneo.

2. Potenziamento della formazione a distanza nell'ambito delle azioni didattiche

Nel corso dell'anno 2021 il CLA ha sviluppato le seguenti azioni per il potenziamento della formazione a distanza gestita tramite la piattaforma Moodle, utilizzata per l'erogazione online di esercitazioni didattiche prodotte dagli insegnanti:

- è stato ampliato l'utilizzo degli Spazi di lavoro all'interno della piattaforma Claonline come strumento per proporre risorse online (link utili, spiegazioni, esercitazioni) a corredo della formazione nell'ambito dei corsi. Dal 2020 l'utilizzo di tali spazi ha assunto un ruolo ancor più importante e diffuso, accompagnando la maggioranza dei corsi offerti a distanza, per le lingue:
 - francese
 - inglese
 - tedesco
 - italiano
 - arabo
 - finlandese
 - giapponese
 - norvegese
 - polacco
 - russo
 - turco
- Per la lingua italiana sono stati realizzati un corso online di scrittura accademica di livello B2-C1 ed un corso di livello B2-C1 dedicato agli studenti della Scuola di Giurisprudenza

IV. Miglioramento dei servizi

1. Performance 2021 del personale tecnico-amministrativo

Lo sviluppo continuo delle attività del Centro richiede, oltre agli interventi strutturali e di innovazione tecnologica, una particolare attenzione nella gestione del personale che si esperisce in particolar modo nelle azioni assegnate nell'ambito del **sistema di valutazione delle prestazioni del personale tecnico-amministrativo adottato dall'Ateneo**.

In particolare il personale di categoria B-C-D concorre al raggiungimento dell'obiettivo di struttura delineato dal Direttore Tecnico in condivisione con il Presidente, così come indicato dal Piano Integrato 2021-2023 dell'Ateneo, e articolato nelle seguenti azioni:

Azione di processo:

- **Miglioramento della soddisfazione degli utenti**

- 1. Individuazione di percorsi mirati per utenza con bisogni specifici:**

- studenti con disabilità e studenti DSA: in tutte le modalità attuabili secondo l'andamento epidemiologico in stretta collaborazione con CESPDP
- studenti internazionali: accordi con i Corsi di studio internazionali per il riconoscimento di crediti alla formazione e verifica linguistica con particolare riferimento alla promozione della lingua italiana per gli studenti stranieri e promozione delle iniziative di formazione gratuita dedicata
- tirocinanti: organizzazione tirocini anche in modalità a distanza in collaborazione con gli insegnanti

Personale coinvolto: Daniela Albanese (coordinamento per il settore verifica), Sandra Giunti (coordinamento per il settore formazione), Fabio Cipriani, Francesca Di Cosmo, Laura Poli, Marco Fossi, Gianna Vallesi, Stefania Viggiani

- 2. Sondaggio sul gradimento della formazione a distanza rivolto agli utenti che hanno frequentato corsi in DAD per orientare la programmazione didattica**

Personale coinvolto: Sandra Giunti, Gianna Vallesi

Azione di progetto:

- **Ampliamento del sistema di verifica**

- 1. Coinvolgimento degli insegnanti nell'offerta di percorsi formativi per la preparazione alla prova di idoneità linguistica con verifica integrata**

Personale coinvolto: Daniela Albanese, Sandra Giunti

- 2. Incremento delle verifiche automatizzate e adattamento del sistema alle condizioni attuabili per lo svolgimento (online/sede)**

Personale coinvolto: Daniela Albanese, Annamaria Baldi, Pablo Chiacchio, Lucia De Francesco, Francesca Di Cosmo, Sandra Giunti, Loredana Lunetta, Gianna Vallesi, Stefania Viggiani

Inoltre, sono stati assegnati gli obiettivi di funzione:

- **Adottare le seguenti azioni per il lavoro agile: revisione e semplificazione dei processi, aggiornamento delle mappature con affinamento del metodo di pesatura, gestione dei piani individuali di attività**

Personale coinvolto: Laura Tucciarelli

- **Coordinamento degli obiettivi di struttura e predisposizione degli strumenti tecnico-organizzativi per ampliare l'offerta formativa e di verifica in modalità a distanza o mista**

Personale coinvolto: Laura Tucciarelli

Il personale è inoltre stato coinvolto nel piano di organizzazione delle attività da svolgere in modalità agile, confluito e rielaborato nella mappatura dei processi e delle attività del CLA per la redazione del POLA (Piano Organizzativo Lavoro Agile) (Allegato 5).

2. Ampliamento del supporto tecnico didattico

Il supporto tecnico è stato fondamentale per garantire la continuità dei servizi anche nella modalità a distanza offrendo assistenza tecnica continua e quotidiana a insegnanti e personale degli uffici. In particolare è stato essenziale per le sessioni di esame online sia gestite in commissioni formate dagli insegnanti sia erogate dai tecnici del CLA.

Il Centro Linguistico ha quindi affidato alla **Ditta Colser** un servizio di assistenza tecnico informatica nella forma del presidio giornaliero, svolto da remoto e in presenza da **un operatore**, che ha effettuato complessivamente 1.858 ore nell'anno 2021.

V. Sviluppo del settore della formazione continua

E' ormai consolidato il ruolo del CLA quale partner con altre Università e con Agenzie del settore nell'accogliere studenti nell'ambito di programmi europei (LLP/Erasmus+) o futuri insegnanti di lingua straniera L2.

- **Dal 03/02/2021 al 15/05/2021** svolgimento di un'attività di tirocinio curriculare online (durata 150 ore) relativa alla studentessa **Mariagrazia Miccichè** iscritta al CDL magistrale in Lingue e Letterature Europee e Americane, in base al Progetto di formazione e orientamento curriculare concordato tra il CLA e la Scuola di Studi Umanistici e della Formazione dell'Università degli Studi di Firenze (Tutor Dott.ssa Monica Molina).

- Dal **01/03/2021 al 28/05/2021** svolgimento di un'attività di tirocinio online relativa alla studentessa **Celia Sajuan Carreto** in base all'Erasmus+ Higher Education Learning Agreement for Traineeships – AcademicYear 2020/2021, stipulato tra il CLA e l'Università di Girona in Spagna - Facoltà di Lettere (Tutor Dott.ssa Olga Mictil).
- Dal **03/03/2021 al 15/04/2021** svolgimento di un'attività di tirocinio curriculare a distanza sulla didattica del francese lingua straniera (durata 16 ore) relativa alla studentessa **Camille Maes**, in base alla Convenzione di Tirocinio stipulata tra il CLA e l'Université Rennes 2 - Francia - (Tutor Elisabeth Willemaers).
- Dal **19/04/2021 al 14/05/2021** svolgimento di un'attività di tirocinio curriculare a distanza (durata 75 ore) relativa alla studentessa **Irene Lorenzo** iscritta al CDL in Lingue, Civiltà e Scienze del Linguaggio (indirizzo politico internazionale) dell'Università Ca' Foscari di Venezia, in base alla Convenzione di tirocinio curriculare stipulata tra il CLA e l'Università Ca' Foscari di Venezia (Tutor Dott.ssa Jessica Thonn in collaborazione con Andrea Geselle).
- Dal **17/05/2021 al 21/07/2021** svolgimento di un'attività di tirocinio online relativa alla studentessa **Isis Naila Lavall Prat** in base all'Erasmus+ Higher Education Learning Agreement for Traineeships – AcademicYear 2020/2021, stipulato tra il CLA e l'Università di Girona in Spagna - Facoltà di Lettere (Tutor Dott.ssa Olga Mictil).

VI. Azione per la diffusione dell'informazione

- Dal 29 settembre è stata riaperta la segreteria di via Alfani su appuntamento prenotabile online, per rispettare le regole di distanziamento e tracciabilità degli accessi. Agli utenti è stata data la possibilità di scegliere la modalità di svolgimento del colloquio, in sede oppure a distanza tramite collegamento in videoconferenza.
- E' stato aggiornato il dépliant pieghevole contenente le informazioni principali sui servizi formativi offerti dal CLA e sulle modalità di iscrizione, pubblicato sul sito www.cla.unifi.it.
- In occasione della **GIORNATA EUROPEA DELLE LINGUE**, il 27 settembre 2021 (Allegato 4) il CLA ha organizzato in modalità telematica una giornata di OpenDay, durante la quale gli utenti hanno potuto partecipare liberamente a orientamenti, seminari e altre attività di tutte le lingue, con prenotazione online.
- Il 7 settembre il CLA ha partecipato all'incontro di benvenuto per gli studenti Erasmus incoming della Scuola di Studi Umanistici e della Formazione con

illustrazione delle possibilità di studio e approfondimento della lingua italiana presso il Centro (Dott.ssa Francesca Di Cosmo)

- Il 6 dicembre il CLA ha partecipato al Welcome Day per gli studenti del Corso di Laurea Magistrale in Natural Resources Management fro Tropical Rural Development della Scuola di Agraria con una presentazione dei servizi del Centro (Dott.ssa Roseanne Perpetuini in sede e Dott.ssa Gianna Vallesi collegata a distanza)

VII. Formazione e Aggiornamento del personale tecnico-amministrativo e CEL

Il CLA mette al centro della sua politica di gestione del personale la valorizzazione delle competenze a tutti i livelli; a tal fine promuove regolarmente aggiornamenti rivolti sia al personale tecnico che ai Collaboratori Esperti Linguistici.

Si segnalano le iniziative programmate più rilevanti:

Plurilinguismo e didattica dell'intercomprensione fra lingue (romanze)

organizzato dal Centro Linguistico di Ateneo a cura di dott. Hugues Sheeren, 15/01/2021

Webinar "Presentazione del volume "I connettivi" di A. Tollari – collana I competenti in italiano"

organizzato da Loescher Editore, a cura di Franca Bosc e Alessandro Tollari, 26/01/2021

Partecipazione di Massimo Rinaldi

Webinar "Insegnare la grammatica online con attività sincrone e asincrone"

organizzato da Edilingua, 12/02/2021

Partecipazione di Massimo Rinaldi

Congresso online "Destination Italy: Increasing University student recruitment through internationalisation and emplyability pathways"

organizzato da Casa Editrice Pearson, 23-24/02/2021

Partecipazione di Jessica Thonn

Webinar "Using visuals in language learning"

organizzato da Cambridge Assessment English, 3/03/2021

Partecipazione di Nathalie Adams

Corso introduttivo online alle lezioni di lettura estensiva in giapponese

organizzato da NPO Tadoku Supporters, 7/03/2021

Partecipazione di Hiromi Imai

Webinar "Comment Animer des Formations Interactives à Distance"

organizzato da Congruences ASBL, 11/03/2021

Partecipazione di Hugues Sheeren

Taller online "La Pragmática y sus aplicaciones. Tipologías de actos de Habla" svolto dalla Prof.ssa di lingua spagnola Maria Isabel Hernández Toribio

organizzato da Centro Linguistico di Ateneo in collaborazione con l'Università Complutense di Madrid presso il Dipartimento di Lingua Spagnola e Teoria della Letteratura dell'Università Complutense di Madrid, 18/03/2021

Partecipazione di Olga Mictil, Monica Molina, Reyes Rodriguez

Webinar "Andiamo in classe on line" Vediamo, analizziamo e commentiamo insieme la registrazione di una vera lezione a distanza con il nuovo corso Alma Edizioni

organizzato da Alma Edizioni, 25/03/2021

Partecipazione di Stefania Gavazzi

Seminario di aggiornamento "Spazio per lo Studio"

organizzato da Centro Linguistico di Ateneo a cura di Elisabetta Jafrancesco e Ida Tucci per presentare ai CEL di italiano uno spazio online di autoapprendimento creato sulla piattaforma Moodle. 9/04/2021

Partecipazione di Massimo Rinaldi, Ida Tucci, Alessandra Topini, Stefania Gavazzi, Benedetta Rigoli, Elisabetta Jafrancesco

Webinar "English File Unleashed"

organizzato da Oxford University Press, 13/04/2021

Partecipazione di Francesca Giordani, Catherine Arcella

Taller online "La oratoria en público: técnicas de expresión oral"

organizzato da Centro Linguistico di Ateneo in collaborazione con l'Università Complutense di Madrid a cura della Prof.ssa di lingua spagnola Maria Isabel Hernández Toribio presso il Dipartimento di Lingua Spagnola e Teoria della Letteratura dell'Università Complutense di Madrid, 15/04/2021

Partecipazione di Olga Mictil, Monica Molina, Reyes Rodriguez

Webinar "Kreatives Schreiben im DaF- und DaZ-Unterricht"

organizzato da Hueber Freude an Sprachen, 21/04/2021

Partecipazione di Petra Brunnhuber

Seminario sull'Intercomprensione, Progetto Euniwell

organizzato dal Centro Linguistico di Ateneo a cura di Hugues Sheeren, 24/04/2021

Partecipazione di Fulvio Del Fabbro, Jessica Thonn

Webinar "Perché Via del Corso migliora ogni aspetto della didattica?"

organizzato da Edilingua, 24/04/2021

Partecipazione di Stefania Gavazzi

Webinar "Designing for Agency in the Digital Classroom"

organizzato da Oxford University, 28/04/2021

Partecipazione di Francesca Giordani

Webinar "Formative assessment: the principles and practicalities of Assessing young learners' English skills from a distance

organizzato da Pearson Italia, 4/05/2021

Partecipazione di Gabriella Infante

Webinar "The challenges of teaching in pandemic times"

organizzato da Pearson Italia, 5/05/2021

Partecipazione di Gabriella Infante

Webinar "Prepararsi all'esame di certificazione con i nuovi quaderni del PLIDA"

organizzato da Alma edizioni Italiane, 6/05/2021

Partecipazione di Stefania Gavazzi

Webinar nell'ambito del Progetto Euniwell "Germansk grannspråksförståelse" (Germanic neighbor language understanding) in English with PPT in Swedish - Seminario svolto dal Dott. Erik Hemming

organizzato da Centro Linguistico di Ateneo a cura di Erik Hemming, 7/05/2021

Partecipazione di Hugues Sheeren, Petra Brunnhuber, Jessica Thonn, Monica Molina

Webinar "Online-Unterricht planen: effektiv und realistisch (Dabei!)"

organizzato da Hueber Freude an Sprachen, 12/05/2021

Partecipazione di Petra Brunnhuber

Taller online "La escritura creativa: recursos linguisticos de la composición" svolto dalla Prof.ssa di lingua spagnola Maria Isabel Hernández Toribio presso il Dipartimento di Lingua Spagnola e Teoria della Letteratura dell'Università Complutense di Madrid

organizzato da Centro Linguistico di Ateneo in collaborazione con l'Università Complutense di Madrid a cura della prof.ssa di lingua spagnola Maria Isabel Hernández Toribio presso il Dipartimento di Lingua Spagnola e Teoria della Letteratura dell'Università Complutense di Madrid, 13/05/2021

Partecipazione di Mictil, Monica Molina, Reyes Rodriguez

Webinar "A new, blended course for teaching General English at University"

organizzato da Pearson Italia, 13/05/2021

Partecipazione di Catherine Arcella, Dennis O'Neill, Miriam Friedman

Webinar "Gente al dente nr- 6: scrivere in casa per parlare in classe"

organizzato da Casa delle Lingue Edizioni, 18/05/2021

Partecipazione di Stefania Gavazzi, Benedetta Rigoli

Webinar "Online Learning Environments - Using Assessment and Courseware to Build a Complete English Language Program"

organizzato da Pearson Italia, 19/05/2021

Partecipazione di Catherine Arcella, Gabriella Infante, Dennis O'Neill, Maria Grech

Webinar Bringing Exam Preparation into the 21st Century - Compact and Complete

organizzato da Cambridge University Press, 27/05/2021

Partecipazione di Catherine Arcella

Webinar "La collection Défi ou comment éveiller la curiosité en classe de FLE des grands débutants jusqu'au niveau C1 !"

organizzato da Gruppo Editoriale ELI, 27/05/2021

Partecipazione di Elisabeth Willemaers

Webinar nell'ambito del progetto Euniwell "L'Association APICAD et son Portail Miriadi" en français avec PPT en Deutsch

organizzato da Centro Linguistico di Ateneo a cura della dott.ssa Jette Milberg Petersen

Partecipazione di Hugues Sheeren, Petra Brunnhuber, Jessica Thonn

Webinar Open World

organizzato da Cambridge University Press, 28/05/2021

Partecipazione di Catherine Arcella

Webinar sugli strumenti tecnologici usati dai CEL nell'ambito della didattica a distanza "Zoom Tips"

organizzato da Centro Linguistico di Ateneo, a cura della dott.ssa Jessica Thonn, 4/06/2021

Partecipazione di Nathalie Adams, Fulvio Del Fabbro, Natalia Zhukova, Ida Tucci, Alessandra Topini, Sophia Salaman, Maria Grech, Claudia Roos, Miriam Friedman, Reyes Rodriguez, Isabelle Maingain, Elisabeth Willemaers, Benedetta Rigoli, Catherine Arcella

"Standardisation of C1 exams" organizzato e tenuto da Paulene Healey e Sophia Salaman

organizzato da Centro Linguistico di Ateneo a cura delle dott.sse Paulene Healey e Sophia Salaman, 11/06/2021

Partecipazione di Sophia Salaman, Maria Grech, Nathalie Adams, Gabriella Infante, Paulene Healey, Francesca Giordani, Lisa Weber, Russell Lynch

XXVIII Convegno Nazionale ILSA - evento online - "Dinamiche di gruppo e gestione della classe di italiano L2"

organizzato da Associazione ILSA in collaborazione con il Centro Linguistico di Ateneo, Ornimi Editions e con il patrocinio del Comune di Firenze, 12/06/2021

Partecipazione di Elisabetta Jafrancesco, Ida Tucci, Catherine Arcella, Fulvio Del Fabbro, Stefania Gavazzi, Alessandra Topini, Natalia Zhukova

Taller online "La escritura creativa. Recursos lingüísticos de la composición: caracterización del personaje"

organizzato da Centro Linguistico di Ateneo in collaborazione con l'Università Complutense di Madrid a cura della prof.ssa di lingua spagnola Maria Isabel Hernández Toribio presso il Dipartimento di Lingua Spagnola e Teoria della Letteratura dell'Università Complutense di Madrid, 17/06/2021

Partecipazione di Olga Mictil, Monica Molina, Reyes Rodriguez

Webinar "Exam preparation, some points to ponder"

organizzato da Pearson Italia, 25/06/2021

Partecipazione di Miriam Friedman

Webinar "Ascolto creativo in classe"

organizzato da Casa delle Lingue Edizioni, 28/06/2021

Partecipazione di Benedetta Rigoli

Webinar MasterClass Deal XI edizione - 2021 "L'Educazione Linguistica dell'allievo con BES. Teorie, metodologie e strategie per una didattica accessibile-inclusiva per gli studenti con DSA"

organizzato da Gruppo di Ricerca DEAL, Università Ca' Foscari di Venezia, dal 25/06/2021 al 31/07/2021 per un totale di 25 ore di formazione

Partecipazione di Elisabetta Jafrancesco, Hilary Peebles, Ida Tucci, Jessica Thonn, Monica Molina, Nathalie Adams, Olga Mictil, Catherine Arcella

Webinar "Tecniche e risorse didattiche per la produzione orale a livello A1-A2"

organizzato da Edilingua, 02/07/2021

Partecipazione di Benedetta Rigoli, Massimo Rinaldi

Webinar sulla presentazione del nuovo corso di italiano per stranieri, livelli A1-A2 "Volentieri!" di Monica Piantoni, Rossella Bozzone Costa e Luisa Fumagalli.

organizzato da Loescher Editore, 8/07/2021

Partecipazione di Benedetta Rigoli, Massimo Rinaldi

"Book fair" presentato da Jennifer Single, rappresentante della Oxford University Press, sull'offerta e l'uso di nuovi materiali cartacei e digitali

organizzato da Oxford University Press, 9/07/2021

Partecipazione di Sophia Salaman, Miriam Friedman, Maria Grech, Lisa Weber

Webinar "Che cos'è il CEFR Companion Volume (CEFR-CV)?"

organizzato da Istituto Giapponese di Cultura a Parigi, 10/07/2021

Partecipazione di Hiromi Imai

XIV Congresso della Internationale Vereinigung für Germanistik - Congresso dell'Associazione Internazionale di Germanistica, sul tema "Percorsi della germanistica in prospettiva transculturale"

organizzato presso l'Università degli Studi di Palermo, dal 26/07/2021 al 31/07/2021

Partecipazione di Petra Brunnhuber

Webinar per l'utilizzo del libro di testo "IRODORI"

organizzato da The Japan Foundation - Japanese Language Institute - Urawa, 14/09/2021

Partecipazione di Hiromi Imai

Webinar "Educazione ed Emozioni: un binomio inscindibile"

organizzato da Ornimi Editions a cura del prof. Mario Schiavelli, 18/09/2021

Partecipazione di Ida Tucci, Benedetta Rigoli

Helbling Masterclass: Contemporary Issues in ELT

organizzato da Helbling, dal 28/09/2021 al 7/12/2021, 6 incontri

Partecipazione di Gabriella Infante, Hilary Peebles

Webinar "Via del Corso B2. Tecniche e risorse a livello intermedio"

organizzato da Edilingua, 28/09/2021

Partecipazione di Benedetta Rigoli

Webinar "ELT Together 2021: How Languages are Learned"

organizzato da Oxford University Press, 4/10/2021

Partecipazione di Sophia Salaman

Webinar "Quizzing tools, retrieval practice and multi-modal feedback in language lessons" - Joe Dale

organizzato da British Council, 6/10/2021

Partecipazione di Sophia Salaman

Webinar "A recipe for teacher learning - Matthew Ellman"

organizzato da British Council, 6/10/2021

Partecipazione di Nathalie Adams, Sophia Salaman

Webinar "ELT Together 2021: Learner Agency"

organizzato da Oxford University Press, 6/10/2021

Partecipazione di Paulene Healey

Webinar "Digital literacies" - Nicky Ockly

organizzato da British Council, 8/10/2021

Partecipazione di Sophia Salaman

Webinar "Eco-literacy: What? Why? And How? - Ceri Jones and Katherine Bilsborough

organizzato da British Council, 8/10/2021

Partecipazione di Nathalie Adams

Webinar "ELT Together 2021: Diversity and Inclusion"

organizzato da British Council, 8/10/2021

Partecipazione di Paulene Healey

Webinar "Get Talking with English File"

organizzato da Oxford University Press, 14/10/2021

Partecipazione di Francesca Giordani, Sophia Salaman, Gabriella Infante

Missione Budapest nell'ambito del Progetto Euniwell per registrazione materiale audio e video

presso l'Università di Budapest, dal 27/10/2021 al 31/10/2021

Partecipazione di Hugues Sheeren, Monica Molina, Jessica Thonn

Webinar "Storytelling for a Better World" teacher trainer David Heathfield

organizzato da Delta Publishing, 28/10/2021
Partecipazione di Maria Grech

Webinar "Pronunciation for a Global World"

organizzato da Oxford University Press, 18/11/2021
Partecipazione di Maria Grech

Webinar "Insegnare in modo innovativo la cultura e la civiltà italiana a stranieri"

organizzato da Ornimi Editions, 20/11/2021
Partecipazione di Stefania Gavazzi, Massimo Rinaldi, Fulvio Del Fabbro

Webinar organizzati da Oxford University Press e Cambridge Assessment English "Practical Tips for Teaching Pronunciation in the English Language", "Powering up soft skills: preparing your students for an international workplace", "Teaching English listening and speaking at levels C1 and C2", "Preparing your students online for Listening papers in Cambridge English Qualifications"

da 2/12/2021 a 11/12/2021
Partecipazione di Maria Grech

Webinar "Insegnare l'Italiano con Obiettivo Grammatica"

organizzato da Ornimi Editions a cura della dott.ssa Elisabetta Jafrancesco, 11/12/2021
Partecipazione di Stefania Gavazzi, Alessandra Topini, Ida Tucci, Benedetta Rigoli, Massimo Rinaldi, Fulvio Del Fabbro

Webinar "L'italiano smart A1 e A2. Attività ed esercizi dalla carta alla chat"

organizzato da Casa Editrice Loescher, 17/12/2021
Partecipazione di Benedetta Rigoli

Webinar "Getting to know the Global Scale of English - ultimate map and compass for every learning journey", "Real empowerment in the real world: Certifying English skills in a changing, digital landscape", "The psychology of progress: motivation, measurement and achievement"

organizzati da Pearson English, 18/12/2021
Partecipazione di Maria Grech

Il lavoro nella pubblica Amministrazione tra lavoro in presenza e smart working

organizzato da Università degli Studi di Firenze in collaborazione con PROMO PA, 11/01/2021
Partecipazione di Stefania Viggiani

G Suite for Education - Sviluppa le tue competenze digitali 2021 I edizione - Corso in E-Learning

organizzato da Università degli Studi di Firenze, 1/02/2021
Partecipazione di Laura Poli, Stefania Viggiani, Annamaria Baldi

Corso online "Il Regime del Personale in Smart Working 2021"

organizzato da Università degli Studi di Firenze, 15/02/2021
Partecipazione di Fabio Cipriani

Presentazione del portale Jobtime per i Referenti delle presenze (1° Edizione)

organizzato da Università degli Studi di Firenze in collaborazione con al Società fornitrice GPI, 27/04/2021

Partecipazione di Fabio Cipriani

L'attuazione del POLA e del lavoro agile: strumenti operativi per il change management

organizzato da Università degli Studi di Firenze, 28-29/04/2021, 4-5/05/2021

Partecipazione di Loredana Lunetta, Annamaria Baldi, Lucia De Francesco, Sandra Giunti, Laura Tucciarelli, Gianna Vallesi, Stefania Viggiani, Daniela Albanese, Fabio Cipriani, Francesca Di Cosmo, Laura Poli, Marco Fossi

Presentazione del portale per le presenze Jobtime

organizzato da Università degli Studi di Firenze, 27/05/2021 e 10/06/2021

Partecipazione di Lucia De Francesco, Stefania Viggiani, Sandra Giunti, Annamaria Baldi, Daniela Albanese, Marco Fossi, Loredana Lunetta, Laura Poli, Gianna Vallesi, Francesca Di Cosmo

Corso di formazione "Diventare un esperto dell'apprendimento linguistico

allo scopo di formare una risorsa che sia in grado di facilitare la comunicazione tra studenti con disabilità, segnalati dal Cespd, e i percorsi formativi/valutativi del CLA nell'ottica della politica di inclusione di Ateneo

organizzato dall'Università di Parma, 100 ore dal 13/09/2021 al 18/03/2022

Partecipazione di Sandra Giunti

Titulus 5 Corso Base UNIFI

organizzato da Università degli Studi di Firenze in collaborazione con CINECA, dal 20/09/2021 a 1/10/2021

Partecipazione di Fabio Cipriani

Le competenze relazionali: dal lavoro di gruppo all'orientamento all'utente

organizzato da Università degli Studi di Firenze, 21/10/2021

Partecipazione di Annamaria Baldi 21/10/2021; Pablo Chiacchio 22/10/2021; Francesca Di Cosmo 27/10/2021; Laura Poli 29/10/2021; Annamaria Baldi 23/11/2021; Gianna Vallesi e Stefania Viggiani 3/12/2021

Webinar Storytelling

organizzato da Università degli Studi di Firenze, 14/12/2021

Partecipazione di Annamaria Baldi, Francesca Di Cosmo

Corsi di lingue:

Petra Brunnhuber:	Spagnolo, Livello A1/A2 rapido, Ciclo Invernale Intensivo
Hugues Sheeren:	Spagnolo, Livello A1/A2 rapido, Ciclo Invernale Intensivo
Sophia Salaman:	Norvegese, Livello B1.2, Ciclo Primavera Estensivo
Nathalie Adams:	Francese, Livello A2, Ciclo Primavera Intensivo 2
Sophia Salaman:	Norvegese, Livello B2, Ciclo Autunnale Estensivo

Jessica Thonn: Norvegese, Livello A1.2, Ciclo Primavera Estensivo
Jessica Thonn: Norvegese, Livello A2/B1, Ciclo Autunnale Estensivo
Laura Poli: Inglese, Livello A2 Reactivate, Ciclo Primavera Estensivo
Loredana Lunetta: Inglese, Livello B1 Conversation/Vocabulary, Ciclo Primavera Intensivo 2

Il Direttore Tecnico
Dott.ssa Laura Tucciarelli

Allegati:

1. Relazione dati anno solare 2021
2. Esiti sondaggio utenti
3. Formazione per Dottorandi
4. Programmazione giornata di OpenDay 27 settembre 2021
5. Mappatura attività CLA



Allegati

Contenuto:

- 1) Relazione dati anno solare 2021**
- 2) Esiti sondaggio utenti**
- 3) Formazione per Dottorandi**
- 4) Programmazione giornata di OpenDay
27 settembre 2021**
- 5) Mappatura attività CLA**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CLA
CENTRO LINGUISTICO
DI ATENEO

Allegato 1

Relazione dati anno solare 2021
(rilegata separatamente)



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CLA
CENTRO LINGUISTICO
DI ATENEO

Allegato 2

Esiti sondaggio utenti



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CLA
CENTRO LINGUISTICO
DI ATENEIO

Firenze, 3 giugno 2021

Oggetto: RESOCONTO SONDAGGIO UTENTI ANNO 2021

Alla fine del mese di aprile è stato elaborato un sondaggio rivolto agli iscritti ai corsi a pagamento di lingua araba, francese, giapponese, inglese, portoghese, russa, spagnola e tedesca organizzati dal CLA nell'a.a. 2020/2021 in modalità DAD; il questionario è stato inviato come modulo Google via email a 2131 indirizzi con la richiesta di rispondere entro la data del 21 maggio.

Hanno risposto 604 utenti (il 28% degli intervistati), il 60% dei quali sono studenti, 11% dottorandi, 10% personale tecnico-amministrativo, 6% esterni, 5% ricercatori o docenti, 2% convenzionati, 2% assegnisti/borsisti il resto neolaureati e altre categorie residuali.

130 utenti hanno anche lasciato delle note e dei suggerimenti nell'apposito campo libero.

Per quanto riguarda le fasce d'età di coloro che hanno risposto il 49% rientra tra i 18 e i 26 anni, il 38% tra 27 e 50 anni, il 13% ha più di 50 anni.

Vediamo le singole domande in dettaglio.

Prima domanda:

- *Come valuta, in una scala da 1 (valutazione estremamente negativa) a 10 (valutazione estremamente positiva) l'esperienza di formazione a distanza in ambito linguistico?*

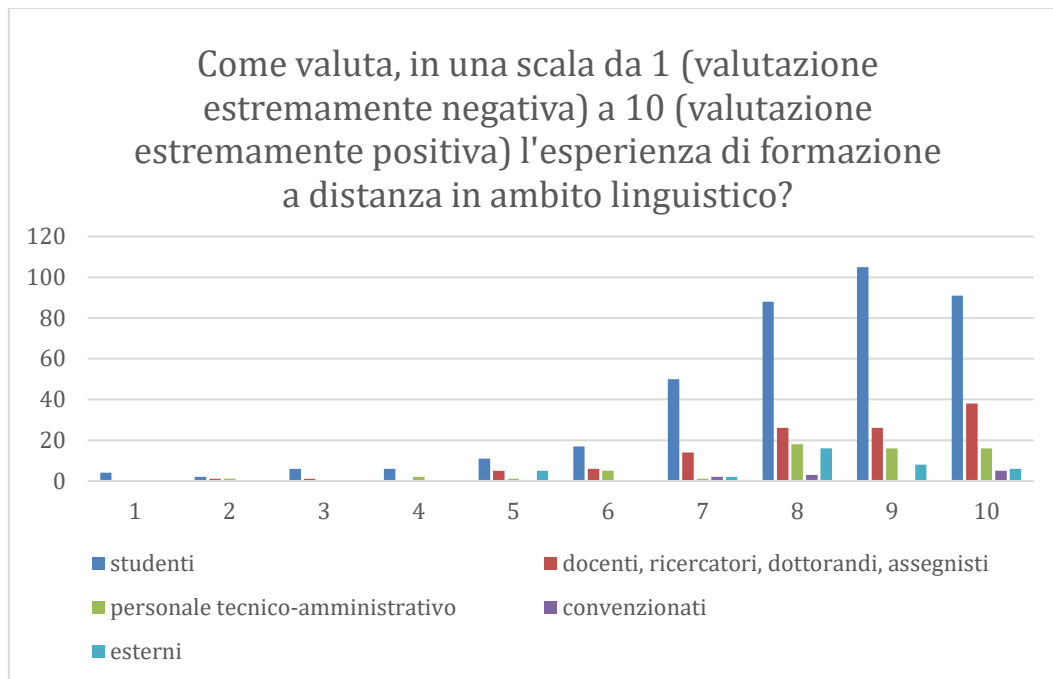
il 26% degli intervistati ha risposto con valore 10, il 25% con 9 e ancora un 25%, con 8 quindi più del 75% ha dato una valutazione molto positiva, dal seguente grafico si apprezza la suddivisione delle scelte per tipologia utente.

Centro Linguistico di Ateneo

Via degli Alfani, 58 – 50121 Firenze

centralino +39 055 2756910 | e-mail: cla@unifi.it posta certificata: cla@pec.unifi.it

P.IVA | Cod. Fis. 01279680480

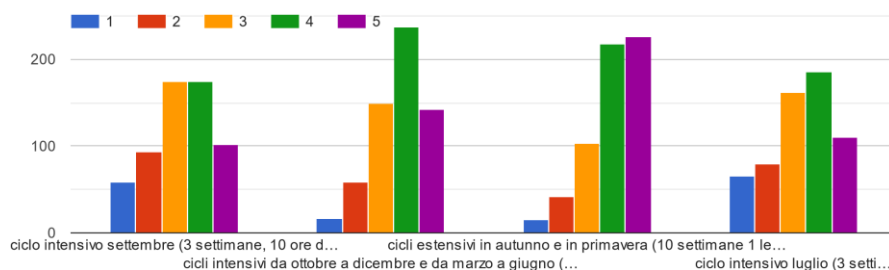


Seconda domanda:

- *Valutazione attuale organizzazione dei cicli (periodi di svolgimento) in una scala da 1 (giudizio più negativo) a 5 (giudizio più positivo)*

I cicli che hanno riscosso più successo sono quelli estensivi in autunno e in primavera (10 settimane 1 lezione a settimana di 3 ore) ai quali 226 persone (37%) hanno dato valutazione 5 seguiti da quelli intensivi da ottobre a dicembre e da marzo a giugno (5 settimane 2 lezioni a settimana di 3 ore ciascuna) hanno scelto il giudizio più positivo 143 persone (24%).

Valutazione attuale organizzazione dei cicli (periodi di svolgimento) in una scala da 1 (giudizio più negativo) a 5 (giudizio più positivo)

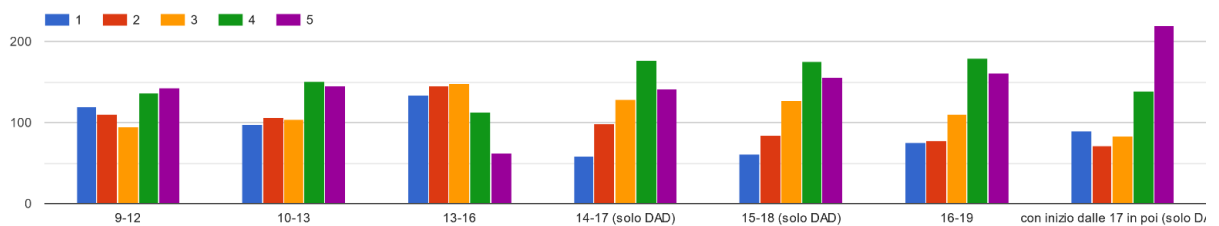




Terza domanda:

- *Valutazione orari dei corsi in una scala da 1 (giudizio più negativo) a 5 (giudizio più positivo)*

Valutazione orari dei corsi in una scala da 1 (giudizio più negativo) a 5 (giudizio più positivo)

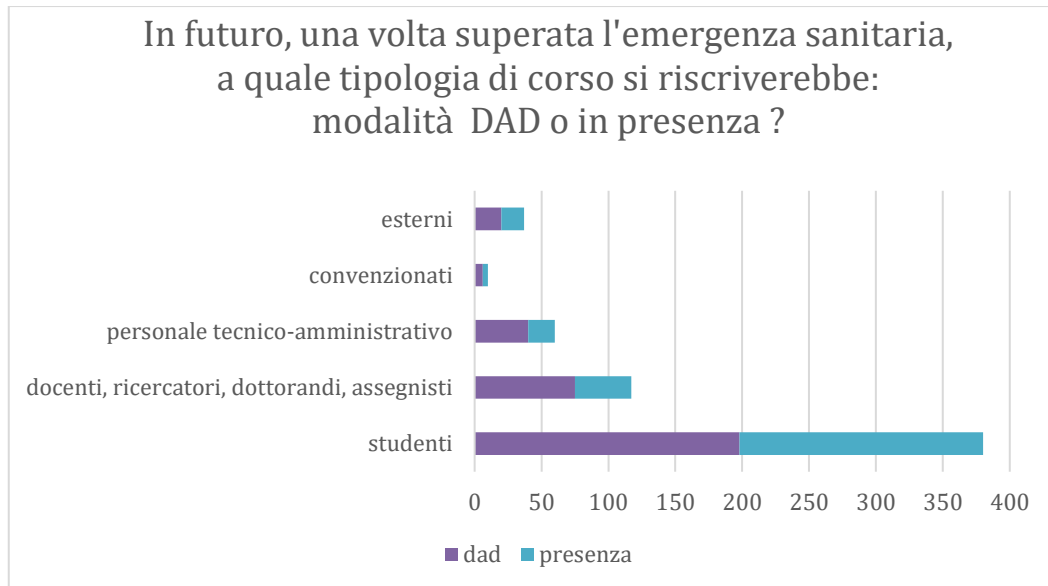


Questa domanda ci ha consentito di valutare la preferenza degli orari dei corsi che ha rilevato scarso interesse per la fascia dell'ora di pranzo e notevole interesse per l'orario, non attivato e qui proposto per la modalità DAD, a partire dalle ore 17.

Quarta domanda:

- *In futuro, una volta superata l'emergenza sanitaria, a quale tipologia di corso si riscriverebbe: modalità DAD o in presenza?*

tipologia utente	dad	presenza	tot
studenti	198	182	380
docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti	75	42	117
personale tecnico-amministrativo	40	20	60
convenzionati	6	4	10
esterni	20	17	37
totale	339	265	604



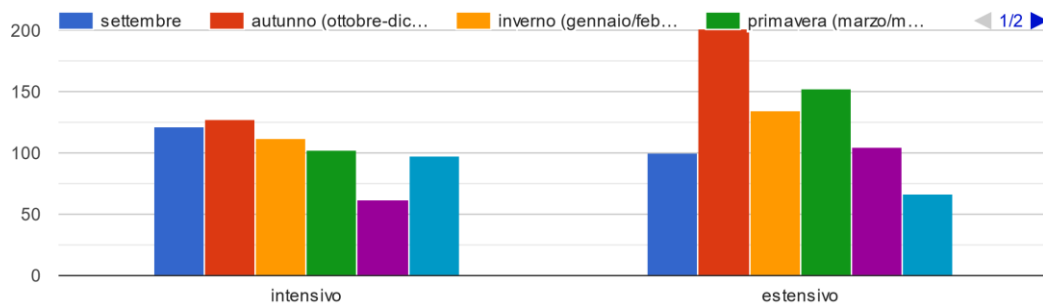
A questa domanda 339 Persone (56%) hanno risposto che si iscriverebbero ad un corso a distanza e 265 (44%) si iscriverebbero in presenza.

Questo dato è molto significativo perché indica che più della metà degli intervistati è disposto a reinscrivere ad un corso a distanza anche potendo sceglierne uno in presenza.

A questo punto del sondaggio soltanto a coloro che hanno espresso la volontà di proseguire lo studio della lingua con un corso in modalità DAD sono state formulate le seguenti due ulteriori domande:

- *In quale tipologia di ciclo e in quale periodo dell'anno?*

In quale tipologia di ciclo e in quale periodo dell'anno?

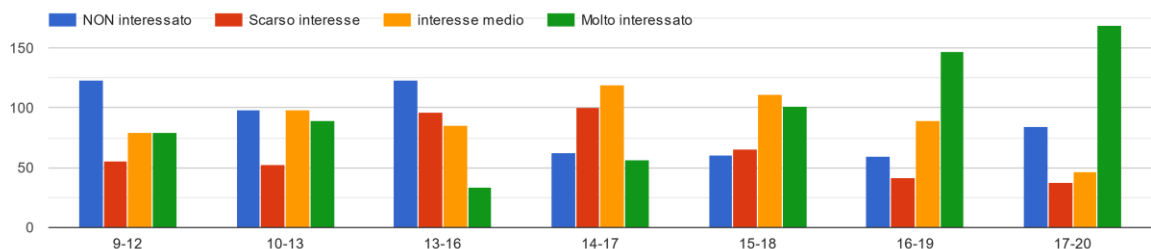


primavera (aprile/giugno) luglio (continua legenda)

Molto interessante anche la distribuzione delle preferenze in relazione ai cicli: per quanto riguarda gli intensivi tranne che per il periodo aprile/giugno dove l'interesse è più scarso, la distribuzione è abbastanza omogenea; per i cicli estensivi sono molto richiesti quelli autunnali seguiti da quelli primaverili del periodo marzo/giugno.

- *In quale orario?*

In quale orario

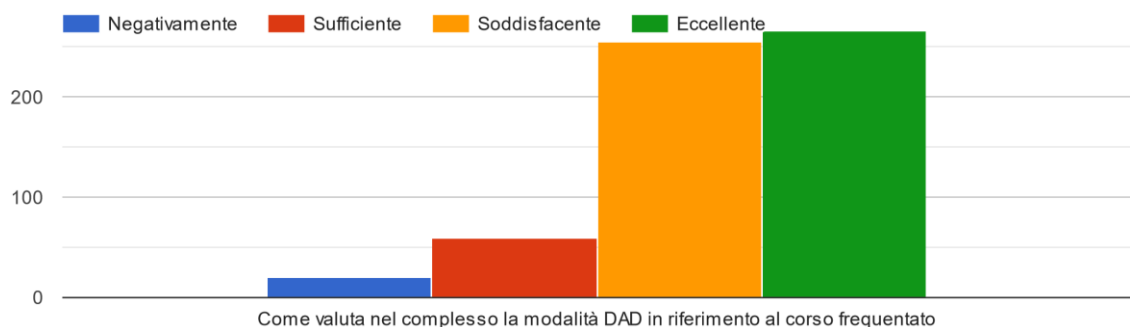


Anche in questo caso l'interesse maggiore è concentrato nelle fasce pomeridiane 16-19 e soprattutto 17-20, scarso interesse per i corsi in orario 9-12 e per quelli svolti nell'orario 13-16.



La valutazione finale complessiva ottenuta è la seguente:

Valutazione finale



Interessanti alcune indicazioni emerse dal campo note (osservazioni e suggerimenti), riassumo quelle più significative e ricorrenti tra le 130 presenti.

Giudizi fortemente positivi (e di contro negativi) sono legati all'apprezzamento (critica) di singoli collaboratori e all'abilità tecnologica dell'insegnante che ha tenuto il corso; determinante alla buona riuscita della lezione è stata anche la qualità della connessione sia dell'insegnante che dei partecipanti; viene segnalato che alla lunga in un corso in DAD alcune persone non partecipano, se non marginalmente o per nulla, alle conversazioni e che il formato delle lezioni di 3 ore è molto impegnativo e faticoso; nel confronto con la modalità di fruizione in presenza viene evidenziato come aspetto positivo il risparmio di tempo per raggiungere la sede del corso ma, da alcuni, la lezione tradizionale, è ritenuta migliore dal punto di vista dell'apprendimento e del coinvolgimento.

Viene richiesta per il futuro un'offerta differenziata con possibilità di scelta tra corsi DAD (tematici) e corsi in presenza in considerando i propri impegni variabili



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CLA
CENTRO LINGUISTICO
DI ATENE

nel corso del tempo; tra le richieste quella di avere lezioni nel tardo pomeriggio (dopo le 17 ma anche dopo le 18) e il sabato e la registrazione della lezione.

Alcuni hanno dichiarato che non avrebbero potuto frequentare il corso se questo non fosse stato erogato a distanza indipendentemente dall'emergenza Covid perché in congedo o lontani geograficamente.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CLA
CENTRO LINGUISTICO
DI ATENEO

Allegato 3

Formazione per Dottorandi

Università degli Studi di Firenze
Centro Linguistico di Ateneo

SEMINARI TEORICI per Dottorandi
Gennaio 2021

Francese	martedì 26 gennaio	10.00-13.00	A. Farina, I.Maingain,H.Sheeren
Spagnolo	martedì 26 gennaio	14.00-17.00	R.Rodriguez, M.Molina
Italiano	mercoledì 27 gennaio	10.00-13.00	E. Jafrancesco
Inglese	mercoledì 27 gennaio	14.00-17.00	J. Thonn
Tedesco	giovedì 28 gennaio	10.00-13.00	S.Ballestracci
Intercomprensione fra lingue romanze	giovedì 28 gennaio	15.00-17.30	H. Sheeren
Portoghese	venerdì 29 gennaio	15.00-17.00	C.Castro



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CLA
CENTRO LINGUISTICO
DI ATENEO

Allegato 4

**Programmazione giornata di OpenDay
27 settembre 2021**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CLA
Centro Linguistico
di Ateneo

Giornata Europea delle Lingue
Lunedì 27 settembre 2021

Tutte le attività saranno svolte in modalità a distanza (DAD)

Lingua	Sede	Tipologia	Orario	Titolo	Livello	Collaboratore / Esperto linguistico	Accesso libero con prenotazione
CROATO	DAD	Seminario	11.00-12.00	Il croato, alla scoperta di una lingua slava meridionale		VLATKA GOTT	ISCRIZIONE
FRANCESE	DAD	Atelier	12.00-13.00	Atelier. Jeux avec et sur la langue française	Da A2	HUGUES SHEEREN	ISCRIZIONE
FRANCESE	DAD	Seminario	13.30-14.30	Etudier et pratiquer le français au CLA (informations sur les cours, activités, tests, séjours Erasmus +, etc.)	Tutti	ISABELLE MAINGAIN	ISCRIZIONE
FRANCESE	DAD	Orientamento	15.00-16.00			SACHA LOMNITZ	ISCRIZIONE
FRANCESE	DAD	Conversazione	16.30-17.30		Da A2	ISABELLE MAINGAIN	ISCRIZIONE
GIAPPONESE	DAD	Seminario	16.00-18.00	Lezione di prova		HIROMI IMAI	ISCRIZIONE
INGLESE	DAD	Orientamento	11.00-13.00	Orientamento	tutti	HILARY PEEBLES	ISCRIZIONE
INGLESE	DAD	Seminario	13.00-15.00	World Language Day : English Around the World	Tutti	FRANCESCA GIORDANI	ISCRIZIONE
INGLESE	DAD	Orientamento	15.00-16.00	Orientamento	Tutti	SOPHIE SALAMAN	ISCRIZIONE
INGLESE	DAD	Workshop	16.30-18.30	Stories in Song	B2/C1+	SOPHIE SALAMAN	ISCRIZIONE
ITALIANO	DAD	Incontro a tema	14.00-16.00	I modi di dire della lingua italiana	B1+	STEFANIA GAVAZZI	ISCRIZIONE
INTERCOMPRESIONE	DAD	Seminario	14.00-15.00	Intercomprensione "Deutsch nach Englisch" - capire il tedesco, grazie alle conoscenze dell'inglese		PETRA BRUNNHUBER	ISCRIZIONE
INTERCOMPRESIONE	DAD	Seminario	15.00-16.00	Presentazione del corso d'intercomprensione fra lingue romanze		HUGUES SHEEREN	ISCRIZIONE
POLACCO	DAD	Orientamento	14:00-15:00	Presentazione dei corsi per principianti e fino al livello B1		MARCIN WYREMBELSKI	ISCRIZIONE
PORTOGHESE	DAD	Orientamento	12:00-14:00			CRISTINA CASTRO	ISCRIZIONE
PORTOGHESE	DAD	Seminario	16:00-18:00	Qual será o melhor significado?		CRISTINA CASTRO	ISCRIZIONE
RUSSO	DAD	Orientamento	10:00-11:00	Corsi di russo al CLA: livelli e programmi	dal A1.1. in poi	NATALIA ZHUKOVA	ISCRIZIONE
SPAGNOLO	DAD	Orientamento	11.00-12.00			OLGA MICTIL	ISCRIZIONE
TEDESCO	DAD	Seminario	10.00-12.00	Il tedesco scientifico: Strategie di lettura per testi di ambito umanistico per principianti ed altri	A1 - C1	ANDREA GESELLE	ISCRIZIONE
TEDESCO	DAD	Seminario	12.00-13.00	Vorbereitung eines akademischen Vortrags		PETRA BRUNNHUBER	ISCRIZIONE
TEDESCO	DAD	Orientamento	12.30-13.30			ANDREA GESELLE	ISCRIZIONE
TEDESCO	DAD	Seminario	16.00-17.30	Wir präsentieren uns - un primo approccio alla lingua		CLAUDIA ROSS	ISCRIZIONE
TURCO	DAD	Orientamento	14.00-15.00	Ma che vuol dire parlare Turco? Impariamo a conoscerlo		PINAR KARATAS / TINA MARAUCCI	ISCRIZIONE
UNGHERESE	DAD	Orientamento	10.00-11.00	Perché studiare la lingua ungherese?		KINGA KAPACSY	ISCRIZIONE
FINLANDESE	DAD	Orientamento	11.00-12.00	Perché studiare finlandese: fascino, sfide e prospettive		KATIA BRUNETTO	ISCRIZIONE

Per partecipare occorre iscriversi dai link e poi attendere, nel giorno e orario del Laboratorio, l'invito via mail per collegarsi.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CLA
CENTRO LINGUISTICO
DI ATENEO

Allegato 6

Mappatura attività CLA

PROCESSI CLA	N.	ATTIVITÀ	LAVORABILE AGILMENTE AL 100% SI/NO	% Lavoro agile	NOTE														
						Albanese Daniela	Baldi Annamaria	Chiacchio Paolo	Cipriani Fabio	De Francesco Lucia	Di Corrado Francesca	Foschi Marco	Giusti Sandra	Luna Ra Liondiana	Poli Laura	Tuccinella Laura	Vahedi Ganna	Vigilanti Stefania	
1. Corsi				86%															
1.1 Programmazione/Organizzazione																			
	1.1.1	Contatti e accordi con Scuole, CdL, Uff. Formazione, Enti convenzionati	SI	100%										X				X	
	1.1.2	Programmazione offerta formativa	NO	75%											X			X	
	1.1.3	Assegnazione orari	SI	100%										X				X	
	1.1.4	Gestione occupazione aule	SI	100%										X				X	
	1.1.5	Gestione assestamenti	SI	100%										X				X	
	1.1.6	Inserimento in sistema informatico e predisposizione iscrizioni	SI	100%										X				X	
1.3 Gestione																			
	1.3.1	Gestione registri online	SI	100%														X	
	1.3.2	Gestione banche per pubblicistica in sede	NO	0%														X	
	1.3.3	Help desk per iscrizioni online	SI	100%											X			X	
2. Laboratori				83%															
2.1 Programmazione/Organizzazione																			
	2.1.1	Programmazione distribuzione ore CEL	SI	100%											X			X	X
	2.1.2	Programmazione mensile	SI	100%			X							X				X	
	2.1.3	Gestione spazi	SI	100%			X							X				X	
	2.1.4	Inserimento in sistema informatico e predisposizione iscrizioni	SI	100%			X												X
2.2 Gestione																			
	2.2.1	Gestione materiale negli spazi fisici (libri, riviste, audio, video)	NO	0%									X						
	2.2.2	Gestione prenotazioni e presenze	SI	100%			X	X											
3. Test				83%															
3.1 Programmazione/Organizzazione																			
	3.1.1	Accordi con CdL, Didattica e Rel. Internazionali, Enti conv.	SI	100%			X							X				X	
	3.1.2	Organizzazione sessioni test	SI	100%			X			X								X	
	3.1.3	Gestione prenotazioni	SI	100%			X			X									
	3.1.4	Help desk per prenotazioni online	SI	100%						X									
	3.1.5	Gestione banca dati	SI	100%						X	X								X
	3.1.6	Gestione commissioni	SI	100%			X			X	X								
	3.1.7	Gestione esiti e contatti con segreterie didattiche	NO	50%			X												
3.2 Erogazione test automatizzati																			
	3.2.1	Sorveglianza e assistenza nei Laboratori Test	NO	0%			X	X	X		X	X			X			X	X
	3.2.2	Sorveglianza e assistenza nelle sessioni test online	SI	100%			X	X	X	X	X			X			X	X	X
4. Servizi di segreteria				50%															
4.1 Front office																			
	4.1.1	Informazioni, iscrizioni, attestati da remoto (mail, telefono, online)	SI	100%			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4.1.2	Informazioni, iscrizioni, attestati in sede	NO	0%			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Comunicazione				75%															
5.1 Comunicazione interna/esterna																			
	5.1.1	Pubblicistica web	NO	75%						X									X
	5.1.2	Pubblicistica cartacea	NO	0%													X		X
	5.1.3	Invio newsletter	SI	100%														X	
	5.1.4	Presentazione servizi CLA in eventi organizzati online c/o Ateneo, Enti	SI	100%							X		X					X	
	5.1.5	Presentazione servizi CLA in eventi organizzati in sede c/o Ateneo, Enti	NO	100%							X	X	X	X	X				X
6. Supporto tecnico				86%															
6.1 Supporto tecnico																			
	6.1.1	Allestimento laboratori	NO	75%							X							X	
	6.1.2	Definizione caratteristiche tecniche per acquisizione di beni e servizi	SI	100%														X	
	6.1.3	Gestione attrezzature	NO	50%			X	X		X	X							X	X
	6.1.4	Supporto tecnico per lezioni e Laboratori	NO	50%			X	X		X	X							X	X
	6.1.5	Gestione sistema informatico	SI	100%														X	
	6.1.6	Gestione piattaforme e-learning	SI	100%							X								X
	6.1.7	Redazione sito web	SI	100%						X								X	
	6.1.8	Elaborazione e analisi statistiche	SI	100%															X
	6.1.9	Predisposizione presentazioni, dépliant, guide	SI	100%							X								X
7. Supporto amministrativo				85%															
7.1 Supporto Amministrativo																			
	7.1.1	Gestione bibliotecaria materiale multimediale	NO	0%											X				
	7.1.2	Gestione personale t-o e CEL	SI	100%						X									
	7.1.3	Gestione turni del personale per i servizi all'utenza	SI	100%										X					
	7.1.4	Gestione protocollo, casella pec, comunicazioni per Albo ufficiale	NO	90%							X								
	7.1.5	Supporto agli Organi	NO	90%							X							X	X
	7.1.6	Supporto alle commissioni per selezioni CEL	SI	100%										X					
	7.1.7	Gestione amministrativa tirocini e stage professionali	SI	100%							X								
	7.1.8	Gestione incarichi extra-impiego	SI	100%							X							X	
8. Formazione				80%															
8.1 Formazione																			
	8.1.1	Formazione	NO	80%			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Percentuale di attività lavorabili agilmente (media delle percentuali dei macro-processi) **79%**

Media attività **82%**