



**Documento unico  
ISO - PIANO DELLA PERFORMANCE 2015-2017  
RELAZIONE PERFORMANCE 2014  
(art. 10 comma 1 lett. a D.Lgs 150/09)**

**30 Settembre 2015**

## Sommario

1	INTRODUZIONE.....	5
1.1	Quadro documenti di programmazione/consuntivazione: .....	5
1.2	Sistema ISO 9001.....	6
1.3	Tempi ISO.....	6
1.4	Nuovo Coordinamento sistema ANVUR-AVA/ ISO.....	10
1.5	Conclusioni e collegamento con AVA luglio 2014- giugno 2015.....	10
1.6	Nuova architettura documento di riesame .....	10
1.7	Nuove Conclusioni luglio 2015.....	11
1.8	nuova architettura del documento di riesame .....	11
1.9	contenuti del documento integrato del ciclo della performance .....	11
2	SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDERS ESTERNI	12
2.1	Chi siamo .....	12
2.2	Cosa facciamo .....	12
2.3	Come operiamo .....	13
3	IDENTITÀ (SINTESI) .....	13
3.1	L'Amministrazione in cifre.....	13
	3.1.1 Strutture .....	13
	3.1.2 Didattica.....	14
	3.1.3 Studenti (Anno accademico 2012/2013).....	14
	3.1.4 Personale .....	15
3.2	Mandato istituzionale .....	15
	3.2.1 Missione.....	15
3.3	Albero della Performance.....	17
4	ANALISI DEL CONTESTO .....	20
4.1	Analisi del contesto esterno.....	20
4.2	Analisi del contesto interno -.....	23
	4.2.1 Organizzazione → [organigramma – centri di responsabilità – personale in servizio] .....	23
	4.2.2 Risorse strumentali ed economiche → .....	23
	4.2.3 Analisi risorse umane →.....	27

4.2.4	Situazione finanziaria.....	32
5	<b>OBIETTIVI STRATEGICI [AREA STRATEGICA – OBIETTIVI STRATEGICI – INDICATORI].....</b>	<b>36</b>
5.1	Accrescere numero degli studenti iscritti ai corsi di studio e corsi di lingua e cultura Italiana.....	36
5.1.1	Sviluppo di nuovi Master , Corsi Alta Formazione, TFA, Formazione a distanza.....	36
5.1.2	. Reclutamento Docenza,.....	37
5.1.3	Offerta formativa con percorsi misti e a distanza; .....	37
5.1.4	Incremento numero di tirocini, .....	38
5.2	Obiettivi strategici servizi agli studenti.....	40
5.2.1	Dematerializzazione dei processi per i servizi agli studenti; .....	40
5.2.2	Ulteriore riduzione tassi di abbandono .....	44
5.2.3	Inserimento nel mondo del lavoro .....	44
6	<b>AREA STRATEGICA RICERCA.....</b>	<b>44</b>
6.1	Valutazione della ricerca in base ai risultati.....	44
6.2	Valutazione politiche reclutamento del personale.....	44
6.3	Obiettivi strategici.....	45
7	<b>CORSO UNICO DI DOTTORATO SECONDO IL NUOVO SISTEMA DI ACCREDITAMENTO .....</b>	<b>46</b>
8	<b>AREA STRATEGICA INTERNAZIONALIZZAZIONE.....</b>	<b>47</b>
8.1	incremento del numero degli accordi di collaborazione internazionale .....	47
8.2	incremento del numero di studenti programma Erasmus con pieno riconoscimento CFU acquisiti .....	47
8.3	Marco Polo e Turandot – eventuale incremento della numerosità degli studenti stranieri in relazione ad acquisizione nuovi spazi .....	52
9	<b>RISULTATI DELLA DIDATTICA .....</b>	<b>57</b>
9.1	Corso di Studio : Lingua e cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola.....	57
9.2	Corso di Studio : Mediazione Linguistica e Culturale Classe : L12 .....	72
9.3	Corso di Studio: Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (Corso di Studio Magistrale) Classe : LM 14 .....	88
9.4	Corso di Studio : Scienze linguistiche e comunicazione interculturale Classe : LM39.....	103
10	<b>ATTIVITA' DI RICERCA .....</b>	<b>116</b>
11	<b>INTERNAZIONALIZZAZIONE .....</b>	<b>117</b>
11.1	CENTRO CLUSS .....	117
12	CENTRO CILS .....	127
13	CENTRO DITALS .....	132
14	<b>INIZIATIVE PER SOGGETTI ESTERNI, ALTA FORMAZIONE, MASTER, ATTIVITÀ FORMATIVE IN AMBITO REGIONALE.....</b>	<b>151</b>
15	<b>SERVIZI COMUNI E DI SUPPORTO .....</b>	<b>157</b>
15.1	Biblioteca .....	157

15.2	Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali .....	158
15.3	Centro Servizi Informatici.....	161
16	<b>OBIETTIVI DELLA DIRETTIRCE GENERALE PER L'ANNO 2014: PUNTI DI FORZA E PUNTI DI DEBOLEZZA.....</b>	<b>163</b>
16.1	Obiettivi della Direttrice Generale 2014 .....	164
16.2	<b>GLI OBIETTIVI DELLA DIRETTRICE GENERALE PER L'ANNO 2015.....</b>	<b>173</b>
16.3	obiettivi anni precedenti – visione diacronica .....	175
16.3.1	2011 .....	175
16.3.2	obiettivi 2012.....	176
16.3.3	obiettivi 2013.....	177
17	<b>DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI .....</b>	<b>179</b>
18	<b>PROCESSO SEGUITO PER LA REALIZZAZIONE DEL PIANO E AZIONI DI MIGLIORAMENTO CICLO PERFORMANCE.....</b>	<b>181</b>
18.1	Sintesi processo seguito e soggetti coinvolti .....	181
18.2	Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio.....	181
18.3	Specificazione principali carenze/criticità e piani operativi per risolvere tali carenze .....	182

## 1 Introduzione

Presentazione del Piano della Performance dell'università per Stranieri di Siena, organizzazione del sistema di gestione per la qualità e collegamento tra riesame della direzione e piano della performance

1.1. La Pubblica Amministrazione in generale e l'Università in particolare dagli anni '90, è stata oggetto di norme che si sono susseguite con la finalità di introdurre e consolidare modalità gestionali per il governo degli Atenei quali la programmazione strategica e la gestione per obiettivi.

La legge n. 537/93 introduce il principio della distribuzione delle risorse finanziarie nazionali su base meritocratica e istituisce i Nuclei di Valutazione di Ateneo; sono seguite altre norme tese ad orientare le prestazioni al raggiungimento degli obiettivi: L. 370/99 nuove competenze demandate ai Nuclei di Valutazione, L. 43/2005 sulla programmazione triennale e susseguenti decreti attuativi (D.M. 503/2007 e 363/2007). L'applicazione complessiva di tali norme implica un profondo salto culturale degli Amministratori che non può limitarsi ad operare "per norma", ma con l'"esigenza" di incrementare sistemi di programmazione, controllo ed autovalutazione al fine di poter agire in piena coerenza e determinazione del disegno politico complessivo e di governo dell'Ateneo. La valutazione dei risultati e la definizione di strategie incentivanti non producono gli effetti attesi se non esistono adeguati strumenti gestionali.

Il D.Lgs. 150/09, "in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", nel contesto della legislazione vigente, introduce il ciclo della performance; in particolare prevede all'art. 10 che, al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche – e tra queste anche le università – devono redigere annualmente un documento programmatico triennale, denominato "Piano delle performance" che dà avvio al ciclo di gestione della performance; esso consiste in un documento nel quale, in coerenza con le risorse assegnate, sono esplicitati obiettivi, indicatori e target.

***premesse -- nuovo oggetto ISO- e nuovo collegamento con il ciclo della performance - modifiche normative di sistema su qualità/ performance / accreditamenti cds ( sistema AVA) e relativo coordinamento col sistema ISO - organizzazione del sistema di gestione per la qualità' e collegamento tra riesame della direzione, piano della performance e sistema di accreditamento AVA - ANVUR.***

### ***1.1 Quadro documenti di programmazione/consuntivazione:***

**Piano triennale – performance – documento di riesame**

**Piano triennale del ministero**

**Indicatori** elaborati dal ministero;

**piano triennale rettrice**, legge 31 marzo 2005, n. 42

Oltre a ciò il quadro si completa, oggi, del **piano della performance TRIENNALE**, relativo alle attività strategiche dell'Ateneo (didattica, ricerca, internazionalizzazione e grandi obiettivi gestionali), in conformità di quanto richiesto dalla L. 150/2009, che si integra con il ciclo del controllo.

la **relazione del Rettore** a consuntivo di cui alla L. 1/2009, art. 4;

La **relazione del Direttore** sui risultati dell'anno precedente (oggi 2015 , attività e obiettivi) e la **relazione tecnica al consuntivo** si integra e va a costituire un quadro di insieme con gli altri documenti ufficiali di programmazione e valutazione dell'attività di Ateneo.

### **1.2 Sistema ISO 9001**

L'Università per Stranieri di Siena, a partire da ottobre 2009, ha sviluppato un sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 e nel luglio 2010 ha ottenuto la certificazione, avente ad oggetto la *“Progettazione e erogazione di attività formative di livello universitario e post universitario”*; rinnovata ed estesa in fasi successive per le attività didattiche dei centri CLUSS, Cils e Ditals, in quanto di rilevanza strategica per la visibilità e lo sviluppo all'estero delle attività dei centri stessi.

Il sistema di qualità prevede l'adozione del documento di *“Riesame della direzione e obiettivi della qualità”*, che prevede obiettivi, target, indicatori, quindi è parte integrante dello sviluppo dell'albero della performance. Per tale motivo, fin dalla fase di prima adozione, il piano di performance e relativo sistema di misurazione e valutazione sono strettamente collegati, seguendone le fasi applicative, al documento di *“riesame della direzione e obiettivi per la qualità”*.

### **1.3 Tempi ISO**

Si deve notare che i tempi dell'ISO, per l'origine cui hanno avuto luogo le procedure, sono disallineati agli altri documenti di programmazione e consuntivazione dell'Ateneo; l'appuntamento di metà anno (luglio di ogni anno) costituisce comunque uno spartiacque preciso in termini di programmazione/valutazione, assolvendo a una triplice funzione:

1 verifica degli obiettivi dell'anno precedente;

2 controllo a metà anno degli obiettivi annuali/programmati per l'anno in corso;

3 contemporaneamente avvia, coinvolgendo gli organi didattici e di vertice di Ateneo, la nuova programmazione per l'anno successivo , estremamente importante, tempestiva e formale per poter stabilire e indirizzare le attività.

Tale sequenzialità logica-sistematica e temporale, deriva anche dall'oggetto della certificazione e dalla sua ampiezza su tutte le attività didattiche, la loro programmazione, erogazione ed organizzazione, anche negli aspetti gestionale ed amministrativi.

Pertanto l'Ateneo si è dotato di un quadro di strumenti di programmazione, valutazione e consuntivazione, con in più il valore aggiunto della ISO-9001, sull'ampio oggetto sopra richiamato. Ciò garantisce sulle verifiche effettuate la piena rispondenza ai criteri programmatori e di verifica imposti dalle norme vigenti, nell'ambito del ciclo plan/do/check/act, teso a favorire il perseguimento di un reale miglioramento continuo.

*Tale esperienza è stata maturata dall'università, secondo decisioni assunte prima del sistema performance, legge 150, e del sistema qualità dell'ANVUR, e, per il principio di economicità dell'azione amministrativa, deve essere valorizzata e inquadrata entro tale sistema, pur tendo conto di:*

- Collegamento della performance di Ateneo dal DA/DG, al personale EP e a tutto il resto del personale, con strumenti e criteri di migliore misurabilità e consequenzialità. Ciò mediante un programma di U-GOV che struttura meglio e con criteri di automatismo il cosiddetto “ribaltamento a cascata” dei risultati, come detto in esordio del paragrafo.

- Collegamento della performance in generale, ed in particolare di attività e obiettivi, allo strumento economico finanziario di bilancio, mediante la messa a regime, anche con valore giuridico, dal 1° gennaio 2013, della contabilità economico-patrimoniale e degli altri strumenti a supporto di contabilità analitica e controllo di gestione.
- Coordinamento dei documenti di cui sopra col piano della performance, oggi rientrante nelle competenze ANVUR.
- A quanto sopra si è aggiunto, dal 2013, il piano di accreditamento e valutazione AVA delle sedi didattiche, corsi di studio, sedi e corsi di dottorato, che implica la compilazione delle apposite schede SUA, sostitutive delle banche dati RAD e OFF. Tale sistema richiede anche il piano delle politiche di assicurazione delle qualità, pienamente assolto dal ciclo ISO 9001.

### **PRIMO COLLEGAMENTO ISO – PERFORMANCE - CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE LUGLIO 2012**

- a) A questo proposito nel luglio 2012 è stato proposto al CdA il seguente assetto, presentato a dicembre 2013 anche al Nucleo di valutazione in qualità di OIV, sul quale il nucleo stesso si è pronunciato il 13 maggio 2014.

#### **“Piano della performance (ex D.Lgs. 150/2009, c.d. ‘Brunetta’)”**

Il D.Lgs. 150/2009 prevede che le amministrazioni pubbliche - e tra queste anche le Università - adottino il Piano della Performance. Al fine di rendere omogenea e comparabile l'applicazione, la CIVIT (Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche), ora ANAC, ha emanato una serie di circolari applicative. Nel contempo è stata attivata l'ANVUR (Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca) che ha avviato le proprie procedure di valutazione impartendo direttive alle Università.

Per le Università si era quindi aperto un doppio canale di valutazione delle proprie attività: amministrative da un lato, e didattiche e di ricerca dall'altro, generando varie difficoltà; infatti è impensabile disgiungere gli obiettivi e la valutazione della gestione amministrativa da quelli della didattica e della ricerca, poiché la gestione è finalizzata esclusivamente all'attuazione di queste attività caratterizzanti i fini istituzionali delle Università.

Quanto sopra è oggi superato da una visione e competenze unitarie concentrate in capo all'ANVUR.

#### **b) Integrazione competenze ANVUR/ nuclei di valutazione**

Con integrazioni al dlgs 150/2009 è previsto ormai che ANVUR svolga per il sistema universitario le competenze già di Civit e poi di Anac.

Parallelamente i nuclei di valutazione interni svolgono a tutti gli effetti le funzioni di OIV, con tutte le competenze previste dal dlgs.150 in merito a valutazione e ciclo della performance.

**L'Università per Stranieri di Siena con delibera del CdA del 26/7/11 aveva quindi adottato il piano della performance collegandolo al sistema di gestione per la qualità, sviluppato da ottobre 2009 secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 ed in particolare con il previsto documento di “Riesame della direzione e obiettivi della qualità” (D.R. N. 260 del 1 luglio 2011) che fissa obiettivi, target, indicatori. La prevista relazione annuale del Piano della Performance è pertanto da ritenersi sovrapponibile al documento di “riesame della direzione e obiettivi della qualità” che opportunamente adeguato sarà inoltrato agli organi competenti quale “Relazione al piano della performance”.**

#### **c) Conclusioni luglio 2014 giugno 2015**

**Pertanto il piano della performance triennale, derivato dal piano del Rettore/piano triennale ministero, viene opportunamente di anno in anno valutato, aggiornato integrato e monitorato con gli obiettivi annuali attraverso il *documento di riesame della direzione e obiettivi della qualità*, che ne costituisce lo sviluppo e la relazione annuale.**

**Quanto sopra previa integrazione del documento stesso in ordine alla attività di ricerca dell'ateneo per coprire tutte le attività istituzionali e gestionali.**

L'ampio oggetto della certificazione di qualità, conforme alla norma UNI-EN ISO 9001:2008, da parte di un ente terzo indipendente accreditato, in merito a "Progettazione ed erogazione di attività formative di livello universitario e post universitario", ottenuta dall'Ateneo a luglio, integrata anche dalla certificazione CLUSS, CILS e DITALS, testimonia l'azione dell'amministrazione anche riguardo l'attività di monitoraggio della performance amministrativa.

### **COLLEGAMENTO ISO E SISTEMA DI ACCREDITAMENTO AVA/ANVUR**

Si è profilato inoltre un nuovo fronte qualità/miglioramento continuo.

**Nuovo assetto normativo accreditamento sedi e corsi di studio – Rapporto riesame annuale e ciclico.**

### **Schede SUA CDS e Rapporto riesame annuale e ciclico**

Il sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento), costituisce l'insieme delle attività dell'Agenzia in attuazione delle disposizioni della legge 20/12/2010, n. 240 e del decreto legislativo 27/01/2012, n. 19, le quali prevedono l'introduzione del sistema di accreditamento iniziale e periodico dei corsi di studio e delle sedi universitarie, della valutazione periodica della qualità, dell'efficienza e dei risultati conseguiti dagli atenei e il potenziamento del sistema di autovalutazione della qualità e dell'efficacia delle attività didattiche e di ricerca delle università.

L'ANVUR ha il compito di fissare metodologie, criteri, parametri e indicatori per l'accREDITamento e per la valutazione periodica. All'ANVUR spettano inoltre la verifica e il monitoraggio dei parametri e degli indicatori di accREDITamento e valutazione periodica anche ai fini della ripartizione della quota premiale delle risorse annualmente assegnate alle università.

Gli elementi portanti del sistema integrato AVA, inseriti in modo più dettagliato in un documento approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR nel luglio 2012 e consultabili nella sezione "riferimenti normativi", derivano in larga misura, oltre che dalla normativa nazionale, dalle linee guida contenute nelle European Standards (ESG-ENQA) approvate dai ministri europei nella conferenza di Bergen del 2005 e adottate nella Raccomandazione del Parlamento e del Consiglio europei (2006/143/CE).

Le Università hanno iniziato ad applicare progressivamente il sistema integrato AVA a partire dal 2013, con l'emanazione del DM 47/2013 che ne ha recepito le istanze promosse dall'ANVUR.

Nell'elaborazione e nello sviluppo del sistema AVA, l'ANVUR si ispira al rispetto dei tre principi di autonomia, responsabilità e valutazione che devono, in misura progressiva, indirizzare il comportamento delle università.

- **Riferimenti Normativi**

L'attivazione dei sistemi di Accredimento e di Valutazione Periodica delle università e il ruolo dell'ANVUR nelle attività ad essi connesse vengono enunciati tra i principi ispiratori della riforma del sistema universitario nella legge 30 dicembre 2010 n. 240, art. 1, comma 3 e nel Decreto Legislativo 27/01/2012 n. 19.



L'introduzione di un sistema di Accreditamento trova i suoi riferimenti normativi all'art. 5, comma 3, della legge n.240/2010, che nell'esercizio della delega di cui al comma 1, lettera a), prevede l'introduzione di un sistema di Accreditamento delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (articolo 3 del regolamento di cui al decreto del MIUR 22 ottobre 2004, n. 270).

*Il sistema della Valutazione Periodica è previsto all'art. 5 comma 3 lettera b della legge n. 240*

Infine, la legge n. 240, art. 5, comma 3, lettera e) prevede l'identificazione di meccanismi volti a garantire incentivi correlati al conseguimento dei risultati della Valutazione Periodica, nell'ambito delle risorse disponibili del fondo di finanziamento ordinario delle università allo scopo annualmente predeterminate.

L'art. 2, comma 2, l'art. 3, comma 1, lettera f) e l'art. 4 comma 1, del DPR 1 febbraio 2010 n. 76 definiscono il ruolo dell'ANVUR nei sistemi di Accreditamento e di Valutazione Periodica e nell'elaborazione dei parametri di riferimento per l'allocazione dei finanziamenti statali. Ai sensi dell'art. 4, comma 2, l'Agenzia è tenuta a rendere pubblici i risultati delle proprie valutazioni e a riesaminare, per una sola volta e sulla base di motivata richiesta dell'istituzione interessata, i rapporti di valutazione.

Il D.M. 47 del 30 gennaio 2013 recepisce integralmente il sistema A.V.A. definendo, attraverso gli allegati tecnici, i Requisiti di accreditamento dei corsi di studio; i Requisiti di accreditamento delle sedi, i Requisiti di assicurazione della Qualità, la Numerosità di riferimento studenti, gli Indicatori e i parametri per la valutazione Periodica della ricerca e delle attività di terza missione e gli Indicatori e parametri per la Valutazione Periodica delle attività formative.

Il DM 23 dicembre 2013, n. 1059, Autovalutazione, accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica – Adeguamenti e integrazioni al DM 30 gennaio 2013 n. 47.

- **Scadenze SUA CDS 2014-15:** nota ministeriale 213 dell'8.01.2013:
  - 14.02.2014 – modifiche SUA RAD.
  - 05.05.2014: Didattica programmata e erogata, informazioni generali del corso, referenti e strutture, il corso di studio in breve. Obiettivi della formazione. Descrizione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento. Docenti di riferimento. Docenti titolari di insegnamento. Aule, laboratori, orientamento, sale studio, biblioteche, assistenza svolgimento periodi estero, assistenza e accordi mobilità internazionale. Accompagnamento al mondo del lavoro. Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo. Organizzazione e responsabilità della AQ a livello di cds. Programmazione dei lavori e scadenze di attuazione delle iniziative.
  - 30.09.2014: Calendari cds e orario attività formative. Calendario esami di profitto. Calendario sessioni prova finale. Docenti a contratto esterno. Opinioni studenti. Opinioni laureati. Dati di ingresso percorso uscita. Efficacia esterna. Opinioni enti con accordi stage-tirocinio curriculare o extra curriculare.
  - 28.02.2015: calendario cds e orario attività formative II semestre. Docenti contratto esterno II semestre.

Scadenze Riesame annuale: alla fine dell'anno solare riferito all'a.a. appena concluso – da inserire entro il mese di gennaio dell'anno successivo (almeno quest'anno è stato così).

Scadenza Riesame ciclico: alla fine dei 3 anni accademici/coorti.

#### **1.4 Nuovo Coordinamento sistema ANVUR-AVA/ ISO**

Il nuovo sistema di accreditamento sopra descritto ha naturalmente obbligato l'università ad una riflessione sul proprio sistema ISO, soprattutto in relazione all'ampio oggetto della certificazione dell'università per stranieri di Siena, sin dal 2009 incamminata sul percorso del perseguimento della qualità della propria offerta formativa.

In particolare ci si è posti il problema del coordinamento tra la norma ISO ed il sistema AVA-ANVUR, anche in un'ottica di economicità di impiego delle risorse.

Vi è stato un esame congiunto della complessiva esperienza ISO, in relazione al nuovo sistema ministeriale.

Al termine del confronto, che ha coinvolto le massime cariche accademiche e gestionali dell'ateneo ( Rettrice, direttore del DADR, direttrice generale, responsabile della didattica, dirigente, membri del nucleo di valutazione dell'ateneo), si è convenuto che criteri e metodi ISO sono utili e spendibili entro il nuovo sistema obbligatorio di accreditamento.

#### **1.5 Conclusioni e collegamento con AVA luglio 2014- giugno 2015**

Il sistema ISO quindi con i suoi documenti di gestione è stato organizzato nel 2014 in modo tale da recepire come obiettivi ed azioni di miglioramento, quelli richiesti dalla legge ed espressi entro il sistema SUA/rapporto di riesame annuale dei singoli corsi di studio, con i seguenti aggiustamenti al sistema qualità ISO finora perseguito da UNISTRASI:

- 1) quanto richiesto nel sistema AVA- rapporto di riesame può diventare e costituirà obiettivi dell'ateneo da relazionare anche nel sistema di documenti di ISO;
- 2) cambiare l'attuale impostazione dei documenti di riesame ISO, da generale per tutti i cdl, a singolo corso per singolo corso, come il sistema AVA richiede;
- 3) necessità, ma anche convenienza a riadattare i tempi della ISO, alle esigenze e tempi di AVA, così da fare un solo lavoro di programmazione e valutazione, valido sui due fronti, con il valore aggiunto del metodo ISO che supporterà sistematicamente il nuovo sistema di accreditamento, reso obbligatorio dal MIUR;
- 4) istituzione di un'area organizzativa "assicurazione della qualità", per coordinare questa complessa ed articolata materia, conferma definitiva dell'investimento sul sistema qualità.

#### **1.6 Nuova architettura documento di riesame**

Premesso quanto sopra, con il documento di riesame del luglio 2014, si è compiuto il coordinamento dei sistemi ISO/AVA/performance, ai sensi del quale il documento unico integrato di riesame ISO, funge da documento programmatico e da relazione alla performance dell'anno precedente, recependo in tutto e per tutto i rapporti di riesame dei corsi di studio del sistema AVA. Ciò è stato rappresentato come esperienza virtuosa al convegno nazionale ANVUR del giugno 2015.

Dunque il documento di riesame 2014 si componeva di 5 parti:

**I parte:** Metodologia . Quadro dei documenti di Ateneo di programmazione e consuntivazione. Piano performance/relazione performance/rapporti di riesame AVA e documento riesame ISO.

Modifiche normative di sistema su qualità / accreditamenti cds e performance ( sistema AVA ecc) e relativo coordinamento col sistema ISO;

**II parte:** rapporti di riesame AVA. Valutazione e consuntivo obiettivi dell'anno precedente, comprensivi dei “quadri c”, che contengono i nuovi obiettivi per i singoli corsi di studio

**III parte,** nuove attività ed obiettivi, ove non già previsti nei rapporti di riesame, mutuati da: piano performance, con obiettivi strategici didattica , internazionalizzazione.

**IV** CILS/ CLUSS e DITALS seguono il percorso ISO integrale;

**V parte** obiettivi gestionali del direttore generale tratti e comuni al piano performance.

Come da tavola di riepilogo fuori testo il documento di riesame, contenente i rapporti di riesame AVA, adempie anche alla funzione di sviluppo del piano della performance e relativa relazione annuale su tutte le attività dell'università.

### ***1.7 Nuove Conclusioni luglio 2015***

Su tale punto di arrivo si è inserita la decisione degli organi di vertice di ridimensionare la certificazione ISO, limitandola solo ai centri già oggi certificati e servizi a supporto, dal momento che le attività dei corsi di studio sono ormai coperte dal sistema di qualità AVA di ANVUR, secondo linee guida europee riferite ai sistemi universitari.

Tale decisione è stata assunta dal cda del 5 agosto 2015, con le seguenti conclusioni e il nuovo coordinamento col documento integrato di performance (Vedi delibera completa):

- la riduzione dell'oggetto della certificazione ISO, con approvazione dello slittamento della visita di sorveglianza 2015 al 4 settembre 2015;
- l'adeguamento del manuale di qualità al nuovo oggetto;
- il documento di riesame ISO, così ridotto, sarà incorporato nella relazione alla performance 2014, anch'essa necessariamente slittata in relazione alla disponibilità dei documenti di consuntivazione (bilancio di esercizio e relativa relazione tecnica di accompagnamento, relazione della rettrice, relazione della DG).

### ***1.8 nuova architettura del documento di riesame***

- 1 introduzione e collegamento col documento integrato performance
- 2 risultati dei centri 2014 e nuovi obiettivi 2015
- 3 servizi comuni a supporto

### ***1.9 contenuti del documento integrato del ciclo della performance***

Il documento è organizzato in due parti:

Parte prima: programmatica – piano della performance 2015-17

Parte seconda: risultati – relazione performance 2014 che comprende:

- 1 didattica rapporti di riesame CdS annuali;
- 2 ricerca;
- 3 internazionalizzazione, documento di riesame ISO sulle attività dei Centri,

4 risultati obiettivi gestionali mutuati dfa relazione DG.

Tale documento unico performance piano e relazione sarà integrato a posteriori, dopo la certificazione delle attività rientranti nello scopo ISO.

## **2 Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli STAKEHOLDERS ESTERNI**

### **2.1 Chi siamo**

L'Università per Stranieri di Siena, Istituto Superiore statale ad ordinamento speciale, è situata in una città che rappresenta l'essenza della cultura e della civiltà italiana nel mondo. A Siena nel 1588 fu istituita la prima cattedra di lingua italiana destinata a studenti tedeschi; sempre a Siena a partire dal 1917 furono realizzati i primi corsi di lingua e cultura italiana dopo l'Unità d'Italia. L'Università per Stranieri di Siena ha ereditato questa tradizione plurisecolare di insegnamento dell'italiano facendo propria la missione della diffusione della lingua e della cultura italiana e al tempo stesso aprendosi alle lingue e alle culture degli altri in un mondo globalizzato.

### **2.2 Cosa facciamo**

L'Ateneo internazionale, monodipartimentale e specializzato, offre, nella sua nuova sede, un ambiente di studio e di ricerca scientifica in cui convivono armoniosamente lingue, culture, identità diverse. In esso forte è la tendenza alla mobilità internazionale in una prospettiva di scambio ed arricchimento reciproco che giovano alla qualità della didattica e della ricerca. Lo stretto legame con il territorio e con le sue Istituzioni innalza ulteriormente la qualità dell'Ateneo.

L'Università per Stranieri si caratterizza per qualità della ricerca, capacità di attrarre talenti, ottimo rapporto quantitativo docenti/studenti, bassa dispersione. Grazie anche al sostegno della Regione Toscana e della Fondazione Monte dei Paschi di Siena, è notevolissimo l'impegno nelle borse di studio e nei tirocini in Italia e all'estero destinati agli studenti.

La qualità della ricerca e della didattica messe in atto dall'Università per Stranieri di Siena è testimoniata dal riconoscimento del Consiglio d'Europa che, dal 2004 a oggi, ha concesso per ben cinque volte consecutive il Label per i migliori progetti per la diffusione delle lingue. Il Label del Consiglio d'Europa è il più prestigioso riconoscimento europeo nel settore, e l'Università per Stranieri di Siena è l'unico Ateneo italiano ad averlo ricevuto per sette volte.

Ulteriore importante riconoscimento riguarda l'ottenimento della certificazione ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2008 "Progettazione e erogazione di attività formative di livello universitario e post universitario" a ciò si aggiungono le certificazioni CLUSS, CILS ed è in corso l'iter per l'estensione della certificazione anche alle attività del centro DITALS.

Con tale ampio oggetto della certificazione, estesa o in via di acquisizione a tre fra i centri di ricerca più importanti, praticamente tutta l'attività istituzionale e gestionale dell'Università è assoggettata al ciclo di miglioramento continuo *Plan Do Check Act* e relative attività di monitoraggio e valutazione.

Studiare all'Università per Stranieri di Siena significa vivere in un territorio ricco di tradizioni con un'elevata qualità della vita, dove le attività di studio e di ricerca si svolgono in un ambiente a misura di studente, in cui le esigenze di ciascuno possono trovare la propria realizzazione. Ai corsi di laurea, laurea magistrale, master, scuola di specializzazione e alle certificazioni di competenze didattiche (CILS e DITALS) possono iscriversi studentesse e studenti italiane/i e straniera/i. I corsi di lingua e cultura italiana sono destinati agli stranieri, i quali possono anche sostenere gli esami di certificazione di italiano come lingua straniera.

### **2.3 Come operiamo**

L'Università per Stranieri di Siena dal 2008 ha la propria sede principale in piazza Carlo Rosselli 27-28 (prospiciente la Stazione Ferroviaria) e una sede in via Pispini 1 nel Centro Storico di Siena. Con il trasferimento della sede principale è stato portato a compimento un grande progetto di razionalizzazione e accorpamento di tutte le attività istituzionali, di didattica, di ricerca e amministrative in un unico edificio che ha consentito di realizzare importanti economie di scala. La nuova sede rispetta tutti gli standard di sicurezza, confort e piena accessibilità necessari allo svolgimento della propria attività istituzionale ed è dotata delle più moderne tecnologie a supporto della didattica e della ricerca.

L'Ateneo è articolato in:

- un Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca (DADR);
- una Scuola Superiore di Dottorato e Specializzazione (SSDS);
- sei Centri di Ricerca e Servizio (Centro CILS – Centro per la Certificazione dell'Italiano come Lingua Stranieri; Centro DITALS – Centro per la Certificazione di competenza in Didattica dell'Italiano a Stranieri; Centro CLASS – Centro per le Lingue Straniere; Centro CLUSS – Centro Linguistico; Centro FAST – Centro per la Formazione e Aggiornamento anche con Supporto Tecnologico; Centro di Eccellenza “Osservatorio permanente dell'Italiano diffuso fra Stranieri e delle Lingue Immigrate in Italia; Centro CERSDEP – Centro Interuniversitario di Ricerca Sperimentazione e Documentazione di Educazione Permanente;
- due Centri di Servizio (Centro di Servizio Audiovisivi e Multimediali, Centro Servizi Informatici;
- una Biblioteca;
- una struttura Amministrativa e Tecnica.

## **3 Identità (sintesi)**

### **3.1 L'Amministrazione in cifre**

#### **3.1.1 STRUTTURE**

1 Dipartimenti (DADR) che coordina le attività di didattica e di ricerca;

1 Scuola (SSDS) che coordina le attività post laurea, dottorato, scuola di specializzazione;

1 Centro di Eccellenza

5 Centri di Ricerca e Servizio (CERSDEP, CILS, CLASS, CLUSS, DITALS e FAST)

2 Centri di Servizio (Centro servizi informatici, Centro servizi audiovisivi e multimediali)

4 Aule multimediali (1 sede dei Pispini – 3 sede Centrale)

1 Auditorium

1 Aula Magna

20 Aule (4 sede dei Pispini – 16 sede Centrale)

1 Laboratorio Linguistico

1 Biblioteca

### **3.1.2 DIDATTICA**

Corsi di Laurea a.a. 2013/2014:

Laurea triennale 2:

- Lingua e cultura italiana/insegnamento dell'italiano a stranieri
- Mediazione linguistica e culturale

Laurea Magistrale 2:

- Scienze linguistiche e comunicazione interculturale
- Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica

1 Scuole di Specializzazione:

- Scuola di specializzazione in didattica dell'italiano come lingua straniera

5 Master di I e II livello:

Nel corso del triennio vengono istituiti ed attivati i seguenti Master:

- Contenuti, metodi ed approcci per insegnare la lingua italiana ad adulti stranieri
- Master DITALS
- Master on line in didattica della lingua e della letteratura italiana in collaborazione con il consorzio interuniversitario ICoN;
- Didattica della lingua e della letteratura italiana
- Comunicazione interculturale: studi libano-italiani
- Master MUNDIS
- E-learning per l'insegnamento dell'italiano a stranieri
- Progettazione editoriale per l'italiano L2

Corsi di Dottorato di Ricerca:

- Linguistica e Didattica della lingua italiana a stranieri
- Letteratura, storia della lingua e filologia italiana
- Dall'a.a. 2014/2015 XXX ciclo sarà attivato un unico corso di dottorato: *“Linguistica storica, Linguistica educativa e Italianistica: l'italiano e le altre lingue”*

Certificazioni

Cils e Ditals

Corsi di lingua e cultura italiana

### **3.1.3 STUDENTI (ANNO ACCADEMICO 2012/2013)**

948 Iscritti ai Corsi di Laurea e Laurea magistrale

34 Iscritti ai Master

40 Iscritti alla Scuola di Specializzazione

25 Iscritti ai Dottorati di Ricerca

7.794 Iscritti ai Corsi di lingua e cultura italiana (espresso in mensilità studente)

Iscritti a Corsi speciali per docenti stranieri

561 Iscritti a Corsi di formazione del Centro CILS

610 Iscritti a Corsi di formazione del Centro DITALS

189 Iscritti a Corsi di formazione del Centro FAST

2.1841 Esami di Certificazione dell'italiano come lingua straniera – CILS – anno 2013

2.471 Esami di Certificazione di Competenza in didattica dell'italiano stranieri –DITALS – anno 2013

### **3.1.4 PERSONALE**

n. 54 Docenti e ricercatori

- di cui Professori Ordinari n. 8
- di cui Professori Associati n. 9
- di cui Ricercatori n. 21
- di cui Ricercatori a tempo determinato n. 1
- di cui Docenti di lingua n.11
- di cui Professori Incaricati n. 4

n. 13 Collaboratori ed Esperti Linguistici

n. 87 Personale tecnico amministrativo

n. 53 Collaborazioni su progetti

### **3.2 Mandato istituzionale**

L'Università per Stranieri di Siena, università pubblica, garantisce, nel pieno rispetto dei principi costituzionali, la formazione universitaria e la ricerca scientifica assicurando la piena libertà dell'insegnamento e della ricerca. Svolge attività di insegnamento e di ricerca scientifica finalizzata alla conoscenza e alla diffusione della lingua e della cultura italiana in ambito internazionale e interculturale.

#### **3.2.1 MISSIONE**

*[Ragion d'essere, esplicitazione dei capisaldi strategici, interpretazione del mandato istituzionale, tenendo conto dell'indicatore politico e delle attese degli stakeholder nello specifico momento storico]*

L'Ateneo ha cambiato profondamente il proprio volto, i propri assetti strutturali, la propria identità e missione negli ultimi anni, sia per adeguarsi al rapido susseguirsi della normativa nazionale, che tanto ha inciso nella ridefinizione degli assetti del sistema universitario nazionale, sia in risposta ad una interna esigenza di nuova definizione identitaria. Si può ben dire, anzi, che questa seconda motivazione sia stata quella che maggiormente ha agito per innescare e sviluppare il grande sforzo che almeno a partire dai primi anni del Millennio ha impegnato tutte le componenti della comunità dell'Università per Stranieri di Siena.

Si può affermare, senza temere di sbagliare, che l'esigenza di rinnovamento nella missione e nell'identità dell'Ateneo si sia manifestata ben prima delle riforme normative nazionali, che necessariamente hanno riguardato anche l'Ateneo: esigenza nata innanzitutto dalla consapevolezza maturata proprio nello svolgimento di un ruolo attivo sul piano della ricerca e della formazione nel settore della lingua italiana nel mondo (lingua degli stranieri, per gli stranieri) che ha spinto a captare i profondi mutamenti di posizione della lingua-cultura economia-società italiana nel mondo globale e rispondere alle nuove esigenze in esso emergenti con obiettivi, modalità, assetti gestionali, offerta formativa, linee di ricerca molto diversi da quelli che nei decenni precedenti avevano caratterizzato il ruolo dell'Ateneo senese per stranieri. Si tratta, comunque, di rileggere alla luce dei cambiamenti del mondo globale il suo ruolo di sostegno ai processi di internazionalizzazione non solo del sistema universitario nazionale, ma più in generale ai processi di internazionalizzazione del Paese e di collocazione della lingua-cultura italiana entro il mercato globale delle lingue-culture.

I cambiamenti imposti dalle normative recenti, perciò, hanno costituito solo l'ultimo passo di un percorso già da tempo iniziato con l'obiettivo di rendere sempre viva e vitale l'azione, la funzione, la posizione dell'Ateneo entro il sistema universitario nazionale e entro il panorama del sistema internazionale della ricerca e dell'alta formazione impegnato nella promozione della conoscenza e nello sviluppo delle competenze linguistico-culturale nei contesti dove l'italiano è un attore: in quanto oggetto di apprendimento da parte di stranieri e in quanto lingua-cultura con la quale entrano in contatto le altre lingue-culture. Questo ampliamento di campo di azione, già iniziato negli anni Novanta del 900, si è compiutamente realizzato proprio a partire dai primi anni del Millennio, sotto la spinta delle mutate esigenze di sviluppo linguistico – avente come protagonista l'italiano – sia all'estero, sia in Italia: esigenze sentite dal complesso del corpo sociale in quanto strumento del generale sviluppo culturale, ma anche in modo particolare sentite dal sistema economico-produttivo, impegnato nei processi di internazionalizzazione e perciò coinvolto pienamente nello sviluppo della consapevolezza circa il ruolo di apripista che la lingua cultura italiana ha anche per la diffusione delle nostre merci nel mondo. Una compiuta consapevolezza di tale ruolo implica la necessità di figure professionali capaci di gestire i contesti di contatto fra la lingua-cultura-economia-società italiana e le altre lingue-culture-economie-società: nel mondo e nel nostro Paese, nei tradizionali contesti del contatto culturale, ma anche in quelli dello scambio economico; nei luoghi a forte presenza di comunità di origine italiana nel mondo, ma anche in quelli di immigrazione straniera in Italia.

I nuovi scenari del mondo globale, dunque, hanno generato nuove esigenze conoscitive e di competenze linguistico-culturali e professionali; per rispondere a questi cambiamenti di scenari globali l'Ateneo si è impegnato in un cammino di profondo suo rinnovamento. Di questo cammino vuole rendere conto il presente documento, non tanto per ripercorrerne le fasi passate, ma per definirne i nuovi obiettivi nel medio termine susseguenti alle scelte fatte ce ai risultati già conseguiti.

Prima di procedere nella sintetica descrizione della struttura di questo documento e nello sviluppo delle singole parti, dei singoli punti del processo di programmazione per gli anni 2013-2015, ci sia consentito richiamare alcune caratteristiche di un nodo concettuale centrale nella progettazione del percorso di ridefinizione dell'identità e della missione dell'Ateneo così come si è venuta definendo finora e nella programmazione futura: il concetto di "territorio" sul quale insiste l'Ateneo.

Storicamente, ogni Università, pur avendo come tratto intrinseco quella dell'apertura all'esterno, ha un profondo legame identitario con il proprio territorio locale, dal quale attinge quei tratti di tradizione storica e di contesto sociale che costituiscono il tessuto sul quale si innestano le azioni di ricerca e formative, e nel quale primariamente si intendono far ricadere i risultati della propria attività. Ciò, per una Università per Stranieri come quella di Siena, può valere solo in una certa misura.

Il concetto di "territorio", infatti, per l'Università per Stranieri di Siena, assume una duplice valenza: quella di 'territorio di appartenenza', ovvero il contesto geografico, storico, sociale, culturale locale. Questo è rappresentato dalle Terre di Siena e dalla regione Toscana, e più in generale dall'Italia, alla diffusione della cui lingua-cultura è primariamente deputato l'Ateneo.

Una seconda valenza è quella di 'territorio di pertinenza', costituito più in generale da tutti quei contesti in Italia e nel mondo in cui la lingua-cultura italiana entra in contatto con le altre lingue culture: come oggetto di apprendimento e di insegnamento, come contesto di riferimento per i nostri emigrati nel mondo, come lingua di partenza per gli italiani impegnati in processi di internazionalizzazione.

Il rapporto con il territorio locale è sì importante per l'Università per Stranieri di Siena anche solo per la radici storiche della missione dell'Ateneo (nel 1588 fu istituita a Siena dal Granduca Ferdinando I di Toscana la prima cattedra di lingua italiana mai istituita nella Penisola, e destinata a studenti tedeschi), ma ancor più vasto, e perciò capace di generale più articolati campi di esigenze



formative e di ricerca, e correlati spazi di risposta da parte dell'Ateneo, è il territorio di pertinenza: tutto il mondo, vista la natura di lingua a grande diffusione internazionale propria dell'italiano. Solo collocando l'azione dell'Ateneo entro questi due significati di *territorio* è possibile delineare il senso di un percorso di programmazione specifica, specializzata, capace di porsi al servizio dello sviluppo non solo dell'Ateneo, ma del Paese nei suoi processi di internazionalizzazione.

Con i richiami al lungo processo di ridefinizione identitaria dell'Ateneo e al campo territoriale di azione, iniziamo il presente documento.

La sua prima parte è dedicata a una fotografia dei suoi attuali assetti in termini di oggetti di intervento e di strutture; continua con i passi compiuti per adeguarsi alle richieste derivanti dalla recente normativa; prosegue con l'esplicitazione delle linee lungo le quali intende muoversi per quanto riguarda l'offerta formativa, la ricerca scientifica, la promozione della qualità nei processi gestionali e nei servizi. Il documento individua, infine, alcuni nodi sui quali si concentrerà, nel periodo considerato, l'azione di sviluppo dell'Ateneo.

Tra i vari punti cruciali per un progetto di ulteriore sviluppo dell'Istituzione ne indichiamo almeno due che potranno essere resi oggetto di una azione intensa tesa a cambiare l'attuale stato delle cose in senso migliorativo.

### **3.3 Albero della Performance**

*[Mappa logica che rappresenta anche graficamente i legami tra:  
mandato istituzionale – missione*

*aree strategiche – obiettivi strategici – obiettivi operativi n- azioni – risorse*

*Rappresentazione articolata e sintetica della performance di amministrazione]*

L'Albero della performance è una mappa logica che rappresenta i legami tra mandato istituzionale, missione, aree strategiche, obiettivi strategici e piani operativi. La mappa dimostra come gli obiettivi dei vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, al mandato istituzionale e alla missione.

L'Albero della performance riporta l'indicazione delle tre aree strategiche individuate e degli obiettivi strategici corrispondenti a ciascuna di esse. Sono stati indicati altresì gli obiettivi gestionali il cui perseguimento si riflette indirettamente anche sul raggiungimento degli obiettivi strategici.

#### **In generale**

Poiché le linee generali di indirizzo della programmazione sono state emanate dal Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica con D.M. 827/2013 e i relativi indicatori con D.M. 104/2014, l'Università ha completato la programmazione triennale 2013-2015 con procedura telematica prevista entro il 28 marzo 2014

Tale programmazione prevede da parte dell'Università la scelta di alcuni obiettivi e relativi indicatori tra quelli determinati dal MIUR, in esito alla valutazione dei quali sono previste assegnazioni annue del FFO. Nonostante le grandi difficoltà di questi anni e il sottofinanziamento ministeriale, possiamo affermare che l'Università per Stranieri di Siena è in buone condizioni di salute rispetto ai fondamentali parametri e indicatori di sistema:

Buon andamento del bilancio. Questo risultato ha diversi elementi di valore. Innanzitutto, non si tratta di un elemento occasionale, ma della conferma di una tendenza che caratterizza ormai da diversi anni consecutivi la nostra attività: non solo l'Ateneo raggiunge il reale pareggio di bilancio, ma produce un avanzo – costantemente crescente negli anni – che appare frutto di una decisa linea di azione che ha riguardato tutte le attività e le strutture dell'Ateneo, da quelle della ricerca e della didattica, alle strutture amministrativo-gestionali. Tale risultato non solo fornisce una sicurezza sullo stato del bilancio, ma consente anche di promuovere linee di sviluppo, investimenti per migliorare la qualità dei servizi, della ricerca e della didattica,

per lo sviluppo dell'istituzione, in attesa che la disponibilità di nuovi spazi lo rendano possibile.

Rapporto di spese per il personale/FFO a livello del 64,32% nel 2011, e del 61,91% nel 2012.

Entrate per tasse e contributi universitari a livello del 9,6% per il 2011 e del 12% per il 2012 in rapporto al FFO.

Quota progressivamente in aumento delle entrate proprie rispetto a quelle del FFO, quota che ha raggiunto ormai più del 70% del fondo ministeriale.

### **Rapporto Fondi propri su FFO**

Pieno rispetto dei requisiti ministeriali per l'offerta didattica.

Aumento del numero degli studenti immatricolati ai propri corsi di laurea:

l'Università per Stranieri di Siena è uno dei pochissimi Atenei italiani ad aver conseguito tale risultato positivo.

Lo stesso può dirsi per gli studenti stranieri iscritti ai corsi di lingua italiana, fra i quali primeggiano i cinesi: il nostro Ateneo è quello che ha il maggior numero di studenti cinesi iscritti ai corsi di lingua 'Marco Polo' e 'Turandot'. Si tratta di due risultati importanti, che segnalano la qualità dell'offerta formativa proposta dall'Ateneo e la sua capacità di rispondere alle effettive esigenze emergenti entro la nostra società e fra chi, nel mondo, si avvicina alla lingua-cultura italiana.

### **Studenti Marco Polo e Turandot**

Lo stesso incremento si rileva nelle altre offerte formative dell'ateneo, in particolare in quelle che rientrano nella sua specializzazione di osservatorio della lingua italiana diffusa fra stranieri, della sua certificazione e del suo insegnamento.

### **Numero di candidati agli esami CILS**

### **Numero di candidati agli esami DITALS**

Qualità della didattica. Successo nelle valutazioni, condotte su tutti gli studenti frequentanti, che mostrano indici di gradimento mediamente superiori all'80%, come appare dalle rilevazioni periodiche del Nucleo di valutazione.

Buoni risultati nella valutazione della ricerca (VQR), con settori di eccellenza.

Istituzione di uno spin-off universitario denominato *Siena Italtech, Tecnologie per lo sviluppo linguistico*. Si tratta di uno dei pochissimi spin-off attivi in Italia nei settori umanistici.

L'Ateneo ha soddisfatto la gran parte degli adeguamenti derivanti dalla L. 240/2010.

Sono stati approvati e pubblicati i nuovi atti fondamentali: lo Statuto, il Regolamento generale di ateneo; mentre sono state avviate le procedure per rendere operativi i nuovi organi:

Senato accademico e Consiglio di amministrazione, e Collegio dei Revisori dei conti e Nucleo di valutazione, in aggiunta al Rettore, e al Direttore generale.

Sono state avviate le procedure per rendere operativi, quali organi consultivi, di proposta o garanzia, l'Assemblea della Comunità universitaria, l'Assemblea degli Studenti, il Comitato Unico di Garanzia e il Collegio di disciplina; la Commissione didattica paritetica, e il Presidio di qualità, che assicurano il controllo e il coordinamento della didattica; la Consulta dei portatori di interesse che rappresenta un permanente collegamento dell'ateneo con il contesto istituzionale sociale ed economico di riferimento.

E' stato approvato il nuovo Regolamento didattico di Ateneo.

Sono stato adottati il Regolamento disciplinante la chiamata di professori di I e II fascia e research fellows; i Regolamenti criteri e modalità per lo svolgimento di attività di ricerca, didattica, orientamento e tutorato professori di ruolo e ricercatori.

Sono stati istituiti, con l'inizio del 2013, il nuovo Dipartimento e la Scuola Superiore di dottorato e di specializzazione.

Sono stati eletti il Direttore del Dipartimento, i Coordinatori di Area, i membri della Giunta di Dipartimento.

E' stato realizzato un ampio processo di adeguamento organizzativo, approntando un nuovo quadro organizzativo interno ed è stato adottato un nuovo Organigramma di ateneo, articolato in Aree organizzative.

È stato adottato il Bilancio unico di ateneo e il nuovo sistema di Contabilità economico-patrimoniale, che ha potuto essere predisposto e attivato già con l'inizio del 2013, quindi con un anno di anticipo rispetto alla scadenza di legge, così qualificando l'ateneo ai fini del previsto intervento premiale da parte del Ministero.

Completato il ricordato processo di attuazione della nuova normativa ed entrati in funzione i nuovi assetti, l'Ateneo può continuare il proprio cammino di definizione di nuovi obiettivi programmatici. Resta centrale l'obiettivo strategico di uno sviluppo che consenta di rispondere in forma più adeguata alla missione di Ateneo specializzato nel contatto fra lingue e culture e di osservatorio privilegiato della condizione della lingua e della cultura italiana diffusa nel mondo e delle lingue-culture presenti nel territorio nazionale; tramite l'insegnamento linguistico, essere strumento di mediazione fra la cultura-società-economia italiana e quelle del resto del mondo; promuovere lo sviluppo delle metodologie, delle pratiche e degli strumenti per l'insegnamento della lingua italiana; promuovere la formazione, la riqualificazione e l'aggiornamento delle figure professionali (a cominciare dai docenti) che operano nel settore dell'italiano per stranieri in Italia e nel mondo.

Per quanto sopra detto lo schema degli obiettivi e dei documenti da cui essi vengono mutuati specificati e valutati nel corso del triennio è il seguente:

**Piano MIUR 2013-2015 e relativi obiettivi ed indicatori**



**Piano triennale della Rettrice comprensivo degli obiettivi MIUR e degli obiettivi strategici dell'Ateneo**



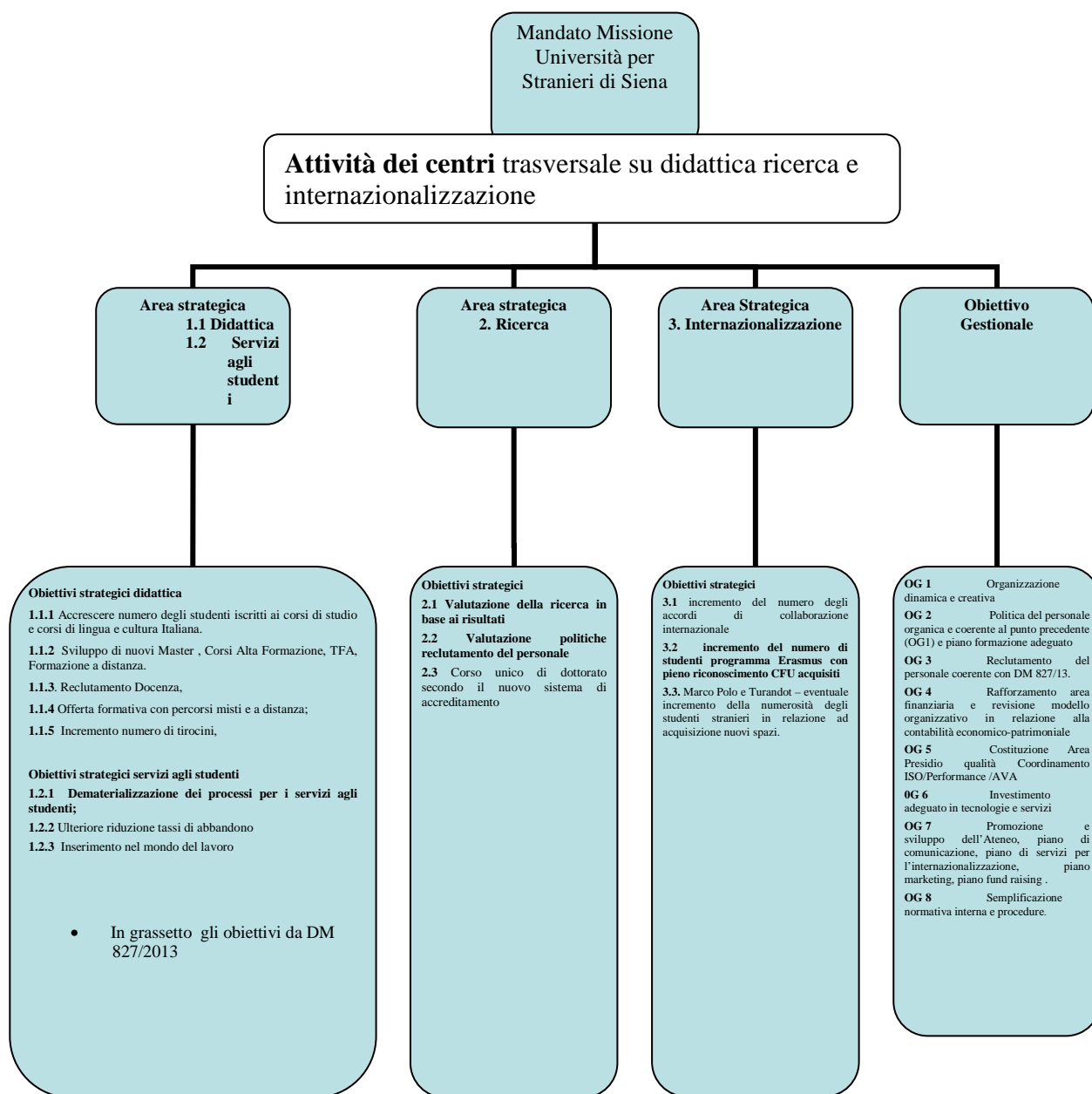
**Piano Performance che specifica meglio obiettivi ed indicatori del piano della Rettrice**



**Rapporti di riesame per i corsi di laurea + documento di Riesame della Direzione e obiettivi della qualità per i centri + settore della Ricerca che vale come monitoraggio e valutazione annuale del piano della performance**



**Altri documenti annuali con valore di monitoraggio e valutazione:  
Relazione annuale della Rettrice ai sensi della legge 1/2009;  
Relazione su attività e obiettivi del Direttore amministrativo/Direttore Generale;  
Relazione del Direttore Generale al Conto Consuntivo**



## 4 Analisi del contesto

### 4.1 Analisi del contesto esterno

- contesto generale

[variabili di tipo: economico, sociale, tecnologico, ambientale]

***Crisi economico finanziaria del sistema e ripercussione su FFO – importanza risorse proprie incrementate fino al 50% mediante accordi con soggetti del sistema economico-sociale: imprese, centri di certificazione, Università***

***Contesto regionale in evoluzione nel quadro del sistema universitario nazionale***

***Contributo al sistema Città mediante supporto al processo di internazionalizzazione delle imprese senesi  
Interazione diretta con sistema economico cittadino derivante dalla presenze degli studenti stranieri***

- contesto specifico

*[esame, principali stakeholder]*

***Elenco: Regione Toscana, Provincia di Siena, Comune di Siena, Università Regionali, Istituti Italiani di Cultura, Università del sistema nazionale e internazionale, Centro di Certificazione***

Tali attività si sono sviluppate secondo le seguenti linee guida primarie:

- intenso rapporto con la società locale, risposta ai suoi bisogni di sviluppo formativo, rispetto e valorizzazione delle sue peculiarità culturali;
- ridefinizione del campo di azione ‘italiano per stranieri’, allargandolo a ‘lingua e cultura italiana in contatto con le altre lingue e culture’, in una prospettiva di rispetto di tutte le lingue e le culture del mondo e di ampliamento del pubblico potenziale dell’offerta formativa;
- ricerca scientifica di eccellenza nel settore delle scienze umane, con il costante perseguimento della innovazione a livello dei modelli teorici e della strumentazione metodologica.

L’Ateneo, vista la sua missione e considerato il suo oggetto primario di azione, sviluppa un costante rapporto di cooperazione con le altre Istituzioni operanti sulla materia, in primo luogo con il Ministero di riferimento, ovvero il MIUR, così come con il Ministero degli Affari Esteri, con la Regione Toscana, con la Provincia e il Comune di Siena, nonché con le Istituzioni europee comunitarie (tra le quali principalmente il Consiglio d’Europa e la Fondazione Europea della Scienza).

Per quanto riguarda il MIUR, ci preme citare almeno le azioni che hanno visto l’Ateneo partecipare ai progetti di internazionalizzazione (con il Collegio d’Oriente) Marco Polo e Turandot per gli studenti cinesi, dove la funzione di formazione linguistica è primariamente svolta al servizio del sistema universitario nazionale: l’Ateneo diventa strumento altamente specializzato al servizio del sistema universitario nei settori primariamente scelti dagli studenti cinesi.

Per quanto riguarda il Ministero degli Affari Esteri, l’Ateneo coopera sistematicamente con la Direzione Sistema Paese (soprattutto per ciò che concerne la Promozione Culturale) lavorando sia alle azioni di sistema (Settimana della lingua italiana nel mondo; formazione degli insegnanti di italiano nel mondo; certificazioni di competenza linguistica e didattica; progetti specifici per area geografica), sia su singole iniziative in collaborazione con gli Istituti Italiani di Cultura nel mondo.

L’Ateneo ha collaborato con il Ministero del Lavoro per l’attuazione di misure formative e della relativa certificazione di competenza linguistica per gli immigrati stranieri in Italia.

La Regione Toscana è referente primario su materie quali il sostegno ai tirocini formativi, i processi interculturali, l’innovazione, la promozione del ‘sistema-Toscana’, l’integrazione linguistica e culturale dei cittadini stranieri, la valorizzazione del patrimonio artistico- culturale, la diffusione delle lingue. L’Ateneo ha dato il suo apporto anche in sede di definizione della legge regionale sull’università e la ricerca scientifica. Ha partecipato, inoltre, a vari bandi regionali su fondi comunitari, conseguendone alcuni; è stato notevole il sostegno, al proposito, fornito dall’apposita Unità di missione.

A livello provinciale e comunale, l’Ateneo coopera mettendo in atto una sistematica attenzione

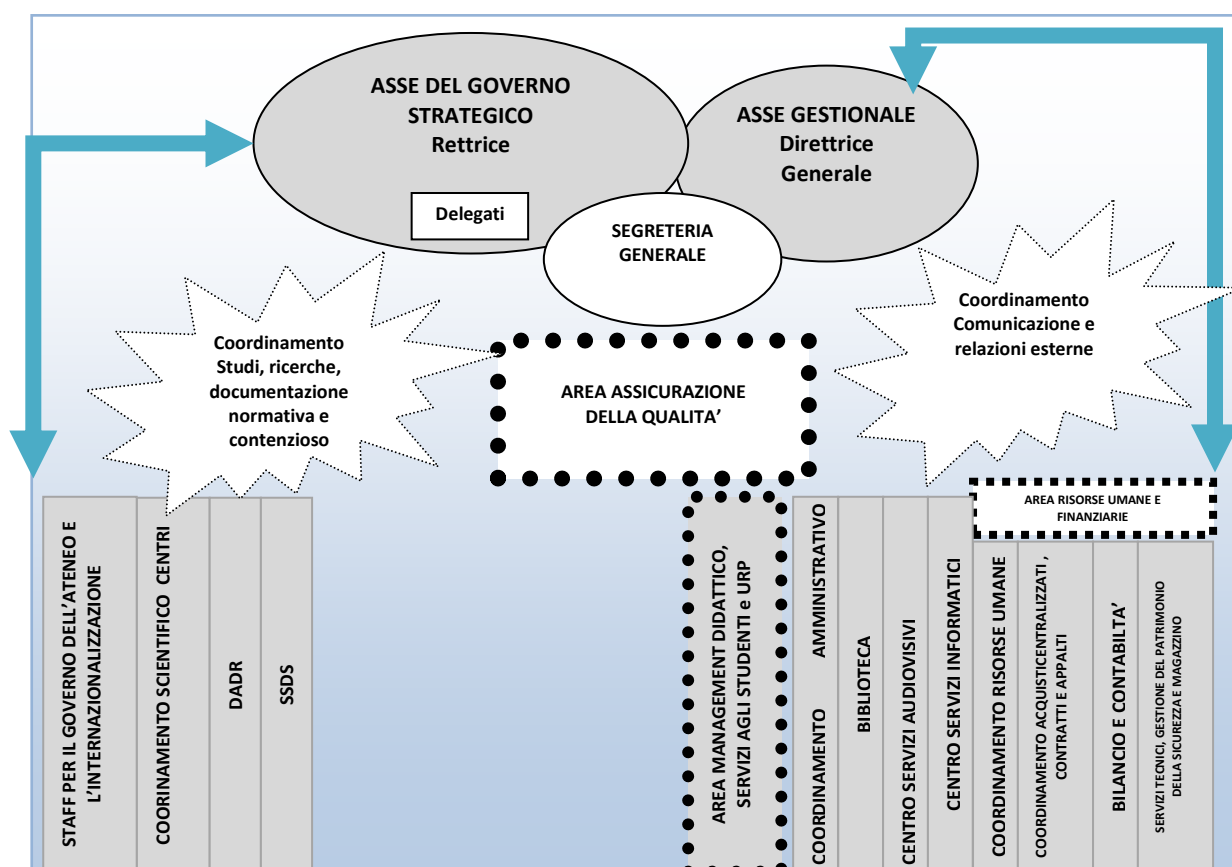
alle esigenze dello sviluppo culturale e comunicativo del territorio. Da qui la creazione del Collegio d'Oriente, che ha coinvolto l'Amministrazione Provinciale e il Comune di Montepulciano (su finanziamento MIUR), finalizzato all'intensificazione dei rapporti culturali e economico-produttivi con l'Oriente estremo. Da segnalare anche la cooperazione con altre realtà locali: dai Comuni (tra i quali ricordiamo Sovicille, Montepulciano, Castelnuovo Berardenga con i quali è in atto una collaborazione sistematica o su singoli progetti, quali, ad esempio, il sostegno alle scuole libanesi impegnate nell'insegnamento dell'italiano) all'associazionismo culturale e sociale soprattutto nel settore dell'immigrazione straniera e dei suoi problemi linguistici.

Appare intensa anche la collaborazione con la Direzione Scolastica Regionale e con l'Ufficio Scolastico Provinciale, sempre sulle tematiche dell'aggiornamento degli insegnanti soprattutto sui temi del contatto interculturale.

Con le Istituzioni europee la collaborazione riguarda soprattutto le tematiche relative alle questioni linguistiche e culturali sollevate dai processi di mobilità europea e dai flussi migratori.

## 4.2 Analisi del contesto interno -

### 4.2.1 ORGANIZZAZIONE → [ORGANIGRAMMA – CENTRI DI RESPONSABILITÀ – PERSONALE IN SERVIZIO]



### 4.2.2 RISORSE STRUMENTALI ED ECONOMICHE →

[ricognizione infrastrutture, tecnologiche e non, strumentali alle attività – anche “fattori immateriali”]

#### *Elenco edifici*

Sede principale – Piazzale C. Rosselli 27/28

Sede didattica – Via Pispini 1

Appartamento – Via Sallustio Bandini 35 – sede Centro CILS

Fondo in vendita presso Via Sallustio Bandini 82

Fondo in vendita presso Via Pantaneto 58

#### 4.2.2.1 Infrastrutture ICT dell'Ateneo

Dal punto di vista del **cablaggio di rete**, l'infrastruttura dell'Ateneo è composta da cablaggio in rame cat.6 su tutte le tratte orizzontali, il che permette di raggiungere la velocità di connessione di

1Gbps per tutti i PC dotati di scheda di rete di nuova generazione. Su ogni piano del palazzo è collocato un armadio rack 19" 42U con funzione di terminazione delle linee dati per fonia e dati per tutte le postazioni di lavoro ed all'interno trovano collocazione degli switch layer3 Cisco 3560 Gigabit e POE (Power Over Ethernet) che alimentano i telefoni VOIP ed i dispositivi marcatempo. In ogni rack uno degli switch dispone di interfaccia in fibra ottica per la connessione verticale a 10Gbps verso il centro stella collocato nella sala macchine al 1° piano, internamente al Centro per l'Informatica; è presente anche una dorsale di scorta in rame alla velocità di 1Gbps.

In dettaglio nei vari armadi sono così costituiti:

- Piano Terra
  - o n.1 Cisco 3560E con interfaccia FO
  - o n.3 Cisco 3560G
  - o n.1 Cisco 2960G
- Primo Piano
  - o n.2 Cisco 3560E con interfaccia FO
  - o n.5 Cisco 3560G
  - o n.3 Cisco 2960G
- Secondo Piano
  - o n.1 Cisco 3560E con interfaccia FO
  - o n.3 Cisco 3560G
  - o n.1 Cisco 3750E
- Terzo Piano
  - o n.1 Cisco 3560E con interfaccia FO
  - o n.4 Cisco 3560G
  - o n.1 Cisco 3750E
  - o n.1 Cisco 2960G

Presso la sala macchine si trovano i 2 armadi rack centrali, di cui uno dedicato alle connessioni di piano, analogo agli altri 3, mentre il secondo contiene:

- il centralino VOIP, composto da 2 Call Manager Cisco in configurazione ridondante ed il router fonia
- il firewall hardware con 6 interfacce di rete Gbps (rete interna, DMZ interna server, DMZ esterna server esposti su web, router GARR, 2 interfacce disponibili)
- l'ASA (in cluster con quello presente nell'armadio dell'infrastruttura Wireless)
- la coppia di router Cisco 3750E collegati in stack con funzioni di centro stella per la connessione dati tra i piani (fibra e rame), per le DMZ e per l'interconnessione con l'infrastruttura Wireless di Ateneo
- le terminazioni delle linee dirette con aule particolari, laboratori per effettuare videoconferenze o connessioni A/V tra aule
- le terminazioni delle linee fonia dirette esterne per ascensori, fax o telefoni dedicati
- lo switch Cisco 3400 di connessione con la rete GARR, con interfaccia FO e rame
- lo switch Cisco 2960G di connessione in fibra ottica a 200Mbps con la sede di Sallustio Bandini
- le 4 borchie ISDN per il trabocco del centralino
- le 4 borchie ISDN per le videoconferenze
- il flusso primario della fonia da 30 linee dirette

Dal punto di vista dei **server**, l'Ateneo dispone dei seguenti server fisici:



- Bck – archiviazione dati per utenti
- ServerCILS – archiviazione dati di CILS e DITALS
- DbServer – MySql per tutte le applicazioni desktop e web sviluppate internamente
- Tassazione – gestione centralino telefonico, archiviazione e tassazione fonia fissa e mobile
- GVE – server per la gestione e il monitoraggio di videoproiettori e attrezzature multimediali delle aule
- Server ZeroShell per controllo accessi aule multimediali, Captive Portal, DHCP, DNS, filtraggio contenuti web, proxy, NAT e log delle connessioni
- 2 server per virtualizzazione con VmWare
- 2 server VERDE per la virtualizzazione dei laboratori
- 4 NAS per il backup dei dati e dei server virtuali
- 1 NAS per lo storage delle virtual machine dei Laboratori Virtuali

Per quanto riguarda, invece, i server virtualizzati:

- DC1 – Domain Controller
- DC2 – Domain Controller
- Oracle – Database per software CIA e A770
- Presenze – Server con Database e gestione software Presenze
- DNS esterno su piattaforma Linux e named
- Web – Server internet per le applicazioni realizzate internamente
- Ceod – Corpus Epistolare Ottocentesco Digitale, progetto del Prof.Palermo
- VinoLingua – Database applicazione VinoLingua

Ogni **postazione di lavoro** è dotata di PC collegato in rete.

L'**infrastruttura Wireless** di Ateneo è costituita da 20 AccessPoint, installati in vari punti dell'Ateneo e da un armadio rack localizzato presso la sala macchine del FAST. L'armadio rack contiene i seguenti apparati:

- 1 ASA (in cluster con quello presente nell'armadio dell'infrastruttura Cablata)
- 2 Server ACS per l'autenticazione degli utenti
- 2 Controller WLC per la gestione degli AccessPoint
- 1 NAC Server con funzione di GUEST Server
- 1 Server WCS con funzione di SysLog
- 1 Switch 3750G con funzioni di centro stella per il collegamento dei vari apparati e per l'interconnessione con l'infrastruttura Cablata di Ateneo

I **laboratori multimediali** hanno cablaggio UTP Cat.6, sono interconnessi tra di loro mediante cavi in rame e l'Aula 20 svolge funzioni di centro stella. L'Aula 20 dispone di uno switch Gbps da 48 porte mentre le Aule 18 e 19 dispongono di n.2 switch 100Mbps da 24 porte ciascuna, per l'interconnessione dei vari PC con i server e la connessione Internet. Sulle scrivanie docente sono presenti delle barre attrezzate con prese corrente 220V, presa dati RJ45, connessione audio/video per portatili e controlli di tende e schermi di proiezione motorizzati.

- Aula 18
  - 30 PC con monitor 19"
  - 1 PC, stesse caratteristiche, con accessibilità per disabili
  - 1 PC docente con sistema di controllo multimediale aula
  - Videoproiettore fisso a soffitto

- Infrastruttura multimediale linguistica
- 2 Switch 100 Mbps di connessione tra i PC e l'Aula 20
- Tende oscuranti e telo proiezioni con controllo motorizzato
- Aula 19
  - 30 PC con monitor 17"
  - 1 PC, stesse caratteristiche, con accessibilità per disabili
  - 1 PC docente con sistema di controllo multimediale aula
  - Videoproiettore fisso a soffitto
  - Infrastruttura multimediale linguistica
  - 2 Switch 100Mbps di connessione tra i PC e l'Aula 20
  - Tende oscuranti e telo proiezioni con controllo motorizzato
- Aula 20
  - 41 ThinClient con monitor 17" con postazione studente ECDL
  - 1 PC, stesse caratteristiche, con accessibilità per disabili con postazione studente ECDL
  - 1 PC docente con servizio server e postazione esaminatore ECDL
  - Videoproiettore fisso a soffitto
  - Tende oscuranti e telo proiezioni con controllo motorizzato
  - 1 Switch Gbps di connessione tra i PC, le Aule e la connessione Internet

Connessione Internet proveniente dalla sala macchine di Ateneo

#### ***4.2.2.2 Infrastrutture Audiovisive dell'Ateneo***

Le infrastrutture Audiovisive dell'Ateneo coinvolgono diversi settori per garantire opportuni servizi alla didattica e all'utenza. Comprendono la gestione delle apparecchiature presenti in ogni aula, l'infrastruttura di Digital Signage per l'informazione interna, la rete di videoconferenze e meeting room per la didattica on-line, la gestione dell'archivio dei materiali audiovisivi e multimediali destinati alla didattica e la produzione di quest'ultimi mediante troupe eng per le riprese e sala di montaggio.

Le infrastrutture Audiovisive presenti nelle aule didattiche sono state pensate e progettate con criteri di estrema razionalità, funzionalità e modernità, all'interno di una rete Lan che ne consente il controllo da remoto. Da una control room situata presso il Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali, vengono gestite e controllate la quasi totalità delle apparecchiature presenti in aula. Presso il Centro, da una specifica postazione, é possibile effettuare il controllo di tutti i videoproiettori presenti nelle aule consentendo anche la loro programmazione funzionale all'accensione e spegnimento. Tutte le aule dell'Università, sulla cattedra, sono attrezzate con una console dove il docente dispone direttamente di prese 220V, presa di rete internet, connessione per uno/due computer portatili, pulsante per sali/scendi dello schermo elettrico, controllo audio del volume generale dell'aula, connessioni audio/video, microfono, gestione semplificata e indipendente di tutte le risorse tecniche disponibili. Parte dei videoproiettori sono con tecnologia laser/led per una maggiore durata e una ridotta manutenzione.

Aule: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17

Videoproiettore, possibilità di connessione a PC portatile e alla rete internet, lettore cd/dvd/vhs, impianto amplificazione audio e microfonic. Possibilità di connessione di document camera e lavagna luminosa. L'aula 3 e l'aula magna dispongono anche di una Smart Podium per una completa interazione informatico/multimediale. Possibilità di interconnessione a circuito chiuso, per

aumentare il numero dei posti, tra le Aule 1-2-3. Le aule dalla 1 alla 11 dispongono anche di PC desktop.

#### Aula Magna

Per la visualizzazione in sala, 3 videoproiettori con schermi di proiezione motorizzati, 4 schermi LCD da 50". Sulla cattedra e il podio sono presenti oltre alle connessioni audio/video, collegamenti alla rete internet, prese 220v, più punti di collegamento per PC portatili, 4 monitor LCD da 17", una document camera ed un PC desktop con tastiera e mouse wireless, sistema touch screen per la gestione di luci, schermi di proiezione, videoproiettori e schermi LCD, degli apparecchi audiovisivi (vhs/dvd) da remoto. Predisposizione dell'impianto di traduzione simultanea con due cabine per interprete. Nella regia dell'aula magna: sistema di monitoria di tutte le sorgenti video, 2 vhs/dvd, 1 dvd Recorder, 1 DV-Cam. Impianto audio Yamaha di amplificazione della sala suddiviso in 5 settori mediante più amplificatori e sistema microfonico conference con 7 microfoni, 2 radiomicrofoni, mixer audio. Sistema di videoregistrazione composto da mixer video per la gestione delle 3 telecamere presenti in sala e delle varie sorgenti video con possibilità di realizzare lo streaming dei segnali. Registrazione audio digitale. Controllo mediante software di domotica della totalità delle funzioni della sala e delle apparecchiature ad esso collegate.

#### Sede Pispini:

##### Auditorium

Videoproiettore con schermo di proiezione motorizzato, console sulla cattedra con connessioni di rete internet, 220v, collegamento PC portatile, 2 schermi lcd da 15". In cabina regia: impianto di amplificazione con gestione audio/video delle sorgenti e sistema microfonico conference con 4 microfoni, 1 radiomicrofono, lettore di cd/dvd, lettore vhs, doppia piastra audio, sistema di registrazione audio digitale. L'auditorium è controllato e gestito da remoto.

##### Aule: 1C-2C-3C-4C-6C

Televisore, lettore cd/dvd/vhs, lavagna luminosa

##### Aula: 5C

Videoproiettore, impianto amplificazione audio, microfono, lettore cd/dvd/vhs, collegamento di PC portatile e altre sorgenti video, registratore audio.

Completano le infrastrutture audiovisive presso la sede centrale 3 Aule destinate a Laboratori Linguistici e Multimediali.

##### Aula: 18-19-20

Videoproiettore, PC desktop, possibilità di connessione di PC portatile, connessione alla rete internet, lettore cd/dvd/vhs, impianto amplificazione audio e microfonico, document camera, lavagna luminosa. Le aule 18 e 19 dispongono di 32 postazioni linguistiche/multimediali, l'aula 20 dispone di 40 postazioni multimediali. Possibilità di interconnessione a circuito chiuso con condivisione delle risorse tecniche tra le aule, per ampliare la disponibilità dei posti.

#### **4.2.3 ANALISI RISORSE UMANE →**

*AGGIORNATO AL 31.12.2014*

A SEGUITO DELL'ORDINANZA N. 418 DEL 12.08.2014 SONO STATE RIORGANIZZATE LE STRUTTURE TECNICHE ED AMMINISTRATIVE DELL'ATENEO PERTANTO ALCUNI DEI PRECEDENTI UFFICI E STRUTTURE NON TROVANO CORRISPONDENZA CON QUELLI AL 31.12.2014 E RISULTANO QUINDI SENZA ASSEGNAZIONE DI UNITÀ DI PERSONALE.

	2010	2011	2012	2013	2014
UFFICIO SPECIALE DI SEGRETERIA DEL RETTORE	3	3	3	3	
UFFICIO SPECIALE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE	1	1	1	1	
DIRETTORE AMMINISTRATIVO	1	1	1	1	
DIRETTORE GENERALE					1
DIVISIONE I DEGLI AFFARI GENERALI	5	5	5	5	
DIVISIONE II DEL PERSONALE	4	4	4	4	
DIVISIONE III CONTABILITA' E STIPENDI	7	7	7	7	
DIVISIONE IV PATRIMONIO	9	9	9	9	
UFFICIO SPECIALE PER LE PARI OPPORTUNITA'	1	1	1	1	
UFFICIO SPECIALE RELAZIONI CON IL PUBBLICO	2+ 1 int	2+ 1 int	2+ 1 int	2+ 1 int	
DIVISIONE V SERVIZI AGLI STUDENTI	10	10	10	10	
UFFICIO SPECIALE DEL MANAGEMENT DIDATTICO	6	6	6	6	
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DEI LINGUAGGI E D. CULTURE	2	1,5	1,5	1,5	
DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE	2	1,5	1,5	1,5	
CENTRO CILS	7	7	7	7	5
CENTRO DITALS	6	4	4	4	2
CENTRO DI ECCELLENZA	1 int	1 int	1 int	1 int	
CENTRO CERSDEP	1 int	1 int	1 int	1 int	
CENTRO CISCIE	1 int	1 int	1 int	1 int	
UFFICIO SPECIALE SCUOLA DI DOTTORATO	1 int	1 int	1 int	1 int	
SEGRETERIA DELLA PRESIDENZA DELLA FACOLTA'	1	1	1	1	
CENTRO LINGUISTICO (CLUSS)	4	3	3	3	
CENRO CLASS	1 int	1 int	1 int	1 int	
CENTRO FAST	2	3	3	3	3
BIBLIOTECA	7	7	7	7	6
CENTRO SERVIZI INFORMATICI	2	2	2	2	3
CENTRO PER I SERVIZI AUDIOVISIVI E MULTIMEDIALI	4	3	3	3	3
STRUTTURA DI MISSIONE Attività di acquisizione di risorse esterne	1	1	1	1	
STRUTTURA DI MISSIONE Attività di marketing, rapporti industriali, cooperazione con enti terzi in ambito marketing	1	1	1	1	
STRUTTURA DI MISSIONE	1	1	1	1	

Iniziative per soggetti esterni, alta formazione, master, attività formative di ambito regionale					
<b>STRUTTURA DI MISSIONE</b> Progettazione e gestione di iniziative di Ateneo di ambito internazionale. Sostegno alle attività internazionali delle altre strutture	1	0	0	0	
<b>STRUTTURA DI MISSIONE</b> Formazione del personale	1 int	1 int	1 int	1 int	
<b>STAFF PER IL GOVERNO E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>					3
DIPARTIMENTO DADR					3
SCUOLA SUPERIORE DI DOTTORATO E SPECIALIZZAZIONE					1
AREA ASSICURAZIONE QUALITA'					3
COORDINAMENTO STUDI, RICERCHE NORMATIVE, DOCUMENTAZIONE E CONTENZIOSO					1
COORDINAMENTO COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE					1
SEGRETERIA GENERALE					6*
AREA MANAGEMENT DIDATTICO E URP					13
RISORSE UMANE					10**
BILANCIO E CONTABILITA'					6
ACQUISTI CENTRALIZZATI					5
SERVIZI TECNICI, GESTIONE DEL PATRIMONIO, DELLA SICUREZZA E MAGAZZINO					4
COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO CENTRI					9
<b>totale</b>					<b>88</b>

\* DI CUI 1 COMANDATO IN ENTRATA

\*\* DI CUI 1 COMANDATO IN USCITA

#### 4.2.3 Analisi risorse umane →

[ conoscenze – capacità – attitudini – comportamenti – turn over ]

*Analisi caratteri qualitativi/quantitativi*

Indicatori	2011	2012	2013	2014
Età media del personale (anni)	46.56	47.67	48.56	49,73
Età media dei dirigenti (anni)	52	0	54	55
Tasso di crescita unità di personale negli anni	-6.52	-6.52	1,13	1,19
% di dipendenti in possesso di laurea	45.35	45.35	45.35	46,43
% dirigenti in possesso di laurea	100	100	100	100
Ore di formazione (media per				

dipendente)				
1. <i>Turnover</i> del personale	(v. tabella. Turn over – punti organico).			
Costi di formazione/spese del personale	€ 11698,84			

**Analisi Benessere Organizzativo**

Indicatori	2011	2012	2013	2014
Tasso di assenze (n.b.: Personale tecnico amministrativo)	5,69% (n.b.:tutte le assenze escluse ferie)	5,83%	6,42%	1919 gg su 84 persone
Tasso di dimissioni premature	0	0	0	0
Tasso di richieste di trasferimento	0	0	0	0
Tasso di infortuni	3	2	2	0
Stipendio medio percepito dai dipendenti	€ 2.161.564,89 (Tec.Amm.vo) € 2.525.888,48 (Docenti e RU, Doc Ling.It., Inc.Est)	2.119.691,07  2.551.038,14	2.092.083,72  2.445.989,30	2.201.422,68  2.409.691,74
% di personale assunto a tempo indeterminato	%			

**Analisi di genere**

Indicatori	2011	2012	2013	2014
% dirigenti donne	0	0	0	
% donne rispetto al totale del personale	72.09	72.09	72.09	70,24
Stipendio medio percepito dal personale donna (distinto per personale dirigente e non)	0 24.517,44	0 24.782,25	0 24.726,68	0 18790,97
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	72.09	72.09	72.09	70,24
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	47.54	49.37	49.53	50,73
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	50	50	46.70	50,85
Ore di femminile formazione (media per dipendente di sesso femminile)				

**All. 1 Formazione del Personale**

	2011		2012		2013		2014	
	dip	Ore	dip	ore	dip	ore	dip	ore
totale formazione "interna"	28.	44	12.	73	18.	10	70	100
totale formazione "esterna"	59.	467	40	226	25.	277	28	159
totale formazione		511		299		287		259
totale dipendenti	87.		52		43		98	
<b>formazione media</b>		5,87		5,75		6,67		2,64

	2011		2012		2013		2014	
	dip	Ore	dip	ore	dip	ore	dip	ore
totale formazione "interna" donne	20	44	10	73	17	10	55	100
totale formazione "esterna" donne	46	467	31	226	21	277	24	159
totale formazione		511		299		287		259
totale donne	66		41		38		79	
<b>formazione femminile media</b>		7,74		7,29		7,55		3,28

#### 4.2.4 SITUAZIONE FINANZIARIA

*[Intesa in termini di equilibrio finanziario economico – patrimoniale – vincoli di bilancio]*

L'Università è una amministrazione pubblica a finanza derivata che trae la maggior parte del proprio sostentamento dalle rimesse annuali del MIUR (Fondo di Finanziamento Ordinario) e della contribuzione studentesca, nonché altre risorse proprie.

Si rappresentano con le tabelle che seguono l'andamento di tali risorse.

#### I RISULTATI DEL BILANCIO DI ESERCIZIO DEL 2014

La riforma Gelmini (D. Lgs. 27 gennaio 2012 n. 18) ha introdotto significative novità nelle norme regolanti il funzionamento degli Atenei fra le quali, a livello di adempimenti contabili, l'obbligo per tutte le università di introdurre un sistema di contabilità economico-patrimoniale e analitica per predisporre - a partire dall'esercizio 2014 - un bilancio unico di ateneo e un bilancio consolidato; ciò al fine di garantire trasparenza e omogeneità dei sistemi e delle procedure contabili all'interno del settore universitario. In attuazione a tale decreto sono stati emanati il D.Lgs. n. 18/2012, recante principi generali in merito al passaggio al nuovo sistema contabile, e il D.M. n. 19 del 14.01.2014 emanato dal MIUR e recante "Principi contabili e schemi di bilancio in contabilità economico-patrimoniale per le Università".

L'Università per Stranieri di Siena, con delibera del Consiglio di amministrazione del 18 dicembre 2013, al fine di aderire alla prescrizione normativa originaria, ha stabilito l'introduzione del nuovo sistema contabile a decorrere dalla data del 1° gennaio 2014, come già indicato in altre parti della presente relazione.

Con la redazione dello Stato Patrimoniale Iniziale al 1° gennaio 2014 e del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2014, l'Ateneo sta pertanto completando il complesso processo di passaggio dal modello di contabilità finanziaria a quello di contabilità economico-patrimoniale previsto dalla Legge 240/10. Tale processo, che ha richiesto un enorme sforzo organizzativo degli uffici dell'Area Finanziaria e di altre unità di personale, fa sì che il nostro Ateneo, ottemperando al dispositivo di legge, sia uno tra i primi in Italia ad aver compiuto questo passaggio. Inoltre è importante sottolineare che tutto questo si è verificato in assenza di esaurienti istruzioni da parte ministeriale e di un nuovo software gestionale, rendendo il lavoro ancora più complesso.

Dai primi dati della situazione patrimoniale e del risultato della gestione economica si può rilevare che le scelte politiche e amministrative operate confermano la capacità dell'Ateneo di attrarre risorse esterne diverse da quelle attribuite a vario titolo dal MIUR. D'altro canto, l'assegnazione delle risorse sarà sempre più fortemente connessa alle performance raggiunte e alla progettualità degli Atenei. Questo rende ancora più preziosa l'azione di programmazione e la responsabilità delle scelte poste in essere dagli Organi di governo.

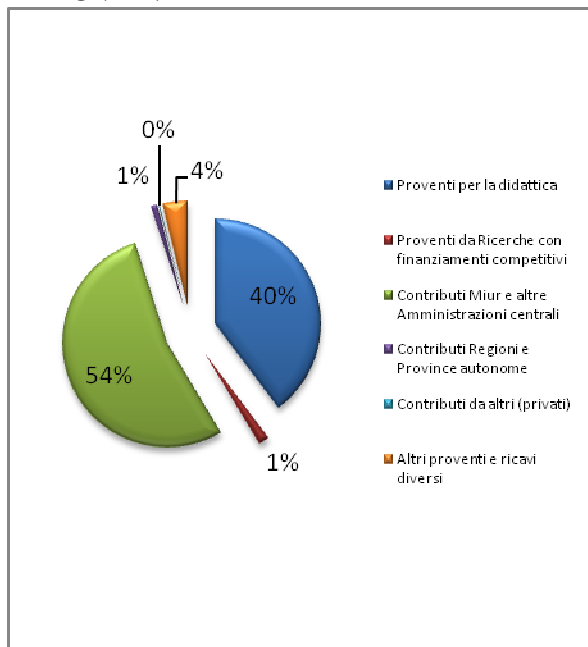
Dall'esame dei dati di bilancio 2014 inoltre emerge una situazione patrimoniale stabile e una situazione reddituale che mostra risultati lusinghieri, che dovranno essere oggetto di opportune valutazioni da parte della governance di Ateneo.

Il passaggio al bilancio Unico comporta, di fatto, un complessivo cambiamento culturale e un forte coordinamento delle strutture decentrate, oltre che il rispetto delle tempistiche pianificate. Il mutamento di "mentalità" degli operatori contabili, nonostante la condivisione delle nuove modalità operative ed il costante supporto da parte delle strutture centrali, non è ancora del tutto risolto.

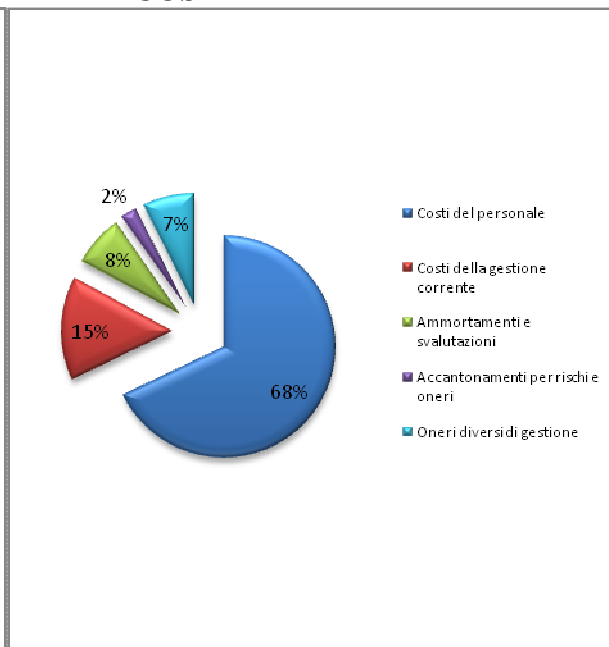
Il percorso è ancora lungo e, nella seconda parte del 2015, si potrà iniziare anche la contabilità analitica che offrirà ulteriori elementi per una migliore pianificazione di iniziative e programmazione delle risorse.



## I PROVENTI



## I COSTI



### ASSEGNAZIONI STORICHE FFO:

- 2009: € 8.343.575
- 2010: € 8.264.085
- 2011: € 7.896.975
- 2012: € 7.700.199
- 2013: € 7.443.939 più premialità € 446.167 ricalcolata € 189.906 = € 7.700.199.
- 2014 € 7.935.061
  
- mancata erogazione di contributi da parte della Fondazione Monte dei Paschi di Siena

La percentuale entrate proprie/FFO risulta essere:

Totale entrate proprie	€ 6.738.948
FFO 2014	€ 7.935.061
<b>PERCENTUALE</b>	<b>84,92%</b>

Totale entrate proprie	€ 6.143.972,99
FFO 2013	€ 7.750.303,00
<b>PERCENTUALE</b>	<b>79,27%</b>

Le entrate proprie sono comprensive di tutte le tasse, contributi regionali per progetti, progetti di ricerca, e ogni altro finanziamento statale o regionale per progetti specifici.

Totale entrate proprie	€ 6.058.636,70
FFO 2012	€ 7.947.570,00
<b>PERCENTUALE</b>	<b>76,23%</b>

Totale entrate proprie	€ 5.228.456,19
FFO 2011	€ 8.127.483,00
<b>PERCENTUALE</b>	<b>64,33%</b>

Dalle tabelle si ha evidenza del risultato estremamente positivo nel reperimento di risorse proprie rispetto ai fondi dell'FFO.

Ciò al contempo espone l'Università sempre più ad un così detto rischio di impresa nel mantenere tali livelli di finanziamento per le proprie attività.

**PARTE I**

**PIANO PERFORMANCE 2015-17  
OBIETTIVI 2015**

## 5 OBIETTIVI STRATEGICI [area strategica – obiettivi strategici – indicatori]

Nell'ottica di un reale e proficuo accompagnamento del processo di attuazione del piano della performance gli obiettivi strategici di ogni area strategica saranno condivisi con i responsabili delle strutture e gli indicatori, ai sensi del D.M. 827/2013 e D.M. 104/2014 sono quelli riferiti al piano triennale, ed agli obiettivi prescelti con i relativi indicatori, oltre agli altri obiettivi previsti nel piano triennale della Rettrice declinati e specificati annualmente dal “*Documento di riesame della direzione e obiettivi della qualità*”.

### Area strategica didattica

#### Obiettivi strategici della didattica:

##### 5.1 *Accrescere numero degli studenti iscritti ai corsi di studio e corsi di lingua e cultura Italiana.*

Obiettivo fondamentale dell'Ateneo resta quello di accrescere il numero dei propri studenti, sia quelli iscritti ai corsi di lingua e cultura italiana, sia quelli iscritti ai corsi di laurea e di laurea magistrale.

Occorre sottolineare, comunque, che l'Ateneo registra da ormai diversi anni, per entrambi i tipi di studenti, una costante crescita sia di iscrizioni, sia di immatricolazioni: il dato appare tanto più importante, quanto più si consideri che a livello nazionale la tendenza delle immatricolazioni e delle iscrizioni è alla diminuzione. I motivi del buon andamento delle immatricolazioni e delle iscrizioni degli studenti all'Università per Stranieri di Siena sta nella sua scelta in termini di **specializzazione nell'internazionalizzazione**, che consente di rispondere in modo efficace a esigenze formative evidentemente sentite e diffuse nel corpo sociale, e che non trovano risposta invece nelle scelte generaliste e poco aperte a una visione internazionale, del contatto fra lingue e culture.

Appare, perciò, importante incrementare il numero complessivo degli studenti. Questo è certamente possibile e deve rappresentare un obiettivo al quale avvicinarsi già nel corso del triennio, pur sempre mantenendo alti livelli qualitativi nell'offerta.

#### **Indicatori:**

- n. immatricolati;
- n. iscritti;
- n. iscritti corsi di lingua italiana;
- n. iscritti Marco Polo; Turandot.

##### 5.1.1 **SVILUPPO DI NUOVI MASTER, CORSI ALTA FORMAZIONE, TFA, FORMAZIONE A DISTANZA.**

Le sempre nuove esigenze di formazione linguistica per l'italiano L2 in Italia e nel mondo possono trovare nei segmenti formativi *post lauream* le risposte più adeguate. Si tratta di percorsi flessibili, adeguabili a pubblici specifici così come si evidenziano nelle varie aree del mondo dove l'italiano è particolarmente insegnato. Ugualmente, si tratta di segmenti formativi che possono essere resi oggetto di una progettazione integrata ‘a distanza – in presenza’, capace di ampliare la platea dei pubblici potenzialmente in grado di accedere all'offerta formativa.

Si consideri, inoltre, che all'estero non è infrequente il caso di docenti di italiano privi di una formazione specializzata o laureati in altri ambiti: tale pubblico richiede specifici interventi formativi in grado di colmare le carenze specialistiche, valorizzando peraltro l'esperienza

didattica maturata.

Appare importante anche l'azione sui TFA, che sta dando buoni risultati su lingue che a livello regionale e nazionale appaiono capaci di aprire spazi lavorativi nella scuola, avendo pubblici crescenti, ma che hanno pochissimi TFA. L'ateneo ha infatti organizzato in via sperimentale i TFA di lingua araba, cinese e giapponese.

La modalità della formazione a distanza può risultare percorribile se integrata ai corsi di laurea / laurea magistrale, nel momento in cui questi si rivolgono a pubblici residenti all'estero che vogliono formarsi per diventare insegnanti di italiano come lingua straniera nei loro Paesi.

**Indicatori:**

numero complessivo iscritti post laurea:

Master;

TFA;

Specializzazione mantenimento

Formazione a distanza incremento

**5.1.2 . RECLUTAMENTO DOCENZA,**

Il potenziamento dell'offerta formativa richiede evidentemente non solo spazi ma anche adeguate risorse, in particolare di docenza. Considerati i forti vincoli normativi e finanziari esistenti in materia di reclutamento, sarà anzitutto indispensabile ottimizzare l'impiego della docenza esistente.

Sarà comunque imprescindibile acquisire nuove risorse, per rafforzare e ampliare la gamma delle competenze nei diversi settori esistenti e in quelli nuovi da attivare per sostenere lo sviluppo dell'offerta formativa e della ricerca. Sarà dunque indispensabile impegnarsi attivamente a tal fine, operando per ottenere, da fonti pubbliche o private, risorse da destinare al reclutamento, in particolare di giovani. Saranno esperite forme di finanziamento attraverso fondi europei, soprattutto per i giovani ricercatori (ERC; Marie Curie), nonché fondi nazionali.

Una riflessione a parte merita il personale da destinare all'insegnamento nei corsi di italiano lingua straniera. In tali corsi non appare più adeguata la figura del CEL: occorre invece definire nuovi profili dotati di alta specializzazione e adeguati a un compito che ha ricadute ben più ampie della sola competenza linguistica, riguardando un pubblico che rappresenta le future classi dirigenti dei Paesi con i quali l'Italia opera e opererà nel futuro.

**Indicatori:**

attuazione piano Associati;

indicatori Proper;

finanziamenti esterni;

identificazione del profilo di una nuova figura di CEL/Esperto Linguistico.

**5.1.3 OFFERTA FORMATIVA CON PERCORSI MISTI E A DISTANZA;**

Lo stato attuale delle disponibilità di docenza non rende possibile progettare l'ampliamento della attuale offerta formativa: due corsi di laurea, due corsi di laurea triennale. La presenza dei pubblici potenziali in modo molto consistente all'estero impone, però, la progettazione di percorsi misti 'in presenza e a distanza' per far sì che l'erogazione della didattica possa consentire a tali vasti pubblici potenziali di partecipare dell'offerta formativa.

A tal fine, il Senato attiverà uno sforzo di progettazione, coordinato attraverso la Commissione Didattica, che impegnerà il Dipartimento (con i Corsi di studio, con il contributo delle rappresentanze degli Studenti, del Presidio Qualità e del Nucleo di valutazione) in sinergia con il Centro FAST che si occupa specificamente della formazione a distanza.

Un forte impegno progettuale riguarderà lo sviluppo di iniziative formative miranti a creare innovativi profili professionali nel settore dell'italiano per stranieri, nonché a implementare le competenze degli operatori che già insistono nel settore. In particolare, oltre alla tradizionale figura del docente, si mirerà a sviluppare quelle del valutatore di competenze linguistiche, progettista di percorsi formativi, autore di materiali didattici a forte componente tecnologica, nonché a formare le diverse figure necessarie entro le modalità della formazione a distanza (tutor ecc.).

I percorsi formativi saranno costituiti, entro tale ambito, di volta in volta da master (anche in collaborazione con altri soggetti, fra i quali innanzitutto il Consorzio ICoN), corsi di alta formazione e perfezionamento.

Per quanto riguarda i corsi di laurea, sarà oggetto di particolare attenzione il tirocinio formativo, che negli anni passati registrava un forte sostegno da parte della Regione Toscana, che permetteva all'Ateneo di far svolgere ai propri studenti i tirocini all'estero, in strutture formative quali Università, agenzie formative per gli adulti, Istituti Italiani di Cultura. La recente normativa ha cambiato tale quadro, di fatto restringendo la disponibilità di risorse utilizzabili a tale scopo. Visto il grande successo riscontrato da parte degli studenti, l'Ateneo si impegna a sviluppare modalità che non restringano le possibilità di svolgere tirocinio all'estero, sia attingendo a risorse proprie, sia reperendo partner disposti a sostenere finanziariamente l'attività.

Il DADR, d'intesa con la Commissione Didattica, dovrà assicurarsi che gli obblighi didattici siano adeguatamente assolti, e che le relazioni periodiche e gli eventuali rilievi del Nucleo di valutazione abbiano il necessario seguito. In particolare, ci si impegnerà a far sì che non vi siano competenze interne sottoutilizzate.

I risultati concernenti la stabilità del bilancio dell'Ateneo, cui si è fatto riferimento poc'anzi, impongono che qualunque proposta di attivazione di nuove attività formative dovrà essere accompagnata da un articolato piano di costi e ricavi che ne documenti la sostenibilità e il beneficio economico per l'ateneo.

**Indicatori:**

Corsi a distanza attivazioni

Percorsi misti, blend attività didattiche

**5.1.4 INCREMENTO NUMERO DI TIROCINI,**

La specifica peculiarità dell'Ateneo, costituita dalla diffusione della lingua italiana nel mondo e dal contatto fra la lingua/cultura italiana e le altre lingue/culture, si concretizza in una serie di azioni formative per studenti che coprono la gamma tipologica dei corsi tradizionali del sistema universitario italiano, cui si aggiungono attività dalle caratteristiche innovative e adeguate alle esigenze dei suoi pubblici. L'offerta formativa inoltre è tesa a rispondere alle esigenze di sviluppo del territorio sociale regionale e, più in generale, italiano nel settore delle lingue e culture in contatto: in primo luogo, il sostegno al turismo e, più in generale, ai processi di internazionalizzazione del complessivo sistema produttivo; in secondo luogo, la gestione dei processi interlinguistici e interculturali connessi ai processi di immigrazione straniera.

Date queste caratteristiche, tutta l'offerta formativa dell'Ateneo per Stranieri è tesa a dare risposte concrete alle esigenze di inserimento nel mondo del lavoro di figure dal profilo professionale avanzato, innovativo, fondato su solide basi culturali e insieme capace di operare concretamente.

Nella progettazione dell'offerta formativa è stata quindi posta una forte attenzione ai momenti di diretto contatto degli studenti con il mondo del lavoro tramite una articolata offerta di tirocini e di stage in aziende e in enti, soprattutto del settore turistico, dell'impresa e dei processi di immigrazione (laurea in Mediazione linguistica e culturale). Per gli studenti della laurea in Lingua e cultura italiana / Insegnamento dell'italiano a stranieri e per quelli della Scuola di

specializzazione in Didattica dell'italiano a stranieri i tirocini sono svolti entro le scuole dove è presente un elevato numero di alunni di origine straniera e in strutture formative all'estero (Istituti Italiani di Cultura, università, scuole ecc.) per l'assistenza all'insegnamento della lingua italiana. In particolare, obiettivo è far svolgere tali tirocini agli studenti nei Paesi dei quali stanno studiando la lingua, creando un circolo virtuoso di apprendimento linguistico.

I tirocini e stage ad oggi attuati, anche con il sostegno regionale, sono i seguenti.

<b>Stage e tirocini</b>	<b>2006/0</b>	<b>2007/0</b>	<b>2008/0</b>	<b>2009/1</b>	<b>2010/1</b>	<b>2011/1</b>	<b>2012/1</b>	<b>2013</b>
n. TIROCINI LT curric avviati nell'a.a.	17	25	26	10	15 8	11 4	12 6	1 3
n. TIROCINI LM curric avviati								6
n. STAGE LT curric avviati								
n. STAGE LM curric avviati								
n. tirocini e stage per CFU acqui-								6
" per CFU								
" per CFU acquisibi	17	25						
" per CFU acquisibi			26 5	10 9	15 8	11 4	12 6	1 3 8
" per CFU acquisibi								
n. tirocini L.T "in Enti pubbl.-	7	11	14	2	7 3	3 2	7 4	7 4
" imprese, ST.	6	9	8	3	8	2	3	5
" Area Sani-	3	4	2	5	1 9	1 2	6	6
" Altro				4 4		3 0		9
<i>Di cui Estero</i>	1 7	2 1	7 2	4 4	2 9	1 8	4	3
Stage post lauream esclusi doctora- ti e master	1	1	2	2	6	5	3	10
" in Europa	1	1	3	1	3	1	0	2
" fuori	5	1	3		2	1	7	4

**Tirocini TFA**

38 corsisti con diversi tirocini attivati per ogni corsista (scuole, estero, insegnamento lingua straniera, insegnamento lingua italiana L2, insegnamento disabilità)

6 tirocini attivati all'estero

**Scuola di specializzazione a 2012-2013**

15 tirocini di cui 2 attivati all'estero

**Indicatori:**

numero di tirocini.

**5.2 Obiettivi strategici servizi agli studenti****5.2.1 DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCESSI PER I SERVIZI AGLI STUDENTI;**

La spinta verso la scelta della digitalizzazione di tutti i processi universitari è dovuta almeno a due ordini di motivi. Da un lato, tale scelta intende porre l'Ateneo in sintonia con un generale moto di rinnovamento e di modernizzazione del Paese, mirante a alleggerire la pressione burocratica sui cittadini e, ancor più, a modificare un generale atteggiamento nel rapporto fra i cittadini e le strutture pubbliche. Dall'altro lato, la scelta della massima digitalizzazione dei processi richiama la missione di una istituzione pubblica qual è una Università, ovvero porsi all'avanguardia di ogni processo di sviluppo della società, rispondendo alle sue esigenze di soluzione delle criticità mediante la promozione della conoscenza. Per quanto riguarda il primo ordine di motivi, l'alleggerimento della pressione burocratica sui cittadini non appare solo una questione di tipo quantitativo, legata al numero di processi nei quali il cittadino è obbligatoriamente coinvolto dalla normativa, ma soprattutto di tipo qualitativo e civile. La digitalizzazione dei processi, infatti, libera il rapporto fra il cittadino e l'istituzione dalla mediazione personale, dovendo le procedure informatiche necessariamente caratterizzarsi per l'assoluta autocompiutezza, esente da ogni intervento personalistico: la mediazione degli addetti ai processi amministrativi, infatti, nel nostro Paese non infrequentemente è stata considerata una manifestazione di un potere delle istituzioni non inteso come servizio ai cittadini, ma come oppressione di norme, regole, cavilli il più delle volte incomprensibili sia nei contenuti e nelle funzioni, sia nella forma. La scelta della digitalizzazione dei processi amministrativi fa superare questo rischio, escludendo dal rapporto fra l'istituzione e il cittadino ogni mediazione incontrollabile che si inserisca fra le procedure informatizzate e la loro efficacia in termini di risposta all'esigenza del cittadino di espletare nel modo più semplice, trasparente, efficiente una procedura richiesta dalla norma.

La digitalizzazione, allora, viene a diventare il banco di prova di diverse dimensioni del rinnovamento dello Stato, degli atteggiamenti reciproci fra Istituzioni e società, degli atteggiamenti dei cittadini in quanto soggetti di diritti e di doveri. L'implementazione di una procedura informatizzata, infatti, richiede delle bussole, dei punti di riferimento, i quali non possono che essere costituiti dalle misure poste verso la capacità dei cittadini di rapportarsi alle Istituzioni e ai loro oggetti in maniera che la chiarezza e la trasparenza diventino condizioni di possibilità di una cittadinanza attiva basata sulla partecipazione e non dipendente, invece, dalle oscure pratiche rese oltremodo incomprensibili dalla mediazione personale degli addetti alle procedure amministrative. Con la digitalizzazione, allora, si intende non solo contribuire a rendere più snelle, agili, facili, trasparenti, precise, efficaci le procedure amministrative che coinvolgono gli utenti dell'Amministrazione universitaria – dell'Università per Stranieri di Siena



– ma si mira ancor più a rifondare un rapporto di fiducia fra l’Istituzione e i cittadini basato sulla possibilità di piena partecipazione a un sistema di riferimento concettuale e civile. Si tratta, appunto, della questione dei diritti e dei doveri di cittadinanza esercitabili / esercitati nella condivisione dei valori, senza alcun appesantimento di altri ordini ‘intermedi’, autonomi e perciò sentiti come non vincolati alle esigenze dei cittadini e a quelle dell’uguaglianza della legge e della sua trasparenza, come di fatto si sono trasformati i mondi della burocrazia nel nostro Paese. Per quanto riguarda la seconda ragione, ovvero la digitalizzazione intesa come fattore intrinseco della missione di una Istituzione universitaria, si evidenzia ancor più il ruolo dell’Università come fattore di sviluppo del Paese nella nostra era, dove la conoscenza e i suoi strumenti più avanzati segnano i confini fra i Paesi avanzati – dove i cittadini attraverso la conoscenza esercitano i propri diritti di cittadinanza – e quelli arretrati, dove i cittadini sono sudditi privi di autentica possibilità di controllo delle Istituzioni, controllo che può esercitarsi primariamente attraverso il possesso di strumenti conoscitivi.

Così, proprio una Università deve rappresentare, agli occhi del corpo sociale, il luogo dove più in avanti vengono spinte le frontiere della conoscenza, dello sviluppo e dell’innovazione. Ciò vale anche per una Università di ambito umanistico, come è l’Università per Stranieri di Siena, la quale ha anche la particolarità di fare dei processi di internazionalizzazione la sua più caratteristica cifra. Necessariamente, dunque, la testimonianza dei livelli di conoscenza, di cultura, di innovazione e di sviluppo del nostro Paese va data anche attraverso gli strumenti attraverso i quali si svolge il rapporto fra l’amministrazione dell’Ateneo e i suoi pubblici diretti e indiretti: gli studenti italiani e stranieri, le loro famiglie, i sistemi scolastici e universitari di provenienza, i livelli di innovazione tecnologica dei vari Paesi di provenienza.

L’obiettivo di contribuire al rinnovamento del Paese e dei rapporti fra Istituzioni e cittadini attraverso la semplificazione della gestione delle procedure amministrative si coniuga, pertanto, con quello di dare testimonianza su tutti i piani dei livelli di sviluppo e di innovazione del Paese: dalla qualità della didattica nei suoi strumenti e nei suoi contenuti, agli oggetti e agli strumenti della ricerca scientifica svolta entro l’Ateneo, fino a giungere all’assetto dei processi amministrativi e alla loro gestione. Su questo ultimo piano si è concentrata la scelta di innovazione fatta dall’Università per Stranieri di Siena, innanzitutto attraverso la digitalizzazione spinta di tutti i processi amministrativi, sia nella fase del contatto fra l’utente e l’Amministrazione, sia nella fase di trattamento e di accessibilità dei dati.

La scelta della digitalizzazione ha riguardato tutti i piani nei quali si articola la missione dell’Ateneo: didattica, ricerca, amministrazione. L’investimento nella dotazione informatica delle strutture didattiche e di ricerca, nonché quella di digitalizzazione dei processi amministrativi ha visto un momento di svolta quando, non più di sei anni fa, è stata realizzato il cambiamento della sede primaria dell’Ateneo: una sede nuova, dove concentrare le principali funzioni didattiche, di ricerca e amministrative, in un ambiente completamente nuovo anche sul piano informatico e digitale. Così, le aule hanno le più avanzate dotazioni tecnologiche oggi possibili; le strutture di ricerca sono all’avanguardia nell’elaborazione delle indagini di ambito linguistico mediante le tecnologie informatiche; gli Uffici sono impegnati in un costante e sempre più esteso sforzo di digitalizzazione e di dematerializzazione delle procedure.

Diverse sono state le resistenze, per lo più inconsce, che si sono manifestate sulla materia. Anche da parte studentesca si è assistito a una resistenza al nuovo, all’eliminazione della mediazione cartacea (iscrizioni agli esami, statini e statoni, libretto degli studenti, certificati ecc.): una resistenza che è segno dei livelli ancora troppo arretrati che sulla materia ha la società italiana.

## **OBIETTIVO: PROMOZIONE DELLA QUALITA' DEL SISTEMA UNIVERSITARIO**

**AZIONE: Azioni di miglioramento dei servizi per gli studenti**

**LINEA DI INTERVENTO:**
**Dematerializzazione dei processi amministrativi per i servizi agli studenti**

**Di seguito vengono riportate le informazioni inserite per la linea di intervento su cui l'ateneo vuole concorrere alle assegnazioni ministeriali.**

**Situazione iniziale 2012 o 2013**
**(Descrizione e contesto di riferimento)**

. Alla luce delle precedenti considerazioni, l'Università per Stranieri di Siena ha già dematerializzato i seguenti processi:

1. Portale alloggi, inserimento e ricerca di posti alloggio con immagini, caratteristiche e geolocalizzazione (rivolto a tutte le tipologie di studenti dell'Ateneo);
2. Pagamento tasse e contributi mediante EPOS;
3. Iscrizione esami;
4. Firma digitale su verbali e de materializzazione completa del processo;
5. Compilazione on line dei piani di studio, con l'utilizzo degli schemi di piano per avere percorsi diversi pur in mancanza dei curricula;
6. Concorsi on line, attivazione per TFA e dottorati;
7. Stampe di autocertificazione on line per carriera, laurea e situazione tasse;
8. Eliminazione delle iscrizioni anni successivi mediante comportamento concludente dello studente (pagamento tasse);
9. Pagamento tasse con MAV scaricabile da portale della didattica;
10. Autocertificazione redditi on line;

**Indicatori:**
**de materializzazione dei seguenti otto processi nel periodo 2014/2015**

1. MAV on line (entro il 2014);
2. Potenziamento rete WiFi per studenti (entro il 2014);
3. Iscrizione on line all'esame di Laurea (entro il 2015);
4. Dematerializzazione dei materiali didattici in laboratori linguistici multimediali mediante l'uso di tecnologia di virtualizzazione dei PC studenti (entro il 2015);
5. Gestione logistica e didattica con pacchetto U-Gov University Planner (entro il 2015);
6. Iscrizioni on line a corsi di lingua italiana con pagamento on line con carta di credito (entro il 2015);
7. Iscrizioni on line a certificazioni (CILS) (certificazione dell'italiano come lingua straniera) e DITALS (certificazione in didattica della lingua italiana a stranieri) con pagamento on line con carta di credito (entro il 2015);
1. Consultazione carriera on line e reportistica per gli studenti dei corsi di lingua italiana (entro il 2015);

**Azioni e Interventi pianificati per la realizzazione dell'obiettivo**
**2014**

1. Acquisto, installazione e configurazione nuove attrezzature wireless;
2. Potenziamento rete WiFi per studenti Progettazione del processo di interazione tra Esse3Web ed il webservice della Banca Monte dei Paschi di Siena, configurazione del processo ed attivazione del MAV on line per gli studenti dei corsi di laurea;
3. Acquisto, installazione e configurazione nuove attrezzature per virtualizzazione aule multimediali (prima fase);

**2015**

1. Acquisto, installazione e configurazione nuove attrezzature per virtualizzazione aule

multimediali (seconda fase);

2. Acquisto licenza U-GOV Pianificazione e Controllo, configurazione dei processi relativi;
3. Progettazione e realizzazione dei sistemi on line per iscrizione a corsi di lingua italiana;
4. Progettazione e realizzazione dei sistemi on line per iscrizione a certificazioni CILS e DITALS;
5. Progettazione e realizzazione dei sistemi on line per consultazione carriera on line;
6. Configurazione Esse3 per gestione firma on line su esame di laurea, dematerializzazione del processo di conseguimento titolo;

## Budget

BUDGET	TOTALE	TOTALE IMPORTO MINIMO
a) Importo richiesto su programmazione triennale MIUR	123.899,00	123.899,00
b) Eventuale quota a carico ateneo o soggetti terzi <sup>1</sup>	25.000,00	
Totale (a+b)	148.899,00	148.899,00
Eventuali note da parte dell'ateneo		

<sup>1</sup> Non può essere considerata la valorizzazione di costi figurativi (es. ore uomo, costi di personale già in servizio, ecc)

## Indicatori Selezionati

Indicatore	Livello iniziale(2)	Target 2014(3) (o a.a. 2014/15)	Target 2015(3) (o a.a. 2015/16)
B1 - Numero di processi amministrativi dematerializzati <i>Indicare il numero di processi che si intende de materializzare nel corso di ciascun anno.</i>	10	12,000	18,000
Tempi di messa a regime del processo de materializzato (2014 o2015)	ND	SI	SI

(2) Il livello iniziale dell'indicatore va riferito al 31/12/2013 o alla.a. 2013/14 in relazione alla tipologia di indicatore e, solo nel caso di non disponibilità del dato, potrà essere inserito il valore al 31/12/2012 o a.a. 2012/2013.

(3) Il target rappresenta il valore obiettivo dell'indicatore e va indicato dall'ateneo. Il valore target è obbligatorio per l'anno 2015 e facoltativo per l'anno 2014. Per l'anno 2014, in assenza di un valore, sarà in ogni caso valutata la variazione dell'indicatore tra il suo valore iniziale e quello fissato come target finale (2015).

### 5.2.2 ULTERIORE RIDUZIONE TASSI DI ABBANDONO

Indicatori da Essetre.

Vedi rapporto di riesame AVA

### 5.2.3 INSERIMENTO NEL MONDO DEL LAVORO

vedi rapporti alma laurea e rapporto di Riesame ava

indicatori: trend n. rapporti con Scuole Secondarie Superiori; trend n. rapporti con aziende e istituzioni per programmi di inserimento nel mondo del lavoro; trend inserimento mondo del lavoro; trend n. procedure dematerializzate; trend del tasso di abbandono degli studi.

## 6 Area strategica Ricerca

### Obiettivi strategici

#### 6.1 Valutazione della ricerca in base ai risultati

L'ateneo ha sempre sostenuto e promosso la ricerca, anche nei settori meno vocati alle ricadute applicative. La recente valutazione dell'Anvur ha dato risultati nell'insieme di buon livello, soprattutto in rapporto alla situazioni di Atenei che insistono sullo stesso ambito, con punte di eccellenza in alcuni settori strategici.

Appare assolutamente necessario reperire fondi esterni per attività di ricerca, soprattutto concorrendo a bandi regionali, nazionali e internazionali, dove, peraltro, la capacità dell'Ateneo appare notevole.

Sarà forte l'attenzione al sostegno ai dottorati per mantenerne la specificità e la qualità. A tal fine è in corso una analisi delle condizioni che possano consentire di raggiungere il numero minimo di borse stabilito dalla normativa.

Sarà ugualmente notevole l'impegno dell'Ateneo nella promozione di assegni di ricerca, a valere soprattutto su fondi regionali, nonché quello per contratti di ricercatore a tempo determinato.

#### Indicatori:

vedi art. 5 D.M. 827/13

#### 6.2 Valutazione politiche reclutamento del personale

Considerate le dimensioni ridotte dell'ateneo, nel triennio 2013-2015 l'Ateneo dispone di un numero esiguo di punti organico. I limiti imposti dalle leggi impediscono di fatto lo sviluppo del corpo docente.

Ciononostante, l'utilizzo dei punti organico per la docenza dovrà rispettare le seguenti indicazioni:

- a- mantenere un adeguato equilibrio fra le aspettative per un giusto riconoscimento dei meriti per gli abilitati e le esigenze della didattica e della ricerca;
- b- garantire i vincoli normativi fra procedure valutative e procedure selettive, ovvero corsi riservati agli interni max 50% del totale e chiamate di esterni al livello del 20% del totale;
- c- favorire il riequilibrio della piramide della docenza, ossia l'incremento delle posizioni di associato e parimenti favorire l'accesso di giovani ricercatori.

I punti organico a disposizione saranno impegnati nell'attuazione del piano ministeriale

straordinario per gli associati e nel consolidamento in termini di docenza di aree ritenute strategiche dagli Organi di governo dell'Ateneo. Una parte dei punti organico disponibili sarà impegnata anche per consolidare le aree tecnico-amministrative.

**Indicatori:**

vedi art. 5 D.M. 827/13

**6.3 Obiettivi strategici**

L'Università per Stranieri di Siena è contraddistinta da una vasta e variegata attività di ricerca, che si esprime sia sul versante della ricerca pura o di base che sul versante della ricerca applicata.

Nel triennio si proseguiranno le politiche di promozione e di sostegno della ricerca in tutte le sue forme, con l'obiettivo di costruire entro e attorno all'Ateneo e ai suoi centri di ricerca un ambiente scientifico sempre più ricco di risorse e di opportunità, che consenta il consolidamento e il miglioramento dei risultati già acquisiti e l'apertura di linee di ricerca innovative.

A fronte della diminuzione di risorse finanziarie a sostegno della ricerca da parte del Ministero, continuerà ad essere prioritario l'impegno nel reperimento di fondi esterni da destinare attività di ricerca, soprattutto concorrendo a bandi regionali, nazionali e internazionali, sfruttando così le notevoli e consolidate capacità dell'Ateneo in questo campo. Particolare cura sarà messa nel migliorare la già efficace rete amministrativa di sostegno alle attività di ricerca, in modo che sia garantita puntuale e tempestiva informazione circa le opportunità di finanziamento e adeguato supporto nelle attività di *project planning*. Sarà anche predisposto un calendario di incontri informativi in sede per fornire aggiornamenti circa le opportunità di finanziamento alla ricerca tramite bandi competitivi derivanti dagli stanziamenti europei previsti nel quadro di Horizon 2020.

I fondi che l'Ateneo potrà più in generale destinare alla ricerca saranno finalizzati, per quel che riguarda il personale, alla valorizzazione di giovani ricercatori e a favorire l'impiego nelle attività di ricerca dei più meritevoli, puntando su assegni di ricerca, a valere in particolare su fondi regionali, nonché su nuovi contratti di ricercatore a tempo determinato. Più in generale l'impegno e la continuità nella ricerca saranno fatti valere anche nelle politiche di reclutamento e di promozione, provvedendo così a consolidare il positivo orientamento in merito dell'Ateneo, già riconosciuto dal primo esercizio della VQR che ha certificato risultati superiori alla media nazionale per gli assunti e i promossi nel settennio 2004-2010.

Sarà forte l'attenzione al sostegno al dottorato per mantenerne la specificità e la qualità. La recente ristrutturazione e unificazione dei corsi ha mirato a rispondere alle ultime direttive ministeriali costruendo un collegio che garantisca internazionalizzazione e alta qualità della ricerca e ha impegnato l'Ateneo in uno sforzo economico superiore rispetto al passato mirato al mantenimento di un numero maggiore di borse. Le attività del dottorato saranno sostenute anche per quel che riguarda la mobilità nazionale e internazionale dei dottorandi, e si mirerà a innalzare la qualità del loro lavoro di ricerca e la loro esperienza in contesti diversi da quello dell'Università di afferenza aumentando il numero di collaborazioni e convenzioni con Università ed Enti di ricerca italiani ed esteri e ampliando il numero di tesi in cotutela con docenti afferenti a Università straniere.

Altre risorse saranno destinate entro il triennio al potenziamento delle attrezzature tecnico-scientifiche del DADR e dei centri di ricerca e alla dotazione della biblioteca, che si vuole il più possibile rispondente alle esigenze di tutte le attività di ricerca che fanno capo all'Università per Stranieri e particolarmente aggiornata e specializzata in quelli che sono i settori scientifico-disciplinari strategici e caratterizzanti dell'Ateneo.

In termini generali il miglioramento dei risultati della ricerca sarà perseguito principalmente incoraggiando un sempre maggior ampliamento delle possibilità di contatto e collaborazione fra le

strutture deputate alla ricerca dell'Ateneo e Università o centri italiani od esteri che perseguano indirizzi di ricerca analoghi o complementari, nella convinzione che il lavoro di ricerca svolto in rete, la partecipazione a infrastrutture o ambienti vasti e pluridisciplinari di ricerca (o auspicabilmente anche la loro creazione *ex novo*) non possa che portare a risultati sempre migliori e potenzialmente sempre più innovativi anche nella produzione dei singoli. Ciò permetterà anche di continuare a proporre l'Università per Stranieri di Siena come sede di convegni nazionali e internazionali e di renderla dunque sede di importanti comunicazioni sui risultati della ricerca. A favorire questo tipo di azione potrà contribuire il rinnovato impulso che s'intende dare alla mobilità sull'estero dei docenti dell'Ateneo, e parimenti sarà di aiuto il nuovo Regolamento per la chiamata dei professori e dei research fellows, che permetterà l'attivazione e il sostegno di progetti di mobilità di docenti e ricercatori da università straniere.

L'interazione, il dialogo fra discipline diverse, l'iniziativa al contatto e alla collaborazione nella ricerca sarà incoraggiata anche all'interno dello stesso Ateneo, e saranno ripetute occasioni di confronto e dialogo a carattere multidisciplinare come giornate di studio, convegni e seminari prevalentemente destinati a docenti e ricercatori della Stranieri così come al personale in formazione (assegnisti, borsisti e dottorandi).

La valorizzazione dell'attività di ricerca svolta presso la Stranieri passerà attraverso il mantenimento e il potenziamento delle collane e delle riviste pubblicate dal DADR e dai centri di ricerca e anche attraverso la realizzazione, entro il triennio, di uno spazio open access in cui pubblicare, con periodicità da stabilire, alcuni dei prodotti della ricerca realizzati da docenti, ricercatori e personale in formazione dell'Università per Stranieri. Il sito web stesso dell'Università sarà progressivamente arricchito di notizie in più lingue riguardanti anche i principali progetti di ricerca attivi presso l'Ateneo e le pubblicazioni di maggior interesse.

L'attività di monitoraggio delle attività di ricerca si avvarrà periodicamente dei risultati ricavabili dalla SUA-RD e dalla valutazione quadriennale della VQR e sarà affiancata da regolari rilevamenti interni, mirati a verificare la continuità e la consistenza della produzione scientifica nei diversi settori disciplinari dell'Ateneo. Pari attenzione sarà dedicata allo svolgimento e ai risultati dei progetti che hanno l'Università per Stranieri, il DADR o i centri di ricerca come istituzione di riferimento. I risultati di tale monitoraggio saranno portati alla discussione e all'analisi del Presidio di Qualità dell'Ateneo.

Si avrà infine particolare cura nel connettere in modo sempre più stringente ed efficace i risultati della ricerca in alcuni fra i settori strategici dell'Università per Stranieri di Siena alle attività di trasferimento tecnologico e all'azione dell'unico spin off dell'Ateneo, SIENA-ITALTECH S.r.l., Tecnologie per lo Sviluppo Linguistico. Più in generale si provvederà comunque a rafforzare le azioni di terza missione potenziando il collegamento fra le attività di ricerca applicata e i servizi offerti dai Centri dell'Ateneo, e promuovendo la partecipazione di docenti, ricercatori e personale in formazione ad occasioni di divulgazione dei risultati della ricerca scientifica.

#### **Indicatori:**

risultati SUA-RD e VQR (vedi art. 5 D.M. 827/13)  
 esiti dell'attività di monitoraggio interno

### **7 Corso unico di dottorato secondo il nuovo sistema di accreditamento**

Attivazione del corso secondo le nuove regole.

indicatori:

vedi rapporto di riesame AVA

## 8 Area strategica Internazionalizzazione

### Obiettivi strategici

#### **8.1 incremento del numero degli accordi di collaborazione internazionale**

La dimensione internazionale dell'Ateneo costituisce la sua caratteristica peculiare ed è necessaria per migliorare la qualità della didattica e della ricerca. È allora fondamentale rafforzare con la promozione di accordi di collaborazione per aumentare la mobilità di studenti, docenti e personale tecnico amministrativo.

Inoltre, è importante attuare collaborazioni per la realizzazione di attività didattiche con Atenei stranieri che possano portare al rilascio di diplomi di laurea e del titolo di dottorato comuni, nonché alla realizzazioni di master aperti alla realtà internazionale.

Non minore importanza assumono le collaborazioni con centri di ricerca internazionali pubblici e privati per la realizzazione di progetti comuni.

Saranno sostenute e ampliate le possibilità degli studenti di partecipare ai programmi di mobilità, conseguendo crediti negli atenei di destinazione, crediti che saranno interamente riconosciuti nel loro percorso formativo. Riteniamo infatti fondamentale per studenti impegnati nella gestione del contatto fra le lingue e le culture un soggiorno in atenei stranieri, al fine di specializzarsi nella comunicazione interlinguistica e interculturale. Consapevoli della crisi economica che colpisce le famiglie degli studenti e che impedisce a molti di loro l'accesso ai programmi di mobilità a causa dell'esiguità delle borse di studio Erasmus, l'ateneo ha in programma di incrementare finanziariamente tali borse e di prevedere dei premi per gli studenti meritevoli che negli atenei stranieri hanno conseguito un alto numero di crediti.

Saranno altresì incrementati e promossi gli scambi degli studenti e dei docenti. Si sottolinea inoltre che ai dottorati di ricerca dell'ateneo è presente una percentuale di studenti stranieri superiore alla media nazionale.

Il nuovo Regolamento per la chiamata dei professori e dei research fellows permetterà l'attivazione e il sostegno di progetti di mobilità di docenti da università straniere.

Un contributo significativo all'internazionalizzazione può essere fornito anche nell'istituzione di summer school.

#### indicatori:

numero nuovi accordi;

#### **8.2 incremento del numero di studenti programma Erasmus con pieno riconoscimento CFU acquisiti**

**OBIETTIVO:** PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DEL SISTEMA UNIVERSITARIO

**AZIONE:** Promozione dell'integrazione territoriale anche al fine di potenziare la dimensione internazionale della ricerca e della formazione

**LINEA DI INTERVENTO:** Potenziamento della mobilità a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero degli studenti.

Di seguito vengono riportate le informazioni inserite per la linea di intervento su cui l'ateneo vuole concorrere alle assegnazioni ministeriali.

Situazione iniziale 2012 o 2013

(Descrizione e contesto di riferimento)

Anno Accademico 2012/2013: 26 studenti in mobilità all'estero

Dettagli ulteriori

38 studenti effettivamente partiti e rientrati nell' a.a. 2012/2013, di cui 26 studenti hanno conseguito crediti che sono stati integralmente riconosciuti dall'Università per Stranieri di Siena, 4 studenti in mobilità per la redazione della tesi di laurea, e 8 studenti che non hanno sostenuto crediti.

L'Università per Stranieri di Siena ha stipulato 46 accordi bilaterali con i seguenti Atenei partner europei:

- 1)AUSTRIA - Karl-Franzens, Universität Graz;
- 2)BELGIO- Université de Liège , Université de Louvain , Katholieke Universiteit Leuven Campus de Brussels;
- 3)CIPRO - University of Cyprus (Nicosia);
- 4)CROAZIA - University of Zagreb;
- 5)ESTONIA - Talinna Ülikool (Università di Tallin);
- 6)FINLANDIA - University of Helsinki , University of Jyväskylä;
- 7)FRANCIA - Institut national des langues et civilisations orientales INALCO, Université de Caen - Basse Normandie , Université de Corse, Université de Paris X-Nanterre , Université de Nantes, Université de Poitiers, Université Rennes 2 - Haute Bretagne , Université de Rouen , Université de Strasbourg;
- 8)GERMANIA - Humboldt-Universität zu Berlin, Ruhr-Universität Bochum, Technische Universität Dresden, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg , Albert-Ludwigs-Universität Freiburg, Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg;
- 9)LETTONIA - Latvijas Kulturas Akadēmija (Riga);
- 10)LITUANIA - Vilnius University;
- 11)POLONIA - Jagiellonian University (Cracovia), University of Lodz, Warsaw University ;
- 12)REGNO UNITO - University of Durham, University of Edinburgh, University of Exeter, University College London , University of Manchester , Swansea University;
- 13)SLOVENIA - University of Primorska;
- 14)SPAGNA - Universitat Autònoma de Barcelona, Universidad de Castilla-La Mancha (Ciudad Real), Universidad de Granada, Universidad de Jaén, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Navarra (Pamplona), Universidad de Oviedo, Universidad de Santiago de Compostela, Universidad de Valladolid, Universidad de Vigo;
- 15)SVIZZERA - Universität Bern, Université de Genève, Universität Zurich;
- 16)TURCHIA - Ankara University, Istanbul University, Mersin University;
- 17)UNGHERIA - Eotvos Lorand University (Budapest);

Erasmus Placement



Questa forma di mobilità offre agli studenti l'opportunità di effettuare all'estero (in uno dei paesi Europei partecipanti al Programma) un tirocinio formativo all'estero presso imprese, centri di ricerca e formazioni o organizzazioni di altro tipo.

Le aziende di destinazione del Placement potranno essere individuate dallo studente o scelte fra quelle proposte dall'Ateneo.

Il tirocinio all'estero può avere una durata compresa tra un minimo di 3 e un massimo di 12 mesi. Possono presentare la propria domanda tutti gli studenti regolarmente iscritti ai Corsi di laurea triennale (dal II anno in poi), Corsi di laurea magistrale, Master, Dottorato di ricerca e Scuola di Specializzazione. Per il periodo di ERASMUS Placement lo studente riceve un contributo finanziario pari a 500,00 al mese ed il riconoscimento, in termini di crediti formativi, delle attività svolte nel corso del tirocinio e portate a termine con successo. Gli studenti ricevono inoltre un cofinanziamento da parte del MIUR (L. 183/1987). Il riconoscimento crediti avviene solo nel caso in cui lo studente non abbia effettuato il tirocinio curricolare e, in tal caso, vengono riconosciuti interamente i 6 crediti previsti dall'offerta formativa.

Numero studenti in uscita per Erasmus Placement

a.a. 2012/2013: 10

#### MOBILITÀ EXTRA-EUROPEA

Oltre alle attività Erasmus. L'Università per Stranieri di Siena promuove, cura e favorisce il processo di internazionalizzazione dell'Ateneo, che considera una delle sue priorità strategiche per quanto riguarda la didattica e la ricerca scientifica. In questa prospettiva ha tra i propri compiti fondamentali lo sviluppo degli scambi internazionali di docenti e studenti e la promozione di attività di tirocini all'estero nel campo dell'insegnamento dell'italiano a stranieri attraverso la stipula di Accordi Bilaterali di Collaborazione Culturale e Scientifica Interuniversitaria.

Al fine di incentivare la diffusione di esperienze di studio e di lavoro anche al di fuori dell'Unione Europea, l'Università per Stranieri di Siena ha stipulato numerosi accordi con Università ed Istituzioni non europee che hanno l'obiettivo di:

- 1) promuovere e potenziare azioni, progetti e intenti comuni con l'obiettivo di migliorare la conoscenza e la diffusione della lingua e cultura italiana all'estero;
- 2) dare luogo a scambi interuniversitari di studenti e di docenti;
- 3) favorire forme di cooperazione interuniversitaria in ambito didattico e di ricerca;
- 4) sviluppare le competenze professionali dei docenti di italiano in tutti i gradi del sistema dell'offerta formativa, con particolare riferimento ai processi di valutazione delle competenze linguistico-comunicative e didattiche e delle nuove tecnologie didattiche per le lingue straniere.

Tali accordi hanno consentito l'attivazione delle seguenti azioni:

- 1) scambi in entrata e in uscita di durata annuale presso Atenei Giapponesi (Waseda University, Kyoto Sangyo University, Seinan Gakuin University, Meiji University);
- 2) scambi in entrata e in uscita di durata trimestrale presso la Fu Jen Catholic University (Taiwan);
- 3) scambi in entrata e in uscita di durata semestrale presso la Wollongong University (Australia);
- 4) scambi in entrata e in uscita di durata semestrale presso l'Università di Hanoi (Vietnam);
- 5) scambi in entrata di durata semestrale dagli Atenei brasiliani: Universidade Federal Fluminense, Universidade de São Paulo e Universidade Federal de Santa Catarina;
- 6) borse di studio trimestrali per attività di Assistentato di lingua italiana in collaborazione con il Miur presso Università della Repubblica Popolare Cinese e della Federazione Russa;
- 7) tirocini retribuiti per insegnamento della lingua italiana destinati a studenti neo-laureati presso la Chongqing University (Cina), Istituto Italiano di Cultura di Buenos Aires (Argentina), Istituto

Italiano di Cultura di Tirana (Albania), Università Egerem Cabej di Argirocastro (Albania), Ambasciata d'Italia di Washington (Stati Uniti);

8) contratti di lavoro all'interno del programma Assistenti di lingua italiana nelle scuole del Victoria (Melbourne e Provincia), Tasmania e South Australia in collaborazione con il COASIT (Comitato Assistenza Italiani) di Melbourne (Australia) e col sostegno della Regione Toscana.

#### DATI MOBILITÀ EXTRA UE A.A. 2012-2013 CREDITI FORMATIVI ACQUISITI

Nell'anno accademico 2012-2013 hanno usufruito di accordi di mobilità extra-europea i seguenti studenti:

In uscita: 4 studenti (tutti italiani e iscritti al corso di Laurea Triennale in Mediazione Linguistica e Culturale)

1) di cui: n. 3 in Giappone e n. 1 in Australia

2) che hanno acquisito un totale di 28 crediti formativi universitari.

I suddetti studenti non hanno beneficiato di contributi economici da parte dell'Università per Stranieri di Siena, ma in virtù degli accordi di cooperazione accademica hanno usufruito dell'esenzione dalle tasse universitarie previste dal paese ospitante, e hanno avuto la possibilità di frequentare gratuitamente corsi, seminari ed ogni genere di attività didattica, e di sostenerne i relativi esami.

In entrata: 3 studenti

1) di cui n. 2 dal Giappone e n. 1 dal Brasile

2) tutti iscritti al corso di Laurea Triennale in Lingua e Cultura Italiana.

In virtù del Programma Thematic Studies Abroad stipulato con la Waseda University (Giappone), nell'anno accademico 2012-2013 l'Università per Stranieri di Siena ha ospitato n. 4 studenti giapponesi, che sono stati iscritti al corso di Laurea Triennale in Lingua e Cultura Italiana.

Il Centro Linguistico dell'Università per Stranieri di Siena, inoltre, ospita ogni anno studenti in scambio limitatamente ai corsi di lingua italiana (nell'anno accademico 2012/2013 n. 3 studenti dalla Fu Jen Catholic University - Taiwan, n. 5 studenti dalla Wollongong University Australia).

#### TIROCINI ALLESTERO DEI CORSI POST LAUREAM

All'interno della Scuola di specializzazione in Didattica dell'Italiano come Lingua Straniera dell'Università per Stranieri di Siena, del Tirocinio Formativo Attivo, dei Master universitari di I e II livello, nel corso dell'ultimo anno sono stati attivati 25 tirocini all'estero per i soli corsi post lauream (Spagna, Egitto, Giappone, Cina, Turchia, Stati Uniti, Cipro, Germania, Irlanda). tirocini curriculari Lauree Triennali 2012 -2013: 4

Obiettivo finale da raggiungere

(Descrizione e contesto di riferimento)

Erasmus:

1) Aumentare il numero di Atenei partner Erasmus.

2) Aumentare il numero di studenti in mobilità, sia per studio che per placement.

3) Aumentare il numero di studenti in mobilità extraeuropea.

Mobilità extraeuropea:

1) Aumentare il numero di studenti che effettuano un soggiorno di studio presso Atenei, associazioni e istituzioni extraeuropei, creando l'opportunità per l'Ateneo di ampliare la propria offerta linguistica attraverso seminari tenuti da docenti degli enti partner, anche per le lingue non curriculari.

Tirocini all'estero:

1) Aumentare il numero di studenti che effettuano tirocini all'estero, sia iscritti ai corsi di laurea triennale e magistrale, sia dei corsi post laurea.

2) Dal momento che molti degli studenti iscritti ai corsi post lauream decidono di svolgere attività di tirocinio all'estero presso Istituti Italiani di Cultura, Scuole di italiano all'estero, enti di cooperazione internazionale, ecc. al fine di completare e applicare le competenze acquisite durante il percorso di studio, si rende necessario incrementare i rapporti con le istituzioni estere al fine di agevolare la possibilità di effettuare un numero sempre maggiore di tirocini di qualità.

Azioni e Interventi pianificati per la realizzazione dell'obiettivo

2014

Favorire l'interscambio e la politica di internazionalizzazione per gli studenti del nostro Ateneo, che già hanno l'opportunità di vivere nel nostro Ateneo in un contesto interculturale e multilinguistico, grazie alla presenza di studenti internazionali. La mobilità all'estero permette loro di approfondire le conoscenze e la formazione linguistica già acquisite durante il corso di studi.

Erasmus:

- 1) Pieno riconoscimento di tutti i crediti ECTS presenti nel Transcript of Records, sia come convalida degli esami corrispondenti in carriera sia come crediti in esubero ed inserimento nel Diploma Supplement (50 studenti);
- 2) Istituzione di premi agli studenti più meritevoli, in termini di numero di esami, crediti o voti riportati durante l'Erasmus (3 premi);
- 3) Cofinanziamento dell'Ateneo alle borse comunitarie ( 500,00 a studente).

Mobilità extraeuropea:

- 1) Aumentare il numero degli accordi extraeuropei, per dare l'opportunità agli studenti di svolgere un periodo di studio nei paesi nei quali la lingua madre è oggetto di studio all'interno dei nostri corsi universitari (cinese, giapponese, arabo e russo).
- 2) Finanziamento di borse di studio, in analogia con quanto avviene per il Programma Erasmus.

Tirocini all'estero:

- 1) Considerati gli skills e le competenze acquisite dai nostri studenti durante il loro percorso formativo, in particolare nell'insegnamento dell'italiano a stranieri e nella mediazione del contatto turistico-imprenditoriale, i tirocini all'estero divengono un elemento essenziale di formazione professionalizzante. Pertanto l'Ateneo favorirà l'incontro fra la domanda e l'offerta di figure professionali attraverso canali e strumenti informatici.
- 2) Reperimento di fondi che permettano di agevolare soggiorni all'estero dei tirocinanti.

2015

Tutte le azioni previste per il 2014 verranno consolidate ed implementate.

Erasmus:

- 1) Pieno riconoscimento di tutti i crediti ECTS presenti nel Transcript of Records, sia come convalida degli esami corrispondenti in carriera sia come crediti in esubero ed inserimento nel Diploma Supplement (80 studenti);
- 2) Istituzione di premi agli studenti più meritevoli, in termini di numero di esami, crediti o voti riportati durante l'Erasmus (5 premi);
- 3) Cofinanziamento dell'Ateneo alle borse comunitarie ( 500,00 a studente).

Mobilità extraeuropea:

- 1) Aumentare il numero degli accordi extraeuropei, per dare l'opportunità agli studenti di svolgere un periodo di studio nei paesi nei quali

la lingua madre è oggetto di studio all'interno dei nostri corsi universitari (cinese, giapponese, arabo e russo).

2)Finanziamento di borse di studio, in analogia con quanto avviene per il Programma Erasmus.

Tirocini all'estero:

1) Considerati gli skills e le competenze acquisite dai nostri studenti durante il loro percorso formativo, in particolare nell'insegnamento dell'italiano a stranieri e nella mediazione del contatto turistico-impresonditoriale, i tirocini all'estero divengono un elemento essenziale di formazione professionalizzante. Pertanto l'Ateneo favorirà l'incontro fra la domanda e l'offerta di figure professionali attraverso canali e strumenti informatici.

2)reperimento di fondi che permettano di agevolare soggiorni all'estero dei tirocinanti.

Budget

BUDGET	TOTALE	TOTALE IMPORTO MINIMO
a) Importo richiesto su programmazione triennale MIUR	75.000,00	75.000,00
b) Eventuale quota a carico ateneo o soggetti terzi <sup>1</sup>		0,00
Totale (a+b)	75.000,00	75.000,00
Eventuali note da parte dell'ateneo		

1 Non può essere considerata la valorizzazione di costi figurativi (es. ore uomo, costi di personale già in servizio, ecc ).

Indicatori Selezionati

Indicatore	Livello iniziale(2)	Target 2014(3) (o a.a. 2014/15)	Target 2015(3) (o a.a. 2015/16)
e2 - Numero di studenti in mobilità all'estero	26,000	58,000	90,000

(2) Il livello iniziale dell'indicatore va riferito al 31/12/2013 o all'a.a. 2013/14 in relazione alla tipologia di indicatore e, solo nel caso di non disponibilità del dato, potrà essere inserito il valore al 31/12/2012 o a.a. 2012/2013.

(3) Il target rappresenta il valore obiettivo dell'indicatore e va indicato dall'ateneo. Il valore target è obbligatorio per l'anno 2015 e facoltativo per l'anno 2014. Per l'anno 2014, in assenza di un valore, sarà in ogni caso valutata la variazione dell'indicatore tra il suo valore iniziale e quello fissato come target finale (2015).

### **8.3 Marco Polo e Turandot – eventuale incremento della numerosità degli studenti stranieri in relazione ad acquisizione nuovi spazi.**

indicatori:

vedi 1.2.1 in particolare

n. scritti corsi di lingua;

n. iscritti Marco Polo; Turandot.

## Sezione OG - obiettivi gestionali e Indicatori (vedi albero performance)

**Per l'anno 2015, primo anno del piano performance 2015-2017, sono stati confermati gli obiettivi del 2014 in quanto ancora in parte attuali e non pienamente raggiunti.**

### Spazi

L'incremento degli studenti iscritti ai corsi di laurea e di lingua e agli altri segmenti formativi dell'Ateneo impone una riflessione sugli spazi, che ad oggi riescono a soddisfare i bisogni dell'utenza, ma precludono future possibilità di sviluppo. L'Università ha allo studio la possibilità di acquisire un immobile di circa mq 2500 al fine di poter reperire i volumi necessari per far fronte ai fabbisogni di spazi generati dalla crescita dell'Università. L'operazione di acquisto del fabbricato verrebbe finanziata in parte mediante la cessione in permuta di alcuni elementi immobiliari ed in parte mediante conguaglio monetario. L'operazione in oggetto si inserisce all'interno di linee di sviluppo dell'Università tese a farla divenire centro di eccellenza per la divulgazione della cultura e della lingua italiana nel mondo e punto di riferimento per l'internazionalizzazione del territorio senese e del suo tessuto lavorativo e culturale. Collegato a tale ampliamento di sedi è un nuovo progetto di sviluppo della città di Siena declinato lungo la valorizzazione degli spazi di accoglienza per gli studenti italiani e stranieri.

L'acquisizione di questi nuovi spazi consentirà all'Ateneo di dotarsi di nuove strutture didattiche, indispensabili per quegli ampliamenti dell'offerta formativa perseguiti da anni.

Ci preme sottolineare che è stato già ottimizzato l'uso degli spazi didattici in uso, prevedendone un articolato impiego ottimale sull'intero arco della giornata e nei diversi giorni della settimana.

Nell'insieme, restando inderogabile garantire sempre i migliori livelli possibili dei servizi, e tenuto conto del fatto che gli spazi oggi disponibili sono già intensamente impiegati, si dovrà puntare a un sostanziale ampliamento delle strutture didattiche a vario titolo disponibili.

### **Bilancio unico di tipo economico-patrimoniale**

Il passaggio al bilancio unico di tipo economico-patrimoniale è stato effettuato rientrando fra le prime Università italiane che hanno compiuto tale atto. Tale forma del bilancio comporta la gestione centralizzata delle risorse, che dovrebbe razionalizzare i processi gestionali finora dispersi fra le varie strutture. Ciò potrà auspicabilmente comportare una più intensa azione di progettazione di ricerca e didattica, sia relativamente ai Centri che si occupano delle azioni specificamente rivolte alla didattica dell'italiano, sia del Dipartimento e delle altre strutture.

### **La riorganizzazione della struttura amministrativa**

Nel triennio 2013-2015 sarà sperimentata e tarata la riorganizzazione della struttura amministrativa, in corso di attuazione in base alle ordinanze del Direttore Amministrativo in vigore dal 1 maggio 2013. In particolare saranno oggetto di monitoraggio:

- la riorganizzazione statutaria del dipartimento e della scuola di altri studi e i nuovi compiti connessi con l'accreditamento dei corsi;
- l'introduzione della contabilità economica e patrimoniale;
- l'ampliamento dell'attività di ricerca, con strutture appositamente dedicate in tema di supporto e valutazione;
- la gestione di nuovi progetti e attività formative, ad esempio i TFA, la formazione a distanza ecc.,
- la normativa che ha innovato ed ampliato i compiti amministrativi in materia di trasparenza, anticorruzione, vincoli alla spesa ed alla stipula di contratti, bandi e appalti ecc. Attenzione andrà

riservata al sistema di valutazione e di incentivazione del personale, con il fine di riconoscere i risultati raggiunti, limitando le valutazioni meramente formali, ma dando giusta considerazione al sistema premiale e di valutazione

## Obiettivi 2014

CdA del 24 marzo 2014	Indicatori	Strutture coinvolte
<p>Organizzazione dinamica e innovativa: revisione e taratura, entro il mese di giugno, del modello di organizzazione sperimentato; lavoro in staff attraverso incontri trasversali tra gli uffici, coordinati direttamente dalla DG</p>	<p>Ordinanza della riorganizzazione e</p>	<p>Risorse umane, tutte le altre strutture secondo le rispettive competenze</p>
<p>Politica del personale organica e coerente con il punto precedente, attraverso la realizzazione del piano della formazione 2014 (aree formative: bilancio economico patrimoniale; controllo di gestione, progettazione europea; comunicazione; trasparenza; contratti e appalti; competenze informatiche) e la definizione di un protocollo di comunicazione interna</p>	<p>a) piano della formazione; b) singoli percorsi formativi; c) protocollo.</p>	<p>Risorse umane, tutte le altre strutture secondo le rispettive competenze</p>
<p>Investimento adeguato in tecnologie e servizi (dematerializzazione, iscrizioni e pagamenti on-line, protocollo, tecnologie di didattica on-line)</p>	<p>dematerializzazione, iscrizioni e pagamenti on-line, protocollo, tecnologie di didattica on-line</p>	<p>CSI, tutti i Centri, Management, Servizi generali, Area finanziaria</p>
<p>Rafforzamento area finanziaria e revisione del modello organizzativo in relazione ai criteri di efficienza ed efficacia e soprattutto al bilancio economico-patrimoniale</p>	<p>a) Ordinanza della riorganizzazione; b) Piano della formazione</p>	<p>Area Finanziaria, Centri</p>

<p>Chiusura, entro giugno, della fase di passaggio dalla contabilità finanziaria alla contabilità economico-patrimoniale, della fase di sperimentazione del sistema U-GOV; messa a regime di U-GOV, anche prevedendo l'acquisizione di ulteriori moduli di gestioni previsti dal sistema</p>	<p>a) Bilancio economico patrimoniale,; b) modello rivisto U-GOV</p>	<p>Area Finanziaria, tutte le altre strutture secondo le rispettive competenze</p>
<p>Promozione e sviluppo dell'Ateneo, attraverso un piano di comunicazione (sito web ed eventi), piano di servizi per l'internazionalizzazione (sito e produzione materiale didattico; individuazione consulenti all'estero), piano di marketing (definizione di una corporate identity), piano di fund raising e progettazione</p>	<p>a) realizzazione nuovo sito; b) piano di comunicazione; c) piano di marketing.</p>	<p>Centro per i servizi multimediali, Segreteria generale, Centri</p>
<p>Costituzione di un'area per il presidio della qualità dell'Ateneo (controllo e verifica delle procedure, degli obblighi di trasparenza, delle scadenze dettate dall'ANVUR per la didattica e per la ricerca, della produzione di regolamenti e documentazione)</p>	<p>a) Piano performance; b) Certificazione ISO; C) Adempimenti ANVUR</p>	<p>Area Assicurazione Qualità, DADR</p>
<p>Semplificazione normativa interna e procedure (regolamento missioni, regolamento amministrativo, protocollo, fatturazione, ...) attraverso informatizzazione e dematerializzazione.</p>	<p>Nuovi regolamenti</p>	<p>Area studi ricerche e documentazione normativa, CPI, Area Finanziaria, Segreteria generale</p>

**PARTE II**  
**RISULTATI / RELAZIONE PERFORMANCE 2014**



## 9 RISULTATI DELLA DIDATTICA

### 9.1 *Corso di Studio : Lingua e cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola*

#### Rapporto di Riesame annuale sul Corso di studio – 2013/2014

Denominazione del Corso di Studio : Lingua e cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola

Classe : L10

Sede : Università per Stranieri di Siena / DADR

Primo anno accademico di attivazione: a.a. 2008/2009 8 (D.R. n. 235 del 16 luglio 2008)

#### Gruppo di Riesame

Prof.ssa Donatella Troncarelli (Responsabile del CdS dal 17.11.2014 con DR. 536.14 ) – Responsabile del

Riesame

Sig. Giuseppe Sanfilippo (Rappresentante degli studenti) Prof.ssa . Daniela Brogi (Docente di riferimento del CDS)

Dr.ssa Francesca Gallina (Rappresentante del mondo del lavoro, Presidente di Siena – ITALTECH s.r.l.)

Sig.ra Paola Giachi (Personale amministrativo del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca)

La compilazione del Rapporto di Riesame annuale del CdS è il risultato di un processo di confronto, collaborazione e monitoraggio che ha visto coinvolto il Gruppo di Lavoro sulla Didattica (GLD), composto dal Delegato del Rettore alla Didattica e dalle Responsabili dei 4 CdS dell'Ateneo, il personale del DADR e il personale dell'Area Assicurazione Qualità, i quali si sono riuniti periodicamente al fine di osservare gli aspetti critici emersi nei Rapporti di Riesame annuale dei CdS relativi all'a.a. 2012/2013 in vista di una loro possibile risoluzione e per la compilazione delle schede SUA relative a ciascun CdS. Per questa attività, che

si è conclusa nel mese di settembre, sono state tenute alcune riunioni preliminari nei giorni 15.04.2014,

27.05.2014 e 16.09.2014 alle quali ha partecipato in qualità di Responsabile la Prof.ssa Sabrina Machetti. Il Riesame annuale dei CdS è stato invece oggetto degli incontri avvenuti nei giorni 4.11.2014, 19.11.2014 ai quali ha preso parte la Prof.ssa Donatella Troncarelli che dal 17.11.2014 ha sostituito la prof.ssa Machetti

come responsabile del CdS. Il 17.12.2014 e il 13.01.2015, il GLD si è riunito per discutere il Riesame Ciclico relativo all'ultimo triennio. Nel corso di ciascun incontro è stato stilato un verbale al quali si rinvia per l'eventuale approfondimento dei temi discussi.

Per l'elaborazione del Rapporto di Riesame annuale del CdS è stato inoltre fatto riferimento a quanto

scaturito dagli incontri della Commissione paritetica docenti-studenti, che si è riunita nei giorni 16.09.2014 e 26.11.2014.

Il Gruppo di Riesame del CdS in “Lingua e cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola” (L10), si è poi riunito il giorno 21.01.2015 per la "Presentazione e analisi della Bozza del Rapporto di Riesame 2013/2014" ed ha operato come descritto di seguito. Erano presenti la Prof. Donatella Troncarelli, la sig.ra Paola Giachi, la dott.ssa Francesca Gallina e il dott. Giuseppe Sanfilippo e la dott.ssa Olga Perrotta.

La prof.ssa Troncarelli ha illustrato al Gruppo di Riesame la bozza del documento (all.ta) mettendo in luce le criticità individuate nel Rapporto di riesame 2012-2013 , le soluzioni adottate e lo stato di avanzamento dell'azione correttiva. Sono stati poi illustrati gli aspetti correttivi su cui occorre puntare l'attenzione sulla base dei dati rilevati e riportati nella bozza del Rapporto di riesame. Da un'analisi dettagliata dell'andamento del corso di laurea, vengono presi in considerazione soprattutto i seguenti aspetti relativi alle azioni correttive da intraprendere:

- incrementare ulteriormente le immatricolazioni;
- alleggerire il carico didattico ed eliminare la sovrapposizione di argomenti tra gli insegnamenti;
- monitorare le competenze trasversali necessarie per lo studio;
- intensificare le occasioni di contatto con le Istituzioni che possono favorire a livello locale, nazionale e internazionale l'ingresso nel mondo del lavoro, in particolare: il MAECI e il MIUR.

Il Gruppo di riesame L10 ha approvato all'unanimità e seduta stante il Riesame annuale del CDS L10.

La prof.ssa Troncarelli ha illustrato quindi il Riesame ciclico per il Corso di Laurea (all.to), esponendo l'operato dell'Università per Stranieri di Siena riguardo l'identificazione della domanda di formazione oggetto del CdS, la validità della proposta formativa elaborata come risposta a tale domanda, il livello di conseguimento dei risultati attesi, l'efficacia delle modalità di gestione dei processi inerenti il CdS. Ha inoltre sottolineato l'opportunità di attivare le seguenti azioni correttive volte a migliorare la qualità, già di buon livello, del CdS:

- definizione i livelli di competenza del docente di italiano in relazione ai diversi ambiti di intervento, ai diversi gradi di istruzione e a titoli di studio;
- miglioramento dei criteri di valutazione adottati negli esami e nell'esame finale;
- miglioramento della qualità dei tirocini;
- accompagnamento degli studenti stranieri allo studio universitario;
- consolidamento del sistema di raccordo tra tutti gli attori che si occupano del rilevamento, dell'analisi e della valutazione dei dati per la gestione della qualità.

Il Gruppo di riesame L10 ha approvato all'unanimità e seduta stante il Riesame ciclico del CDS L10.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data: 28.01.2015

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca  
(DADR) del 28 gennaio  
2015

Il giorno 28 gennaio 2015, alle ore 12,30, nell'aula 1 dell'Università per Stranieri si è riunito, regolarmente convocato, il Consiglio del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca. Per la trattazione del punto 4 (Riesame annuale per CdS) e 5 (Riesame ciclico per CdS) all'O.d.G il Direttore dà la parola alle Responsabili dei corsi di studio presenti.

Il Direttore del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca ha presentato al Consiglio i riesami

annuale e ciclico e chiesto al Coordinatore della didattica di illustrare i criteri in base ai quali sono stati elaborati. Il Coordinatore, coadiuvato dal Responsabile del CdS ha esposto ai colleghi gli aspetti positivi del

Corso di Studio: numero di iscrizioni solo in leggera flessione nell'a.a. 2013/2014; casi di rinunce e trasferimenti molto ridotti; percentuale dei laureati in corso e nel t+1 in aumento rispetto all'anno precedente; soddisfazione degli studenti molto alta.

La discussione si è poi centrata su alcuni aspetti critici che devono essere affrontati nell'anno accademico in

corsi

o:

- incrementare ulteriormente le immatricolazioni attraverso l'intensificazione delle attività di orientamento sul territorio toscano e nazionale e attraverso il potenziamento delle attività di internazionalizzazione;
- alleggerire il carico didattico ed eliminare la sovrapposizione di argomenti tra gli insegnamenti mediante una coordinazione tra settori scientifico-disciplinari affini;
- monitorare le competenze trasversali necessarie per lo studio al fine di individuare le specifiche carenze nella competenza degli studenti stranieri e proporre percorsi formali e informali di recupero.

Per quanto riguarda invece l'andamento del Cds nell'ultimo triennio oltre a segnalare che il CdS offre un percorso formativo congruente con le richieste del mercato del lavoro, considerando che in media più del 57% dei laureati risulta occupato ad 1 anno dal diploma di laurea, il Direttore del DADR evidenzia che le attese inerenti ai risultati di apprendimento risultano soddisfatte se si osservano la votazione media conseguita dagli studenti negli esami e negli esami finali che per il triennio considerato, si aggirano rispettivamente a 26-27 e a 99 e 102. Si tratta di una valutazione globalmente elevata considerando che più del 30% degli studenti è costituito da stranieri con competenza da non nativo nella lingua italiana.

Per ciò che concerne gli impegni nel prossimo triennio, derivanti dai punti individuati come oggetto di attenzione nell'esame ciclico, è stata evidenziata l'opportunità di procedere a:

- la definizione i livelli di competenza del docente di italiano in relazione ai diversi ambiti di intervento, ai diversi gradi di istruzione e a titoli di studio;
- il miglioramento dei criteri di valutazione adottati negli esami e nell'esame finale;
- il miglioramento della qualità dei tirocini;
- l'accompagnamento degli studenti stranieri allo studio universitario;
- il consolidamento del sistema di raccordo tra tutti gli attori che si occupano del rilevamento, dell'analisi e della valutazione dei dati per la gestione della qualità.

Soprattutto quest'ultimo aspetto riveste una particolare importanza per la qualità del CdS poiché solo disponendo di dati congruenti e aggiornati è possibile monitorarne l'andamento e proporre soluzioni volte ad un effettivo miglioramento.

Il Consiglio ha approvato seduta stante.

## I - Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio

### 1-L'INGRESSO,ILPERCORSO,L'USCITADALCDS

#### 1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: Favorire i processi di mobilità studenti

Azioni intraprese: Nell'anno accademico 2012-2013 sono state svolte attività di orientamento degli studenti neo-immatricolati, volte a far comprendere l'importanza della mobilità, e sono stati incrementati i rapporti

con le Università, gli Istituti di ricerca e le diverse Istituzioni straniere impegnate nell'insegnamento della lingua e cultura italiana. Inoltre è stata resa più intensa la

collaborazione tra il Responsabile del CdS, i docenti tutor assegnati ai neo-immatricolati e il Management didattico.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Le azioni intraprese hanno permesso di far salire a 2 gli

studenti che hanno partecipato alla mobilità (ERASMUS ed ERASMUS PLACEMENT) che costituisce un miglioramento della situazione rispetto all'anno accademico precedente in cui non si era registrata alcuna partecipazione alla mobilità. Il dato deve comunque essere considerato anche alla luce della consistenza del numero di studenti stranieri iscritti al CdS, che ammontano globalmente al 32%. Tali studenti possono essere ritenuti in mobilità per il fatto stesso di seguire un corso di laurea in Italia e contribuiscono alla internazionalizzazione del CdS. Ciononostante l'azione correttiva merita di essere mantenuta al fine di coinvolgere nella mobilità e nell'internazionalizzazione un maggior numero di studenti.

**Obiettivo n. 2: Incrementare le immatricolazioni**

Azioni intraprese: Nel corso dell'anno accademico 2012-2013 sono state intensificate le azioni di orientamento mirate al fine di incrementare le immatricolazioni per l'anno accademico 2013-2014. Le scuole contattate nelle regioni del centro e del sud d'Italia sono salite a 580 (erano 370 nell'anno accademico precedente) e quelle incontrate sono salite a 42. Anche dalla riunione della Commissione Paritetica studenti/docenti, svoltasi nel mese di dicembre 2013, sono emersi utili suggerimenti per la definizione delle azioni da intraprendere. L'intensificazione delle attività ha consentito di mantenere stabile il numero di immatricolazioni.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: L'intensificazione di azioni di orientamento mirate ha permesso

di far subire solo una lieve flessione alle immatricolazioni al CdS che hanno raggiunto le 40 unità contro le

44 dell'a.a. 2012-2013, mantenendo così il forte incremento avuto dopo gli a.a. 2010-2011 e 2011-2012. Continua la stretta collaborazione tra il responsabile del CdS, il Management didattico e i docenti coinvolti nell'attività di orientamento per individuare ulteriori strategie di promozione del corso di laurea che possano

condurre nei prossimi anni ad un incremento significativo di iscritti.

**Obiettivo n. 3: Monitorare i risultati delle prove di verifica delle conoscenze in ingresso**

Azioni intraprese: È stato definito, con il coinvolgimento degli esperti di valutazione del Centro CILS, un

formato delle prove più adeguato a rilevare le conoscenze in ingresso che fosse ampiamente condiviso tra le aree di sapere coinvolte. Sono stati inoltre incrementati il monitoraggio dei risultati ottenuti dai neo-immatricolati nelle prove, le attività di tutorato e di supporto allo studio. In particolare sono stati attivati percorsi di recupero individuali che, a partire dal re-testing dell'immatricolato con lo scopo di verificare l'incidenza delle variabili ambientali e situazionali sulla rilevazione della competenza, potessero condurre a colmare le effettive lacune riscontrate.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: L'azione ha avuto un esito positivo, visto che la percentuale di test superati ha raggiunto il 36,47% di test completamente superati, aumentando quasi di 10 punti il valore dell'anno precedente. L'azione di revisione e raccordo merita di essere proseguita ed incrementata attraverso la collaborazione tra il responsabile del CdS,

dei docenti coinvolti nella formulazione delle prove e i docenti tutor assegnati ai neo-immatricolati.

**1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI**

Per ciò che concerne l'accesso ai dati, l'Ateneo ha avviato a partire dal 2013/2014 un sistema di raccordo tra gli organi e le strutture interne che si occupano del rilevamento, dell'analisi e della valutazione dei dati inerenti al CdS (Area assicurazione qualità) il quale, una volta a regime, consentirà al Responsabile del CdS un accesso ai dati molto più rapido, nonché una maggiore completezza e reperibilità degli stessi.

**DATI IN INGRESSO:** Il numero complessivo di iscritti al CdS per l'a.a. 2013/2014 è pari a 109 studenti, di cui 41 al I anno e i rimanenti agli anni successivi. Alla luce della diminuzione delle immatricolazioni al livello nazionale, si constata che il CdS mantiene in aumento il numero complessivo di studenti, sebbene veda scendere lievemente le immatricolazioni rispetto all'a.a. precedente.

Il dato pluriennale evidenzia infatti una crescita complessiva del CdS, come mostrato nella tabella che segue:

N. IMMATRIC	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
L10 – Lettere	36	21	23	46	40
N. ISCRITTI	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
L10 – Lettere	96	85	85	97	109

I dati relativi alla provenienza geografica degli studenti sono desunti dalla scheda SUA Cds 2013 – Allegato

al Quadro C1 - e mostrano che il CdS accoglie un numero elevato di studenti stranieri. Ammontano al 32% infatti gli studenti immatricolati che provengono dall'estero, un dato molto positivo che conferma la vocazione internazionale del CdS. Per quanto riguarda gli studenti italiani, l'89% proviene dalla Toscana e il

11% da altre regioni italiane. Tali risultati sono da attribuire all'azione di orientamento, per quanto concerne le immatricolazioni di studenti italiani; sia all'azione di orientamento che ad accordi e progetti internazionali dell'Ateneo (ad es. programmi Marco Polo e Turandot), per ciò che riguarda l'iscrizione di cittadini stranieri. In relazione al tipo di scuola di provenienza degli studenti in entrata, prevalgono coloro che sono in possesso di un titolo di studio straniero (80%), mentre risultano in minoranza ed equamente distribuiti gli studenti che provengono dai licei classico, scientifico, linguistico, tecnologico e della formazione (3% per ciascuna tipologia di scuola secondaria di secondo grado).

I dati relativi ai risultati delle prove di verifica delle conoscenze in ingresso, svolte nell'Ottobre 2013,

evidenziano un superamento delle prove pari al 36,47%. da parte dei neo-immatricolati. Si tratta di un dato in crescita rispetto all'anno accademico precedente in cui erano state registrate solo il 27% di prove completamente superate.

**PERCORSO:** Gli studenti globalmente iscritti al CdS risultano essere 10 part-time e 99 full-time. Rispetto al Rapporto di riesame 2011/2012, la percentuale di studenti part-time è diminuita, passando dal 13,8% dell'a.a. 2012/2013 al 9% dell'a.a. 2013/2014. Il Rapporto di riesame 2012/2013 rilevava inoltre una percentuale del 26,80% di studenti fuori corso che nell'a.a. 2013-2014 scende al 24%. I trasferimenti invece si registrano solo in entrata (1 trasferimento) ma non in uscita, confermando la validità delle azioni correttive intraprese negli anni precedenti.

I CFU acquisiti dagli studenti attivi mostrano un andamento crescente negli ultimi anni, attestandosi per la.a.

2013-2014 alla media del 29,88, solo apparentemente inferiore a quella dell'anno precedente dato che si

tratta di dati parziali che non comprendono quelli relativi all'ultima sessione di esame e di tesi che si svolgeranno nel febbraio 2015. Inoltre tale media è comunque superiore a quella nazionale (30,2) se si considera la mancanza di una sessione e l'elevata percentuale di studenti stranieri che trovano, almeno nel primo anno di corso, maggiori di difficoltà nello studio in lingua italiana.

Sempre parziale è il dato inerente il numero medio di esami sostenuti che, senza considerare la sessione di febbraio 2015, ammonta a 3,94.

Il bilanciamento del carico didattico è stato oggetto di attenzione e costituisce il risultato dell'azione di raccordo attuata dal Gruppo di lavoro sulla didattica e del monitoraggio continuo realizzato tramite gli incontri periodici della Commissione paritetica i quali hanno l'obiettivo di tenere aperto il dialogo con gli studenti su queste problematiche. Risulta ancora migliorabile il carico di lavoro previsto nel primo semestre del primo anno di corso.

USCITA: Per quanto riguarda i dati sui laureati, per l'a.a. 2013/2014 il 50% hanno conseguito il diploma di laurea in corso, il 17% nel primo anno fuori corso e il rimanente 33% oltre l'anno fuori corso. Tali

percentuali risultano positive se confrontate con quelle del l'a.a. 2012/2013 in cui risultavano laurearsi fuori corso il 75% degli studenti.

I risultati conseguiti dal CdS trovano conferma nei dati relativi alla soddisfazione da parte dei laureati che raggiunge l'87,5% di giudizi positivi secondo la rilevazione condotta da Alma Laurea nell'anno 2013.

Internazionalizzazione: Sebbene l'Ateneo abbia raggiunto ottimi risultati sul piano dell'internazionalizzazione, collocandosi ai primi posti nei rapporti nazionali sugli scambi Erasmus degli ultimi anni, e abbia incrementato del 22% le convenzioni di scambio nell'a.a. 2013/2014, ancora esiguo risulta il numero di studenti iscritti al CdS che partecipano alla mobilità.

Per l'a.a. 2012/2013 solo 2 studenti risultano infatti in mobilità ERASMUS ed ERASMUS PLACEMENT in uscita.

Il dato va comunque interpretato in relazione all'elevato numero di cittadini stranieri che frequentano il corso e a quello dei titoli di studio stranieri degli immatricolati che testimoniano una mobilità diffusa degli iscritti i quali sono stati all'estero durante la formazione a livello di scuola secondaria di secondo grado o lo sono attualmente provenendo da altri paese e frequentando l'università in Italia.

Dato che il potenziamento dell'attività di mobilità internazionale costituisce un obiettivo caratterizzante per l'Università per Stranieri di Siena, compreso nel piano triennale MIUR, occorre comunque continuare a promuovere e a incrementare i processi di mobilità degli iscritti al CdS che, attraverso esperienze di studio in paesi terzi, possono comunque arricchire il proprio profilo internazionale.



Obiettivo n. 1: Incrementare ulteriormente le immatricolazioni

Azioni da intraprendere: Sebbene nell'ultimo triennio il corso di laurea sia stato interessato da una crescita globale degli iscritti, la lieve flessione delle immatricolazioni nell'a.a. 2013-2014 induce a riflettere sulla possibilità di incrementare il numero degli immatricolati nei prossimi anni accademici. A tal fine possono essere intensificate le attività di orientamento sul territorio toscano e nazionale, nonché potenziate le attività di internazionalizzazione del CdS. Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: L'azione prevede la stretta collaborazione del Responsabile del CdS con l'ufficio del Management didattico al fine di individuare nuove modalità di diffusione delle informazioni relative al CdS e di ampliare la rete di istituzioni nazionali e straniere mete

dell'attività di orientamento. E' prevista inoltre una stretta collaborazione tra i docenti dell'Ateneo coinvolti in attività di orientamento e il Responsabile del CdS volta migliorare la qualità delle informazioni diffuse sul CdS e le possibilità di inserimento nel mondo del lavoro dopo il conseguimento del titolo di studio.

Obiettivo n. 2: Migliorare i risultati e i dati ricavabili dalla somministrazione delle prove di verifica delle conoscenze in ingresso

Azioni da intraprendere: Sebbene il formato della prove di ingresso messo a punto per l'a.a. 2013-2014 abbia avuto un esito positivo, innalzando la percentuale di test superati al 36,47%, può essere ulteriormente migliorato raccordando maggiormente le competenze richieste in ingresso con quelle di cui è previsto lo sviluppo negli ambiti disciplinari oggetto della verifica e rilevando dati sulla precedente esperienza formativa dello studente che possano poi essere utilizzati per l'elaborazione di percorsi di recupero. Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: L'azione prevedere una stretta collaborazione tra i docenti coinvolti nella formulazione del test di ingresso, al fine definire ed esplicitare le competenze richieste in ingresso e ritenute essenziali per all'accesso allo studio in ambito accademico. Si nota infatti una discrepanza tra i risultati ottenuti nelle prove (36,47% di prove superate) e l'adeguatezza delle conoscenze preliminari (83,13% di risposte positive) dichiarata dagli studenti nei questionari di valutazione della didattica. E' inoltre prevista una stretta collaborazione tra l'area del Management didattico e il Responsabile del CdS per il completamento delle prove con quesiti riguardanti il corso di laurea al quale lo studente è immatricolato e la propria biografia linguistica. Dato che più di un terzo degli iscritti al CdS è straniero e che molti hanno un titolo di studio estero di scuola secondaria poter disporre di dati inerenti le lingue conosciute e la storia personale di apprendimento della lingua italiana permetterebbe di poter offrire percorsi di recupero personalizzati e rispondenti alle concrete esigenze di apprendimento degli studenti.

Obiettivo n. 3: tutelare il benessere degli studenti nell'ambiente di formazione e di studio.

Azioni da intraprendere: attivazione di un servizio di counseling psicologico on demand per gli studenti. L'elevata percentuale di studenti fuori sede e stranieri iscritti all'Ateneo, benché contribuisca a creare un ambiente di studio ricco e stimolante, pone però i giovani a contatto con realtà socio-culturali spesso molto diverse da quelle dell'ambiente di provenienza. Pertanto, su richiesta dei rappresentanti degli studenti nel Comitato Unico di Garanzia dell'Ateneo e nella Commissione Paritetica, si ritiene opportuno sostenere eventuali situazioni di disagio con l'attivazione di un supporto specialistico di consulenza psicologica da utilizzare su richiesta degli studenti.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: si prevede la sottoscrizione di una convenzione tra l'Ateneo e l'Unità Sanitaria Locale al fine di attivare uno sportello di consulenza psicologica da utilizzare da parte degli studenti con modalità concordate. Referente del funzionamento del servizio sarà il Comitato Unico di Garanzia dell'Ateneo, che riceverà periodicamente i dati non sensibili forniti dall'Unità Sanitaria Locale (numero di studenti che hanno richiesto il servizio, numero di incontri, suggerimenti complessivi forniti dallo psicologo relativamente al benessere nell'ambiente di studio) e li trasmetterà alla Rettrice e al Direttore del DADR. Al termine dell'a.a. si effettuerà un primo consuntivo dell'azione intrapresa.

## 2-L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

### 2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: Distribuzione del carico didattico

Azioni intraprese: monitoraggio puntuale dell'andamento della distribuzione del carico didattico, con scadenza mensile e attraverso il coinvolgimento sia dell'Ufficio del Management Didattico sia dei rappresentanti degli studenti. Ciò ha condotto ad un miglioramento della distribuzione del carico didattico tra i semestri nell'a.a. 2013-2014.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Il lavoro di raccordo condotto dal Management Didattico e dal Coordinatore della didattica ha condotto ad una distribuzione bilanciata del carico didattico tra i semestri. Pertanto dai questionari somministrati agli studenti per l'a.a. 2013/2014 la percentuale di soddisfazione che emerge per le modalità di svolgimento della didattica risulta pari all'89,75. Al fine di mantenere questi risultati positivi occorre un continuo monitoraggio in fase di programmazione della distribuzione delle attività didattiche, con l'obiettivo di bilanciare il carico di lavoro richiesto agli studenti.

Obiettivo n. 2: Monitoraggio delle conoscenze preliminari ai corsi di studio

Azioni intraprese: Nel rapporto di Riesame 2012/2013 era previsto il potenziamento e approfondimento di un'azione di confronto e collaborazione tra il Responsabile, i docenti afferenti al CdS e i rappresentanti degli studenti volta a monitorare il peso delle conoscenze pregresse sull'efficacia dei diversi corsi. Il monitoraggio

è stato attuato attraverso il coordinamento del Responsabile del CdS e il potenziamento delle attività integrative di recupero individuale e di tutorato. È stato inoltre attivato un confronto tra i docenti circa il contenuto delle prove e sono stati condivisi i criteri da adottare per la definizione del loro formato.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: I dati relativi all'anno accademico 2013/2014 evidenziano il superamento della criticità registrando un totale di risposte negative, circa l'adeguatezza delle conoscenze preliminari ai fini della comprensione degli argomenti trattati nel CdS, pari 16,87% contro il 22,87% per l'a.a. 2012/2013.

Obiettivo n. 3: Descrizione delle modalità di svolgimento dell'esame

Azioni intraprese: Il Rapporto di Riesame 2012/2013, sulla base delle carenze segnalate dagli studenti nei

questionari di valutazione della didattica riguardanti le modalità di svolgimento degli esami, ha spinto ad intraprendere un'azione di rafforzamento delle seguenti azioni: a) maggiore dettaglio e puntualità delle informazioni presenti nella Guida dello Studente; b) migliore comunicazione da parte dei docenti del CdS delle modalità di esame, da attuare nel corso delle prime lezioni del corso; c) monitoraggio delle modalità di esame, finalizzato a migliorare il valore medio dei giudizi positivi. Il Responsabile del CdS ha inoltre assicurato il coinvolgimento di tutti i docenti afferenti il CdS.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Sebbene le domande presenti nel questionario di valutazione della didattica somministrato nell'anno 2013-2014 non siano completamente sovrapponibili a quelle

presenti nel questionario dell'anno precedente, le risposte ai quesiti relativi all'insegnamento e i docenti indicano un livello di soddisfazione intorno al 90%. Le criticità evidenziate nell'a.a. 2012-2013 possono dunque ritenersi superate.

## 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI<sup>1</sup>

I dati qui riportati sono tratti dai questionari somministrati per la rilevazione delle valutazioni degli studenti frequentanti che l'Ateneo realizza sistematicamente. Nell'a.a. 2013-2014 il questionario è stato rielaborato, anche sulla base dei modelli ANVUR, e somministrato on line, raggiungendo un numero molto elevato di rispondenti (92,64%). Benché i dati raccolti siano solo parzialmente sovrapponibili a quelli rilevati negli a.a. precedenti, sono comunque messi a confronto con quelli del Rapporto di Riesame 2012/2013.

È in primo luogo da notare che la valutazione altamente positiva del CdS, espressa dagli studenti nell'ultimo quinquennio, viene confermata anche nell'a.a. 2013-2014 in cui la soddisfazione complessiva raggiunge l'89,75%.

In relazione alle modalità di svolgimento dell'insegnamento si registra un aumento dei giudizi positivi che raggiungono l'86,96%, contro l'83,86% conseguito nell'anno precedente, dei giudizi nei confronti dell'organizzazione del corso di studi. Un elevato indice di apprezzamento si rileva anche per i docenti in termini di puntualità (90,63%), reperibilità (92,24%) e chiarezza nell'esposizione degli argomenti (91,60%). Come già evidenziato, anche il parere sull'adeguatezza delle conoscenze preliminari degli studenti ha subito un incremento rispetto all'a.a. 2013-2014, raggiungendo l'83,13% di risposte positive.

Riguardo invece alle infrastrutture si rileva una flessione del gradimento, che scende al 69,97% per quello che concerne i servizi WIFI offerti e al 70,60% per i servizi bibliotecari. Relativamente a quest'ultimo dato in

particolare influisce molto sul numero totale di risposte negative la domanda relativa ai posti disponibili in biblioteca che registra solo il 58,43% di risposte positive. Tale criticità è da ricollegarsi all'incremento delle immatricolazioni verificatosi negli ultimi anni accademici; criticità che se continuasse l'attuale trend sarebbe destinata a permanere.

Un elevato grado di soddisfazione è invece indicato per le aule e le attrezzature di cui sono dotate, con una percentuale di risposte positive pari al 89,95%.

Infine rimane pressoché stabile l'interesse per gli argomenti trattati negli insegnamenti, che negli a.a. precedenti raggiungeva percentuali di giudizi positivi oscillanti tra dall'87% e l'89% e nell'a.a. 2012/2013 si

attesta

all'88,26%.

La rilevazione delle opinioni dei laureati è invece effettuata dal Consorzio interuniversitario AlmaLaurea al quale l'Ateneo aderisce. I dati relativi ai laureati in uscita dall'Ateneo nel 2013 mostrano che il parere degli

<sup>1</sup> Le segnalazioni possono pervenire da soggetti esterni al Gruppo di Riesame tramite opportuni canali a ciò predisposti; le osservazioni vengono raccolte con iniziative e modalità proprie del Gruppo di Riesame, del Responsabile del CdS durante il tutto l'anno accademico.

studenti sulla propria esperienza con il CdS è altamente positiva, registrando l'87,5% di gradimento globale. La soddisfazione nei confronti dei docenti e dei propri compagni di studio raggiunge invece il 100% come nell'anno precedente. Anche l'appezzamento per le aule, le attrezzature informatiche e i servizi bibliotecari si mantiene i valori alti registrati negli ultimi anni attestandosi intorno all'87,5%.

Globalmente dunque.

Nei questionari vengono comunque segnalati dei punti di attenzione volti a migliorare l'esperienza di studio

degli studenti:

- alleggerimento del carico didattico complessivo
- eliminazione dal programma di un corso di argomenti trattati da altri insegnamenti
- miglioramento del coordinamento tra i diversi insegnamenti
- miglioramento della qualità e della distribuzione del materiale didattico
- inserimento di prove di verifica intermedie.

## 2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Monitoraggio delle competenze trasversali necessarie per lo studio

Azioni da intraprendere: dato che più di un terzo degli iscritti al CdS è straniero e che molti hanno un titolo di studio estero di scuola secondaria, occorre attuare un monitoraggio delle competenze trasversali, legate al livello di competenza linguistico-comunicativa in lingua italiana al fine di valutarne l'adeguatezza al grado di preparazione effettivamente necessario per affrontare lo studio accademico in lingua italiana e proporre eventuali attività di potenziamento e recupero che possano prevenire eventuali abbandoni o ritardi nella conclusione del CdS.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: L'azione viene condotta in stretta relazione con l'Obiettivo n. 2 indicato in 1-c. Il Responsabile del CdS coordina l'azione di monitoraggio, anche attraverso i

dati emersi dalle prove di ingresso e i colloqui individuali docenti-studenti, allo scopo di individuare le carenze nella competenza degli studenti stranieri. Sulla base delle informazioni raccolte, il Responsabile del CdS coordina successivamente l'azione di elaborazione di proposte per l'attuazione di percorsi di apprendimento formale e informale, che conducano ad un potenziamento delle competenze degli studenti, anche utilizzando risorse interne all'Ateneo, da sottoporre agli organi accademici competenti.

Obiettivo n. 2: Alleggerimento del carico didattico e sovrapposizione di argomenti tra gli insegnamenti

Azioni da intraprendere: miglioramento del raccordo tra insegnamenti in modo da eliminare le sovrapposizioni di argomenti e ridurre il carico didattico complessivo richiesto.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Nella fase di elaborazione dei programmi dei corsi e di

compilazione della Guida dello Studente, il Coordinatore della didattica coadiuvato dal Responsabile del CdS coordinano di raccordo tra insegnamenti compresi nel CdS e afferenti ai diversi raggruppamenti scientifico- disciplinari in modo che le sovrapposizioni, attualmente evitate all'interno di uno stesso settore, possano essere evitate anche tra settori affini. Il Coordinatore della didattica, sempre coadiuvato dal responsabile del CdS, monitorizza la corrispondenza dei CFU e del carico didattico relativo agli insegnamenti.

Obiettivo n. 3: Inserimento di prove di verifica intermedie

Azioni da intraprendere: Monitoraggio dell'esigenza di introdurre delle prove di verifica intermedie in alcuni insegnamenti.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Il Responsabile del CdS coordina l'azione di monitoraggio raccogliendo informazioni presso gli studenti e presso i docenti di insegnamenti con maggior numero di CFU, che impegnano quindi lo studente per un arco temporale lungo, al fine di valutare l'opportunità di introdurre prove di verifica intermedie. Il Responsabile del CdS coordina di docenti del Cds coinvolti nell'elaborazione dell'eventuale proposta di introduzione delle prove, corredata da motivazioni e modalità di somministrazione, da sottoporre al Consiglio del DADR.

### 3-L'ACCOMPAGNAMENTOALMONDODELLAVORO

#### 3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: Intensificazione dei contatti con il mondo del lavoro e con il Ministero degli Affari Esteri

Azioni intraprese: Le azioni intraprese riguardano l'intensificazione degli incontri con stakeholders e con il mondo del lavoro coinvolgendo anche il Ministero degli Affari Esteri come soggetto chiave nelle azioni di promozione della lingua e cultura italiana fuori dei confini italiani con il quale è stato varato un progetto pilota per la selezione di neolaureati da inviare presso gli Enti gestori che operano all'estero ai sensi del D.Lgs. 297/94 nel campo dell'insegnamento dell'italiano, al fine di migliorare la qualità dei corsi di lingua e cultura italiana offerti.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Le azioni intraprese, pur avendo dato dei miglioramenti, necessitano di un potenziamento. Restano infatti da adeguare ulteriormente i percorsi formativi alle necessità formative richieste dagli stakeholders e migliorare l'offerta formativa del CdS, con particolare riferimento ai temi della didattica dell'italiano a stranieri. Si prospetta dunque di una continuazione anche nel corso del presente a.a. delle azioni correttive.

#### 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

I risultati dell'indagine Alma Laurea 2013, riferita ai laureati nell'anno 2012, evidenziano che dopo 1 anno dal conseguimento del titolo, il 71,4% dei laureati provenienti da questo CdS è occupato. Di questi, il 14,3% è anche iscritto ad una laurea magistrale alla quale risultano iscritti un ulteriore 21,4% dei laureati. Solo il

7,1% risulta non iscritto ad una laurea magistrale e ancora in cerca di occupazione. Si tratta di dati positivi e in crescita rispetto a quelli degli anni precedenti. Nell'indagine Alma Laurea 2012, risultava infatti solo il

55,5% di occupati tra coloro che si erano laureati in "Lingua e cultura italiana per l'insegnamento agli

stranieri e per la scuola" nell'anno 2011. Nell'indagine relativa all'anno precedente, la percentuale di occupati, tra coloro che avevano conseguito lo stesso titolo nel 2010, era ancora più bassa attestandosi

intorno al  
44,4%.

Al risultato positivo del 2013 hanno contribuito le attività di Job placement condotte a livello di CdS e di Ateneo, già attivate nei precedenti a.a., che continuano a permettere di incrementare stage, tirocini curriculari e post-curriculari, anche grazie ad accordi e convenzioni con enti pubblici e privati.

Tra queste è da segnalare l'attuazione della terza fase del Programma FixO (Formazione e Innovazione per l'Occupazione), realizzata nel corso dell'a.a. 2013-2014. Come evidenziato nei precedenti Rapporti di

riesame, si tratta di un programma promosso e sostenuto dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali con la collaborazione di Italia Lavoro s.p.a., volto a favorire la transizione dei giovani dal mondo della formazione a quello del lavoro tramite l'interazione tra università, imprese ed enti regionali e nazionali. In particolare questa fase del programma FixO si è centrata sulla elaborazione di percorsi di orientamento volti alla progettazione di piani personalizzati per l'inserimento lavorativo degli studenti, in modo da potenziare la connessione tra università e settore produttivo per facilitare l'ingresso dei laureati nel mondo del lavoro. Tali percorsi hanno mirato a valorizzare le competenze, le conoscenze e i talenti delle singoli candidati; a sviluppare la conoscenza delle dinamiche del mercato del lavoro; a divulgare informazioni sugli strumenti utili per la ricerca attiva del lavoro.

L'Ateneo ha inoltre aderito al portale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Clicklavoro" per l'accesso ai servizi per il lavoro erogati sul territorio nazionale, progetto che permette un accesso immediato a un elenco dettagliato di informazioni e servizi per il lavoro. Volto a migliorare l'intermediazione tra domanda e offerta di lavoro il portale offre un raccordo tra i sistemi delle imprese, dell'istruzione, della formazione e delle politiche sociali.

Ha concluso le attività di accompagnamento al mondo del lavoro promosse dall'Ateneo il Job day, una iniziativa che si è svolta nei primi giorni di ottobre, nel corso della quale i giovani iscritti al programma "Garanzia Giovani" hanno incontrato aziende provenienti da tutta Italia. Organizzata in collaborazione con la Provincia di Siena, la Regione Toscana, l'Università degli studi di Siena, Siena città candidata a Capitale europea della cultura e con il supporto di Monster.it, portale specializzato nel recruiting online, l'iniziativa è stata anche occasione per 750 colloqui di lavoro che hanno interessato candidati, laureandi/laureati dell'Università per Stranieri. Circa 200 giovani sono usciti dal colloquio con una reale possibilità di inserimento lavorativo.

### 3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Intensificazione dei contatti con il mondo del lavoro, con il MAECI e con il MIUR

Azioni da intraprendere: Si prevede di intensificare gli incontri con gli stakeholders e con il mondo del

lavoro, con il Ministero degli Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAECI), coinvolgendo anche il Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca per l'istituzione di una classe di concorso per il reclutamento nella scuola di insegnanti di italiano L2. L'istituzione di tale classe di concorso consentirebbe un reclutamento adeguato di docenti di italiano all'estero i quali, per operare nelle iniziative scolastiche finanziate dal MAECI, sono selezionati dagli Enti gestori e dagli uffici scolastici presso Consolati e Ambasciate italiane all'estero secondo requisiti definiti dal MAECI e affini a quelli richiesti per l'insegnamento nella scuola italiana. La necessità dell'istituzione di tale classe di concorso è emersa anche nel corso degli "Stati generali della lingua italiana nel

modo" una iniziativa, promossa dal MAECI con il MIUR e il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (MIBACT) nel 2014 al fine di delineare nuove strategie di diffusione dell'italiano all'estero sulla base delle attuali sfide poste dalla globalizzazione e dal mercato delle lingue.

E' opportuna inoltre l'integrazione della Consulta dei portatori d'interesse con rappresentanti del MAECI,

importante portatore di interesse rispetto al CdS.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Le azioni da intraprendere riguardano in parte l'intero Ateneo e richiedono una stretta collaborazione tra Rettrice, organi accademici e attività di job placement. Per quanto riguarda in particolare il CdS, l'intensificazione dei contatti con il mondo del lavoro comprenderà la risposta attiva e sistematica a bandi, progetti, convenzioni promossi da Enti come la Regione Toscana e MAECI miranti ad incentivare il raccordo tra Università e mondo del lavoro.

## **9.2 Corso di Studio : *Mediazione Linguistica e Culturale* Classe : L12**

Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio – a.a. 2013/2014

Denominazione del Corso di Studio : *Mediazione Linguistica e Culturale*

Classe : L12

Sede : Università per Stranieri di Siena, DADR (Dipartimento di Ateneo per a Didattica e la Ricerca) Piazza

Carlo Rosselli, 27-28, 53100 - Siena

Primo anno accademico di attivazione: a.a. 2008/2009 (D.R. n. 235 del 16 luglio 2008; ai sensi dell'art. 9 del DM 270/04)

Gruppo di

Riesame

Componenti (da Decreto Rettorale n. 570/14 del 2 dicembre 2014)

-Prof.ssa Claudia Buffagni (Responsabile del CdS) – Responsabile del Riesame

-Prof.ssa Pieroni Silvia (Docente di riferimento del CdS)

-Sig.ra Paola Giachi (Personale Amministrativo del DADR, Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la

Ricerca)

-Sig.ra Vera Bartolozzi (Rappresentante gli studenti)

-Dr.ssa Francesca Gallina (Rappresentante del mondo del lavoro, Presidente della Società di spin-off Siena- Italtech s.r.l.)

Per la compilazione del Rapporto di Riesame annuale del CdS, il Gruppo di Lavoro sulla Didattica (GLD), composto dal Delegato del Rettore alla Didattica e dalle Responsabili dei 4 CdS dell'Ateneo, coadiuvato dal personale del DADR e dal personale dell'Area Assicurazione Qualità, si è riunito più volte nel corso dell'anno, per assicurare un



monitoraggio continuo degli aspetti critici emersi nei Rapporti di Riesame annuale dei CdS relativi all'a.a. 2012/2013 in vista di una risoluzione degli stessi, e per l'elaborazione delle schede SUA di ciascun CdS. Alcune riunioni preliminari si sono tenute nei giorni 15.04.2014 e 27.05.2014; il giorno 16.09.2014 si è poi tenuto un incontro per la discussione della sezione della scheda SUA-CdS in scadenza a fine settembre. Nei giorni 4.11.2014, 19.11.2014 e 17.12.2014, il GLD si è riunito per discutere nello specifico del Riesame annuale dei CdS e del Riesame Ciclico. I resoconti dei temi discussi nelle riunioni sono disponibili nei verbali relativi. Per la preparazione del Rapporto di Riesame annuale del CdS si è inoltre beneficiato delle discussioni emerse nel corso delle riunioni della Commissione paritetica docenti-studenti, che si sono svolte nei giorni 16.09.2014 e 26.11.2014, come emerge dalla Relazione annuale della Commissione paritetica docenti-studenti. Un ulteriore incontro del Gruppo di Lavoro Didattico si è tenuto il giorno 13 gennaio 2015.

Il giorno 21 gennaio 2015 alle ore 10,30, nella sala 309 del Rettorato dell'Università per stranieri di Siena, si è riunito il gruppo di Riesame del Corso di Studio L12.

Partecipano alla riunione i Proff. Claudia Buffagni (Responsabile del CDS), la prof. Silvia Pieroni (Docente di riferimento del CDS), la sig.ra Paola Giachi (Personale amministrativo del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca), la dott.ssa Francesca Gallina (Presidente della Società di spin-off Siena Italtech), la sig.ra Vera Bartolozzi (rappresentante degli studenti del CDS).

Partecipa alla riunione la dott.ssa Olga Perrotta Coordinatore amministrativo del DADR

Verbalizza la sig.ra Paola Giachi

La prof.ssa Buffagni illustra al gruppo di Riesame il Riesame annuale per il Corso di Laurea (all.to) con i gli obiettivi, criticità e interventi correttivi proposti. Il quadro si presenta complessivamente favorevole e l'analisi degli esiti degli interventi adottati nell'a.a. precedente risulta positiva. Si conferma perciò di procedere all'attuazione delle nuove azioni migliorative individuate.

Il Gruppo di riesame L12 approva all'unanimità e seduta stante il Riesame annuale del CDS L12.

La prof.ssa Buffagni illustra poi al gruppo di Riesame il Riesame ciclico per il Corso di Laurea (all.to)

relativamente alla programmazione del CDS stesso.

Il Gruppo di riesame L12 approva all'unanimità e seduta stante il Riesame ciclico del CDS L12.

Presentato, discusso e approvato nella riunione del Consiglio del DADR tenutosi in data 28 gennaio 2015

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del DADR tenutosi in data 28 gennaio 015

Il 28 gennaio 2015, alle 12.30, nell'aula 1 dell'Università per Stranieri di Siena, si è riunito, a seguito di regolare convocazione, il Consiglio del Dipartimento del DADR. Per la trattazione dei punti 4 (riesame annuale per CdS) e 5 (riesame ciclico per CdS) all'O.d.G (AVA per Riesame), il Direttore del DADR invita il Coordinatore dell'Area didattica a presentare complessivamente le procedure relative al riesame annuale dei quattro CdS per l'a.a. 2013-2014 e al riesame ciclico per gli anni 2011-2014. Il Coordinatore, dopo una breve presentazione, dà la parola alle Responsabili dei CdS presenti. La prof.ssa Buffagni presenta la sua relazione relativa al riesame annuale per il CdS L12 che, per l'a.a. 2013-2014, evidenzia dati molto positivi. L'andamento degli immatricolati è decisamente crescente e in controtendenza con il dato medio di sistema universitario per la stessa classe di Laurea: : gli immatricolati si attestano a 350 (+

12,57% rispetto all'a.a. 2012-2013) e gli iscritti a 926 (+20% rispetto all'a.a. 2012-2013). Assai buono è pure il dato

dell'internazionalizzazione: grazie al rapporto annuale Erasmus, l'Università per Stranieri di Siena è al primo

posto in Italia grazie a questo CdS. Anche le opinioni degli studenti registrano valori positivi, che vanno da una percentuale dell'83,4% per il gradimento generale del CdS, a punte del 93 e 94% con riferimento rispettivamente alla disponibilità dei docenti e al rispetto degli orari dell'attività didattica), mentre ben l'87,66% ritiene che i docenti esponano con chiarezza gli argomenti del corso. L'analisi degli esiti dell'apprendimento porta altresì a considerazioni incoraggianti: riguardo ai CFU conseguiti nell'a.a. 2013-

2014, si dispone di un dato parziale, che non contempla i dati relativi all'ultima sessione di esame e di laurea previste per febbraio/marzo 2015: ponendolo a confronto col dato fornito dal Rapporto dell'anno precedente (2012-2013: 38,10 CFU, pari a 5,88 esami per studente), si registra un miglioramento con 39,31

CFU e 6,88 esami a studente. Il voto medio rilevato, che non contempla l'ultima sessione di esame e di

laurea previste per febbraio/marzo 2015), è di 27,2 dunque molto positivo. L'analisi dei profili dei laureati per l'anno di laurea 2013 evidenzia dati molto positivi e in miglioramento: il 78,2% degli studenti si è laureato in corso e nel tempo regolare +1 (rispettivamente: 32,2% e 46%). Anche il voto medio di laurea rimane molto positivo, attestandosi su 105,4. Dai dati AlmaLaurea per il 2013 si evince che il 100% ha svolto tirocini/stage o lavoro riconosciuti dal CDS, con un incremento del 2,1% rispetto al 2012-13 (97,9%). Inoltre, il 67,4% degli studenti ha esperienze lavorative (rispetto al 62,5% del 2012/2013).

Per il costante miglioramento del CdS le azioni migliorative da intraprendere sono le seguenti:

- interventi di adeguamento e tutorato relativamente alle prove di verifica delle conoscenze destinate alle matricoli
- e;
- Inserimento in via sperimentale di una prova intermedia per le lingue straniere;
- potenziamento di iniziative trasversali con diverse lingue straniere (certificazioni linguistiche, convegni e workshop sulla traduzione audiovisiva, proiezioni di film in lingua straniera);
- prosecuzione del monitoraggio al fine di provvedere ad una ancora più equilibrata distribuzione del carico didattico tra primo e secondo semestre;

- ulteriore incremento della collaborazione e dello scambio sulle buone pratiche didattiche, con particolar riguardo alle lingue straniere, in stretta collaborazione con il CLASS, al fine di stabilire obiettivi comuni della programmazione degli insegnamenti linguistici all'interno del CDS, tenendo conto delle differenze in particolare tra lingue europee ed extraeuropee;
- maggior raccordo con il mondo del lavoro e intensificazione degli incontri con gli Stakeholders, prosecuzione e incremento delle attività di Job Placement, consolidamento delle convenzioni già in essere e avvio di nuove convenzioni con enti nazionali e internazionali;
- Incremento delle attività di tirocinio e stage altamente professionalizzanti in settori strategici per l'Ateneo (insegnamento delle lingue, traduzione audiovisiva).

La Responsabile del CdS presenta poi la sua relazione relativa al riesame ciclico per il CdS L12 per gli a.a.

2011-2012, 2012-2013 e 2013-2014. Si evidenzia un quadro nel complesso molto positivo, sia con riferimento alla numerosità degli studenti, in costante crescita, sia relativamente alla loro soddisfazione, sia riguardo ai rapporti con gli stakeholders e all'analisi dei processi di apprendimento e di gestione del CdS. L'analisi dei dati mette in luce singole aree nelle quali appare opportuno intervenire per migliorare ulteriormente una performance già buona.

Per il costante miglioramento del CdS si individuano perciò le seguenti azioni migliorative da intraprendere:

- incrementare le attività di tirocinio e creare un data-base che riferisca le opinioni di aziende di tirocinio/stage e le opinioni degli studenti sulle attività di tirocinio;
- definire in maniera più trasparente e condivisa i parametri di valutazione degli esami di profitto;
- creare descrittori di competenza comparabili tra le lingue europee ed extraeuropee;
- procedere al consolidamento del sistema di raccordo interno tra tutti gli attori che prendono parte alla gestione del CdS.

A seguito di discussione all'interno del Consiglio di Dipartimento, il Consiglio approva all'unanimità e seduta stante i Rapporti di riesame annuali e ciclici presentati dai gruppi di riesame per ciascun Corso di Studio.

**I - Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio**
**1-L'INGRESSO,ILPERCORSO,L'USCITADALCDS**
**1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI**

Obiettivo n. 1: Prove di verifica delle conoscenze destinate alle matricole. Miglioramento dei risultati in accesso

Azioni

intraprese:

La criticità riscontrata nel primo Rapporto di riesame annuale del CdS (2011-2012) con riferimento ai risultati delle prove di verifica delle conoscenze destinate alla matricole per Storia, già oggetto di analisi nel

2012/2013, è stata monitorata anche nell'a.a. 2013/2014. Si sono apportati correttivi alla strutturazione dei test: si è inoltre garantita la presenza sul sito d'Ateneo dei test relativi agli anni precedenti e la possibilità

per le aspiranti matricole di effettuare una simulazione del test online; si sono inoltre progettati incontri di recupero tra i docenti delle aree interessate e gli studenti con debito finalizzati al recupero delle lacune evidenziate nel test.

Stato di avanzamento dell'azione

correttiva:

E' stato definito, con il coinvolgimento degli esperti di valutazione del Centro CILS, un formato delle prove

più adeguato a rilevare le conoscenze in ingresso che fosse ampiamente condiviso tra le aree di sapere coinvolte. Sono stati inoltre incrementati il monitoraggio dei risultati ottenuti dai neo-immatricolati nelle prove, le attività di tutorato e di supporto allo studio. In particolare sono stati attivati percorsi di recupero

individuali che, a partire dal re-testing dell'immatricolato con lo scopo di verificare l'incidenza delle variabili ambientali e situazionali sulla rilevazione della competenza, potessero condurre a colmare le effettive lacune riscontrate. Si conferma l'opportunità di mantenere il test di orientamento e il monitoraggio dei risultati del test in ingresso. Come evidenziato nel precedente Rapporto di riesame annuale del CdS (2012-2013), la presenza sul sito d'Ateneo dei test relativi agli anni precedenti ha costituito per gli studenti un supporto per l'autovalutazione con l'obiettivo di agevolare il superamento delle carenze individuate. Sono stati inoltre offerti agli studenti momenti di recupero, in presenza e a distanza, nelle diverse aree di interesse (riflessione metalinguistica, comprensione del testo, letteratura e storia). I risultati dei test appaiono notevolmente migliorati, passando dal 27% dell'a.a. 2012-2013 al 36,47% per i test superati in ogni parte. Si conferma una certa criticità nelle risposte all'area storica (56,9% di insufficienze contro il 15,72% in comprensione del testo, 7,55% in riflessione metalinguistica, 10% in letteratura), dovuta allo stato delle conoscenze in uscita dalle scuole superiori; tale dato registra comunque un miglioramento percentuale rispetto all'anno precedente (65% di insufficienze nell'area storica). L'azione di revisione e raccordo merita di essere proseguita ed incrementata attraverso la collaborazione tra il responsabile del CdS, i docenti coinvolti nella formulazione delle prove e i docenti tutor assegnati ai neo-immatricolati.

Obiettivo n. 2: Sovrapposizione degli esami di profitto. Miglioramento della programmazione

Azioni intraprese:

L'anticipo di una settimana degli appelli delle prove scritte di lingua straniera ha permesso di migliorare la scansione degli esami.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Nonostante il sensibile miglioramento nell'organizzazione degli esami a seguito delle azioni intraprese, si ritiene opportuno proseguire nel monitoraggio anche in relazione agli esami orali di profitto di tutte le discipline, sulla cui programmazione è impegnato l'ufficio Management d'Ateneo, in collaborazione con le responsabili dei CDS, il delegato alla didattica e i singoli docenti.

Obiettivo n. 3: Incremento del numero di appelli d'esame di profitto durante l'a.a.:

Come risulta dai due precedenti Rapporti di riesame annuali del CdS (2011-2012 e 2012-2013), i rappresentanti degli studenti chiedono un incremento del numero degli appelli d'esame di profitto durante l'a.a.

Azioni

intraprese:

Negli ultimi anni l'appello orale della sessione straordinaria di dicembre è stato aperto a tutti gli studenti. A partire da questo anno accademico (2013-2014) è stata altresì data la possibilità di sostenere – durante tale sessione straordinaria - la prova scritta di lingua straniera agli studenti laureandi che intendano laurearsi

nella sessione di dicembre o in quella successiva di marzo e che debbano ancora sostenere un massimo di due esami.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

Le azioni intraprese hanno portato ad un'agevolazione del percorso di uscita degli studenti. Tuttavia, si

ritiene opportuno continuare a monitorare la situazione, al fine di garantire il normale svolgimento dell'attività didattica e la regolare frequenza dei corsi da parte degli studenti.

#### 1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Per quanto riguarda le modalità di accesso ai dati da parte della Responsabile del CdS, l'Ateneo ha avviato a partire dal 2013/2014 un sistema di raccordo degli organismi e delle strutture interne che si occupano del rilevamento, dell'analisi e della valutazione (Area assicurazione qualità) che – a regime - permetterà un decisivo miglioramento della tempestività e della completezza dell'accesso ai dati.

INGR

ESSO

A livello di CdS, dall'a.a. 2009-2010 all'a.a. 2013-2014 l'andamento degli immatricolati è stato decisamente crescente e in controtendenza con il dato medio di sistema universitario per la stessa classe di Laurea. Se si osserva l'ultimo quinquennio, l'incremento delle immatricolazioni risulta di notevolissima rilevanza, come si evince dai dati riportati nella tabella:

N.	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
L-12 – Mediazione Linguistica	132	149	211	306	350
		+11,4%	+29,4%	+31%	+12,57%

All'incremento degli immatricolati fa riscontro un costante aumento del numero degli iscritti:

N. ISCRITTI	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
L-12	317	413	560	736	926
Mediazione					
		+23,2%	+26,25%	+23,9%	+20,52%

I dati sulla provenienza geografica degli studenti immatricolati sono desunti dalla scheda SUA CdS: vi si

individua il 95,7% di studenti italiani e il 4,3% di studenti stranieri. In Italia la distribuzione geografica è così

ripartita: stessa provincia: 26,6%; stessa regione ma diversa provincia: 35,1%; totale in Toscana: 61,7%, percentuale di provenienti da altre regioni: 38,3%. La provenienza da altre regioni appare dunque aumentata rispetto all'anno precedente (36%), confermando l'attrattività del CDS. Riguardo alla scuola di provenienza, l'analisi dei dati mette in luce quanto segue: il 30% degli immatricolati ha frequentato un liceo linguistico, il

24% un liceo scientifico, il 17% un istituto tecnico, il 7% un classico o un istituto straniero, il 5%

rispettivamente un istituto professionale, magistrale o altro tipo di scuola. Il voto medio di diploma è di

85,1/1

00.

Con riferimento ai risultati della verifica delle conoscenze iniziali, essi appaiono notevolmente migliorati,

passando dal 27% dell'a.a. 2012-2013 al 36,47% per i test superati in ogni parte.

#### PERCORSO:

Riguardo alle caratteristiche degli studenti iscritti, si segnala che il 2% è costituito da studenti lavoratori, il

98% da studenti full time. Inoltre, si rileva che l'86,6% è in corso, il 14,4% fuori corso.

Con riferimento a passaggi, trasferimenti e abbandoni, si registrano 7 trasferimenti in ingresso (2% del totale) e 1 trasferimento in uscita (0,3% del totale) nel 2013-14. Tale saldo positivo conferma l'attrattività del CdS.

I CFU conseguiti nel 2012-2013 sono 43,47, in aumento rispetto al 2010/11: 37,01 e al 2011/12: 43,28)

all'interno della coorte individuata è molto superiore al dato nazionale (30,2%). Per quanto riguarda l'a.a.

2013-2014, si dispone di un dato parziale, che non contempla i dati relativi all'ultima sessione di esame e di laurea previste per febbraio/marzo 2015: ponendolo a confronto col dato fornito dal Rapporto dell'anno precedente (2012-2013: 38,10 CFU, pari a 5,88 esami per studente), si registra un miglioramento con 39,31

CFU e 6,88 esami a studente. Tale media (2011/12: +18,4%, 2012/13: -0,5%, 2013/14: +4,8%) dimostra che i risultati di apprendimento attesi e la loro progressione sono realisticamente perseguibili. Il voto medio è di 27,2 (non contempla l'ultima sessione di esame e di laurea previste per febbraio/marzo 2015).

#### USCITA

L'analisi dei profili dei laureati per l'anno di laurea 2013 evidenzia dati molto positivi e in miglioramento all'interno della coorte di riferimento: il 32,2% degli studenti si è laureato in corso (2012/2013: 25%), il 46,0% nel tempo regolare +1, il 12,6% e l'8% rispettivamente il 2° e 3° anno fuori corso. Solo l'1,1% si laurea oltre tre anni fuori corso. La percentuale media di ritardo alla laurea appare molto bassa (0,6%). Il voto medio di laurea rimane molto positivo e sostanzialmente stabile nella coorte 2011-2013, attestandosi su 105,4.

### INTERNAZIONALIZZAZIONE

Con riferimento al numero di studenti in mobilità internazionale in ingresso e in uscita, si è proseguito nel potenziamento dell'azione di internazionalizzazione, obiettivo caratterizzante delle università per stranieri secondo quanto stabilito nel piano triennale MIUR. Nonostante i drastici tagli subiti negli ultimi anni, grazie alle attività intraprese (in particolare, la stipula di nuovi accordi e il rinnovo di convenzioni già in essere), il quadro appare molto positivo. Nell'anno 2013-2014, 52 studenti iscritti al CdS sono risultati beneficiari di una borsa di studio Erasmus. Ciò rappresenta il 5,7% degli iscritti al CdS e, segnalando una notevole ripresa dopo un lieve calo nella coorte considerata (2011/12: 7,0%, 2012/2013: 4,5% con 32 outgoing students), conferma l'Università per Stranieri di Siena, e in particolare il CdS qui considerato, ai primissimi posti nell'internazionalizzazione, ben oltre la media nazionale (1,5%). Inoltre, 6 studenti del CdS hanno usufruito del tirocinio Erasmus Placement (rispetto ai 7 dell'a.a. 2012/2013). Positivi anche i dati relativi alla mobilità in ingresso: nell'anno di studio considerato, 29 incoming students hanno studiato presso l'Ateneo, confermando, seppur con una lievissima flessione, i dati dell'a.a. precedente (32).

I Responsabili dei CdS collaborano, all'interno del Gruppo di Lavoro permanente della Didattica, con il Rettore alla Didattica e con tecnici amministrativi dell'Area Qualità che forniscono in tempo utile i dati relativi alle rilevazioni statistiche effettuate. Sul sito dell'Ateneo è presente un'area protetta nella quale i relativi documenti sono messi a disposizione dei Responsabili dei CdS.

La rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e non frequentanti ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua. I risultati dei questionari sono stati elaborati a cura dell'Area Assicurazione della Qualità, in collaborazione col Centro servizi informatici.

L'Ateneo pratica sistematicamente la rilevazione delle valutazioni degli studenti e dei laureandi, al fine di documentarne il livello di soddisfazione e di acquisire così informazioni indispensabili per la programmazione, nella prospettiva di un miglioramento continuo dell'offerta formativa. I dati desunti dalle rilevazioni effettuate sono necessari tanto per il sistema AVA di accreditamento dei Corsi di studio, che prevede la partecipazione diretta dei docenti nel processo di miglioramento della qualità, quanto per il presente Documento di riesame della direzione e obiettivi della qualità, che stabilisce obiettivi e target sulla base del Sistema di gestione della qualità adottato da anni dall'Ateneo secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Agli studenti dei Corsi di studio triennali e magistrali veniva, fino all'anno scorso, somministrato un questionario cartaceo, conforme al doc. 9/02 CNVSU. Dall'a.a. 2013/14 sono stati adottati i modelli di questionario proposti dall'ANVUR (nel doc. "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014") opportunamente integrati, ed è stato adottato un sistema per la rilevazione on-line delle

opinioni degli studenti. Le nuove procedure prevedono la compilazione di due diversi questionari (uno per frequentanti, uno per i non frequentanti) all'atto dell'iscrizione all'esame. Le nuove modalità di rilevazione hanno prodotto ottimi risultati, in primo luogo legati all'innalzamento della percentuale di questionari giunti (su 8.180 aventi diritto sono stati compilati ben 7.578 questionari, pari al 92,64%) e in secondo luogo per gli obiettivi in termini di dematerializzazione che L'Ateneo si propone. La rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e non frequentanti ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua. I risultati dei questionari sono stati elaborati a cura dell'Area Assicurazione della Qualità, in collaborazione col Centro servizi informatici.

I dati non evidenziano problemi rilevanti del CdS, che si colloca per diversi parametri scelti ai primi posti nella classe di laurea di riferimento; l'offerta formativa del CdS appare nel complesso più che soddisfacente per gli studenti e il CdS è apprezzato sul territorio. Si segnalano alcuni elementi di criticità, dovuti alla necessità di raggiungere obiettivi minimi in alcuni settori disciplinari, a fronte di studenti provenienti da scuole secondarie piuttosto differenziate. L'Ateneo sta perseguendo questo scopo con un attento monitoraggio e con l'introduzione di supporti all'apprendimento in presenza e in modalità a distanza, coerentemente con l'obiettivo fissato nel Riesame dell'anno precedente (2012/13). Si segnala inoltre l'opportunità di rispondere alle richieste avanzate dagli studenti di incrementare i momenti di verifica, in particolare per le lingue straniere, nel corso dell'anno, suddividendo il carico di studio in momenti diversi. Con riferimento al dimensionamento e alla distribuzione del carico didattico, si attua un monitoraggio continuo della situazione attraverso la convocazione della Commissione paritetica, composta da docenti e studenti. Tale Commissione viene convocata al di là dei momenti obbligatori: si tratta di una strategia atta a monitorare la situazione ed accogliere tempestivamente, ove possibile, le richieste degli studenti.

Riguardo al Piano di Studi, l'alta percentuale di laureati che terminano in corso o entro l'anno successivo rappresenta una conferma che il percorso può essere completato nel tempo stabilito.

### 1-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Prove di verifica delle conoscenze destinate alle matricole. Interventi di adeguamento e tutorato Azioni da intraprendere:

In continuità con quanto stabilito nel precedente Rapporto di Riesame, l'Ateneo ritiene opportuno mantenere il test di orientamento e i test relativi agli anni precedenti e di effettuare un orientamento più capillare nelle scuole del territorio. Sebbene il formato delle prove d'ingresso messo a punto per l'a.a. 2013-2014 abbia avuto un esito positivo, innalzando la percentuale di test superati al 36,47%, può essere ulteriormente migliorato raccordando maggiormente le competenze richieste in ingresso con quelle di cui è previsto lo sviluppo negli ambiti disciplinari oggetto della verifica. A tal fine si procederà anche alla revisione dei test d'ingresso delle lingue straniere, in collaborazione con il Centro CLASS.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: L'azione prevede dapprima lo scorporo dei risultati delle prove d'ingresso (ora relativi ad entrambi i CDS triennali) in modo da disporre degli esiti relativi al CDS. Successivamente si procederà all'elaborazione di un formato di prova specifico per il CDS. L'azione prevede un'attiva collaborazione tra i docenti coinvolti nella formulazione delle prove d'ingresso, il Direttore del CLASS e docenti di lingua straniera, al fine di definire ed esplicitare le competenze richieste in ingresso e ritenute essenziali per l'accesso al CDS. Tale definizione verrà effettuata di concerto con una riflessione sui test d'ingresso delle lingue straniere. Si prevede che l'obiettivo verrà raggiunto in un triennio.



Obiettivo n. 2: Inserimento in via sperimentale di una prova intermedia per le lingue straniere

Azioni da intraprendere:

Ascoltato il parere dei rappresentanti degli studenti e le richieste giunte in tal senso dai questionari compilati (1.843), in conformità con quanto deciso dalla Commissione paritetica (cfr. Relazione annuale

2014), a partire dal prossimo a.a. si procederà ad inserire una prova intermedia per le lingue straniere. Durante il secondo semestre dell'a.a. 2014-2015 si inserirà in via sperimentale una prova intermedia di lingua e traduzione inglese.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Ascoltato il parere dei rappresentanti degli studenti, che segnala una difficoltà da parte di diversi studenti a prepararsi adeguatamente alle prove scritte di lingua straniera, e acquisita la disponibilità della docente di lingua e traduzione inglese, si decide di inserire in via sperimentale una prova intermedia di lingua e traduzione inglese durante il secondo semestre.

Obiettivo n. 3: Potenziamento di iniziative trasversali con diverse lingue straniere

Azioni da intraprendere:

A partire dal prossimo a.a. si intendono proporre iniziative formative mirate anche extracurricolari che vedano il coinvolgimento di più lingue straniere, per esempio convegni e workshop sulla traduzione audiovisiva, iniziative riguardanti le certificazioni linguistiche, proiezioni di film in lingua straniera. Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

In collaborazione con il Centro CLASS (Centro per le lingue straniere), si intende potenziare l'offerta formativa integrativa con particolare riguardo ad iniziative, sia a livello didattico sia a livello scientifico, che vedano il coinvolgimento di diverse lingue straniere, accogliendo una richiesta che emerge dai questionari degli studenti (migliorare il coordinamento con altri insegnamenti: 711 questionari).

## 2-L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

### 2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: Distribuzione del carico didattico tra primo e secondo semestre. Interventi di miglioramento

Azioni

intraprese:

Come già per gli a.a. 2011/2012 e 2012/2013, anche per l'a.a. 2013/2014 l'Ateneo ha posto attenzione, nel fissare il calendario degli insegnamenti, alla distribuzione numerica degli insegnamenti tra i semestri e per anno di corso.

Stato di avanzamento dell'azione

correttiva:

L'intervento individuato è risultato adeguato. Tuttavia si ritiene che tale dato possa ancora essere migliorato attraverso la programmazione delle attività.

Obiettivo n. 2: Modalità d'esame. Interventi di miglioramento

Azioni intraprese:

Si è effettuato un monitoraggio delle modalità di esame, anche con somministrazione di simulazioni di esame.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

L'intervento individuato è risultato adeguato. L'obiettivo appare raggiunto. Si decide comunque di proseguire nell'azione di monitoraggio.

Obiettivo n. 3: Conoscenze preliminari dello studente. Interventi di miglioramento

Come messo in luce dal Riesame 2014, dai questionari di valutazione degli studenti emergeva una percentuale del 30% ca. per l'a.a. 2012/2013 di studenti che lamentavano conoscenze preliminari non sufficienti per una corretta comprensione degli argomenti trattati.

Azioni intraprese:

Sulla base di quanto stabilito nel Riesame 2014, al fine di migliorare tale dato statistico, si è incrementato il monitoraggio e l'assistenza da parte dei docenti, anche in fase di ricevimento e durante l'attività di tutorato, affinché si potessero mettere in atto attività di recupero o integrative. Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

L'azione correttiva ha dato un esito positivo: nei questionari relativi all'a.a. 2013/2014 le risposte positive alla domanda del questionario da parte degli studenti sono giunte al 76,49%, con un miglioramento percentuale del 6,49%.

### 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI

I dati riportati sono ripresi dai questionari somministrati agli studenti nell'a.a. 2013/2014 e opportunamente rielaborati dagli Uffici preposti. Dall'anno accademico 2013/14 sono stati adottati i modelli di questionario proposti dall'ANVUR e un sistema per la rilevazione on-line delle opinioni degli studenti. Le nuove modalità di rilevazione hanno prodotto ottimi risultati, sia per l'innalzamento della percentuale di questionari giunti (su 8.180 aventi diritto sono stati

compilati 7.578 questionari, pari al 92,64%; di questi, 90,20% frequentanti, 9,8% non frequentanti), sia per l'obiettivo di dematerializzazione perseguito dall'Ateneo.

La rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e non frequentanti ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua. I risultati dei questionari sono stati elaborati a cura dell'Area Assicurazione della Qualità, in collaborazione col Centro servizi informatici.

Sommando le risposte "Decisamente sì" e "più sì che No", con riferimento ai vari blocchi di domande, le indicazioni emerse dalle opinioni degli studenti mostrano la loro complessiva soddisfazione per il Corso di studio, giudizio positivo che conferma quello dello scorso anno, con punte di innalzamento della soddisfazione assai significative in alcuni campi. L'83,4% degli intervistati è complessivamente soddisfatto di come sono stati svolti gli insegnamenti facenti capo al Corso di studio e l'84,85% è interessato agli argomenti trattati nell'insegnamento. L'analisi delle risposte alle singole domande mostra apprezzamento crescente, rispetto all'anno passato, per il personale docente, in termini di puntualità (94,38%, rispetto al 92,09% del 2012-13) reperibilità (93,82%, rispetto a 92,56% del 2012-13) e chiarezza nell'esposizione degli argomenti, dato, quest'ultimo, che tocca il tetto dell'87,66%, migliorando quello dello scorso anno di quasi 6 punti percentuali. L'84,41% crede inoltre che il docente stimoli l'interesse verso la disciplina e che il materiale didattico fornito sia utile ed adeguato (2012/2013: 86,21%); mentre si rimarca positivamente l'alta percentuale di utilizzo delle attrezzature (anche multimediali) presenti nelle aule da parte dei docenti (91,42%).

La percentuale di risposte negative riguardo alla domanda "Le conoscenze preliminari da me possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?", pari al 29,57% nel 2012-13, migliora nettamente, riducendosi al 23,51% grazie anche alle attività di autoapprendimento e di orientamento in entrata messe in atto per le lingue straniere e le altre discipline dell'offerta formativa.

In merito ai servizi offerti dalla Biblioteca si rileva una percentuale di soddisfazione complessiva del 61,84%, in parte dovuta al consistente incremento del numero degli iscritti con maggiore difficoltà di reperimento di posti disponibili. A tal proposito si studieranno per il prossimo anno accademico degli orari di apertura più lunghi. Per quanto concerne invece le infrastrutture dell'Ateneo, l'87,49% è piuttosto soddisfatto dell'aula dove si è svolto il corso e delle attrezzature presenti in aula e utilizzate dal docente (91,42%). Ben il 92,93% ritiene che l'insegnamento sia stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sulla guida dello studente e sul sito web d'Ateneo.

Tra i suggerimenti degli studenti si evince la richiesta di un alleggerimento del carico complessivo (1.663 questionari) e dell'inserimento di prove d'esame intermedie (1.843 richieste). Su entrambi i punti il Responsabile del Cds, in accordo con il Coordinatore dell'Area della Didattica e i docenti afferenti al Corso, sta lavorando così da accogliere, già nell'a.a. 2014-2015, almeno parzialmente tali richieste, migliorando ulteriormente una performance già buona.

Le opinioni dei laureati vengono invece acquisite grazie all'adesione del nostro Ateneo al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea. I questionari elaborati evidenziano l'alta soddisfazione per il CDS: il 79,1% (2012-2013: 81,3%) è complessivamente soddisfatto; il dato è sostanzialmente stabile. Il 96,80% (22,30% decisamente sì + 74,50% più sì che no) risulta complessivamente soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale e tale percentuale risulta decisamente migliorata rispetto all'anno precedente (91,7%) anche grazie al potenziamento di attività di ricevimento ed orientamento in uscita messi in atto dai docenti del corso di studio. Il 97,90% (51,10% decisamente sì + 46,80% più sì che no) è soddisfatto del rapporto con gli altri studenti.

Emerge un giudizio molto positivo, sebbene in leggera flessione rispetto all'anno passato, sull'adeguatezza delle aule, pari all'88,30% (30,90% sempre o quasi sempre adeguate + 57,40% spesso adeguate).

Anche per la valutazione delle postazioni informatiche il giudizio dei laureati è molto positivo, pari al 95,70% (57,40% erano presenti ed in numero adeguato + 38,30% presenti ma in numero inadeguato). Emerge, altresì, un giudizio positivo, seppur in lieve calo, sulla valutazione delle biblioteche (prestito/consultazione, orari di apertura ...) che è pari al 88,30% (33,0% decisamente positiva + 55,30% abbastanza positiva).

Il carico di studi risulta complessivamente sostenibile (27,70% decisamente sì, e 66,00% più sì che no) per un totale di risposte positive del 93,70%.

Il 55,30% si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso di questo Ateneo, il 9,60% ad un altro corso dello stesso Ateneo, il 5,30% allo stesso corso ma in un altro Ateneo, mentre il 24,50% si iscriverebbe in un altro corso presso un altro Ateneo.

Il 77,70% ha frequentato più del 75% degli insegnamenti previsti, il 18,10% ha frequentato tra il 75% e il 50% degli, l'1,10% tra il 50% e il 25% e il 3,20% meno del 25% degli insegnamenti previsti.

I risultati dei questionari vengono aggregati per Dipartimento, per corso di studio, per singolo corso di insegnamento e per Docente; i relativi riepiloghi sono trasmessi alla Magnifica Rettore perché ne disponga la diffusione a livello di Ateneo, al Direttore DADR e al Coordinatore dell'Area della Didattica, affinché, a loro volta, li trasmettano ai singoli Docenti. Con le modalità stabilite dal DADR gli studenti sono informati circa gli esiti della rilevazione effettuata. Con l'attivazione dei Gruppi di riesame e del Presidio di qualità, i dati sono trasmessi anche a questi organi. I dati percentuali sono pubblicati sul sito internet dell'Università per Stranieri di Siena.

In continuità con quanto stabilito nel Riesame 2012/2013 si prevede: a) di mantenere l'efficienza delle

attrezzature e dei servizi dell'Ateneo agli standard più alti quanto alla didattica; b) di elaborare progetti di sostegno didattico accessibili tramite WiFi; c) di integrare la formazione in presenza con la formazione a

distanza, facendo ricorso a tecnologie avanzate applicabili al settore umanistico.

## 2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Distribuzione del carico didattico tra primo e secondo semestre. Interventi di miglioramento Si ritiene adeguato l'intervento di monitoraggio effettuato (cfr. quadro 2a). Affinché la distribuzione del carico didattico tra primo e secondo periodo risulti ancora più equilibrata, si ritiene opportuno proseguire nell'azione intrapresa tramite l'ausilio del Management d'Ateneo.

Azioni da intraprendere:

Monitorare la situazione considerando anche il tipo di insegnamenti offerti nei diversi semestri.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Il monitoraggio avverrà in collaborazione con il Management d'Ateneo, con il Coordinatore per l'Area didattica e con i docenti.

Obiettivo n. 2: Modalità d'esame. Interventi di miglioramento

Al fine di migliorare il valore medio dei giudizi degli studenti relativi alle modalità d'esame, si è indicato, a partire dall'a.a. 2012-2013, le differenze tra i livelli linguistici di uscita per ciascuna annualità relativamente alle lingue straniere e le differenze tra il programma del docente di lingua straniera e quello dei CEL

(Collaboratore ed Esperto Linguistico). Si è inoltre proceduto, nell'a.a. 2013-2014, ad un incontro tra la Responsabile del CDS e le matricole, in cui si sono espresse le modalità di svolgimento dei corsi e degli esami scritti ed orali, in particolare di lingua straniera.

Azioni da intraprendere:

L'intervento proposto si è rivelato adeguato. Al fine di proseguire nell'opera di miglioramento, si propone di incrementare ulteriormente la collaborazione e lo scambio sulle buone pratiche didattiche, con particolare riguardo alle lingue straniere, in stretta collaborazione con il CLASS, Centro per le Lingue Straniere, inserendo momenti di confronto tra docenti e CEL, al fine di stabilire obiettivi comuni della programmazione degli insegnamenti linguistici all'interno del CDS, tenendo conto delle differenze in particolare tra lingue europee ed extraeuropee.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Durante i periodici Direttivi e Collegi Docenti del CLASS si propone di inserire momenti di presentazione dei programmi e delle metodologie di insegnamento delle diverse lingue straniere insegnate, al fine di individuare strategie e possibili sinergie.

Obiettivo n. 3: Conoscenze preliminari dello studente. Interventi di miglioramento

L'azione correttiva ha dato un esito positivo (cfr. 1a, supra): nei questionari relativi all'a.a. 2013/2014 le risposte positive alla domanda del questionario da parte degli studenti sono giunte al 76,49%, con un miglioramento percentuale del 6,49%.

Azioni da intraprendere:

Il monitoraggio da parte dei docenti, anche in fase di ricevimento e durante l'attività di tutorato, ha portato alla messa in atto di attività integrative e di recupero per gli studenti che stanno dando buoni frutti. Si prevede perciò di continuare con l'azione intrapresa – anche tenendo conto dei risultati (vd. Quadro 1c) - così da migliorare ulteriormente una performance già buona.

Modalità, risorse, scadenze previste,

Responsabilità:

Il Responsabile del CDS in accordo con il Coordinatore dell'Area Didattica, con il Delegato per l'Orientamento e con la collaborazione dei Docenti proseguirà nell'attività di monitoraggio delle aree critiche relative alle competenze degli studenti in accesso.

### **3-L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO**

#### **3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI**

Obiettivo n. 1: Maggior raccordo con il mondo del lavoro e intensificazione degli incontri con gli stakeholders

Azioni intraprese:

Nel Rapporto di Riesame 2011/2012 e 2012/2013 si evidenzia come l'accompagnamento dei laureati nel mondo del lavoro tragga beneficio da una serie di azioni, tra cui: a) incontri con stakeholders; b) adeguamento dell'offerta formativa alle esigenze espresse dal mondo del lavoro.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: In continuità con quanto stabilito nel Riesame precedente, si prevede di proseguire e incrementare le attività di Job Placement, mantenendo e fortificando i rapporti con le realtà economiche del territorio e sfruttando le possibilità di ampliamento offerte da programmi internazionali come l'Erasmus Placement. Sono allo studio collaborazioni con enti nazionali e internazionali in settori strategici per ambiti di ricerca attivi presso l'Ateneo, con l'obiettivo di creare sinergie tra l'ambito di studio e ricerca e l'ambito lavorativo (in particolare, nel settore del doppiaggio e sottotitolaggio). Si sono a tal fine avviate proficue collaborazioni in Italia e all'estero con istituzioni accademiche e con enti operanti del settore.

**Obiettivo n. 2: Incremento delle attività di tirocinio e stage**

**Azioni intraprese:**

Riguardo alla necessità di mantenere alto il livello dei tirocini ai fini dell'accompagnamento dei laureati nel mondo del lavoro e in conseguenza del passaggio al nuovo ordinamento didattico che prevede lo svolgimento di 150 ore (6 CFU) di tirocinio interamente al III a.a., le azioni indicate nel documento di riesame della direzione (2012) riguardano: a) l'incremento delle attività di stage e tirocinio in relazione ai tempi di inserimento nel mondo del lavoro, dopo il conseguimento del titolo; b) la possibilità di supplire alla carenza di fondi per attività di tirocinio all'estero; c) la realizzazione del progetto FIXO (fase III).

Stato di avanzamento dell'azione correttiva Stato di avanzamento dell'azione correttiva : Si prevede di proseguire e incrementare le attività di sviluppo di tirocini e stage come forma di raccordo con il mondo del lavoro e di portare a termine la fase III del progetto FIXO (Formazione & Innovazione per l'Occupazione, promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in collaborazione con Italia Lavoro S.p.A.).

### 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

Le attività di Job Placement dell'Ateneo nel corso degli ultimi anni riguardano la messa a punto di accordi e convenzioni per incrementare stage e tirocini sia in Italia (tramite accordi con la regione Toscana e la sottoscrizione del progetto "Giovani Sì" che ha permesso di riformare la normativa regionale sui tirocini curricolari e post-curricolari prevedendo rimborsi agli studenti finanziati sia dalla Regione che dall'Azienda ospitante) sia all'estero, attraverso l'incremento degli accordi di Erasmus Placement. L'Ateneo ha inoltre aderito al portale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Cliclavoro" – che prevede l'accesso immediato per gli Enti autorizzati ad un elenco dettagliato di informazioni sui profili dei laureati per un maggior raccordo tra offerta e domanda di lavoro – e ha proseguito con la terza fase del Programma FixO. Tale Programma, promosso e sostenuto dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali con la collaborazione di Italia Lavoro spa, si propone di favorire lo sviluppo di un efficace modello di integrazione tra università e sistema produttivo con l'obiettivo di mettere in rete università, imprese, politiche di sviluppo regionali e nazionali al fine di facilitare la transizione dal mondo della formazione a quello del lavoro. Le fasi attuative del Programma sono state: a) valutazione guidata e controllata degli standard di qualità del servizio di Placement (output: il Report contenente la lista degli standard approvati e i resoconti dei facilitatori per ogni standard discusso); b) applicazione sperimentale degli standard con Report contenente le relazioni dei facilitatori per ogni standard; c) percorsi di orientamento che prevedono la progettazione di piani personalizzati per l'inserimento lavorativo di 5 studenti. In particolare si è proceduto alla progettazione di attività di gruppo e moduli personalizzati con l'intento di a) Valorizzare le competenze, le conoscenze e i talenti delle singoli candidati; b) fornire loro una accurata conoscenza delle dinamiche del

mercato del lavoro; c) divulgare la conoscenza degli strumenti utili per la ricerca attiva del lavoro. E' continuata la collaborazione con la Novartis Vaccines per l'inserimento di 10 laureandi/laureati nel Progetto Traduttori.

Va segnalata la seguente iniziativa: Il 7 ottobre 2014 all'Università per Stranieri di Siena si è svolto il JOB DAY, incontro tra aziende provenienti da tutta Italia e studenti, disoccupati, neolaureati e iscritti al programma "Garanzia Giovani", per offrire occasioni di lavoro. L'iniziativa è stata organizzata dalla Provincia di Siena in collaborazione con la Regione Toscana, l'Università per Stranieri di Siena, l'Università degli studi di Siena, Siena città candidata a Capitale europea della Cultura e realizzata grazie al supporto di Monster.it. I numerosissimi colloqui (circa 750) hanno visto l'incontro tra i direttori del personale di numerose aziende e i candidati, candidati provenienti da tutta Italia. Le offerte di lavoro hanno riguardano tutti i settori e i livelli di esperienza. Circa 200 giovani sono usciti dal colloquio con una possibilità reale di inserimento lavorativo. Dai dati Almalaurea per il 2013 si evince che il 100% ha svolto tirocini/stage o lavoro riconosciuti dal CDS (dato significativo che rivela un incremento rispetto al 2012-13: 97,9%), di cui ben il 79,1% tirocini organizzati dal corso e svolti al di fuori dell'università. Il 67,4% degli studenti ha esperienze lavorative (dato in aumento rispetto al 62,5% del 2012/2013). Dai dati della laurea in MLC riferita ai laureati nel 2012 a un anno dalla laurea, il 37,2% lavora (di cui il 30,2% non studia, il 7% lavora ed è iscritto a un CDS magistrale), il 48,8% non lavora ed è iscritto ad una specialistica/magistrale, il 14,4% non lavora, non è iscritto a una specialistica/magistrale ma cerca, mentre il 32,6% non lavora e non cerca. Tra gli occupati, il 25% prosegue il lavoro iniziato prima della laurea (rispetto al 30% del 2012/2013), il 31,3% non prosegue il lavoro iniziato prima della laurea (rispetto al 20% del 2012/2013), il 43,8% ha iniziato a lavorare dopo la laurea (rispetto al 50% del 2012/2013): questi dati mettono in evidenza un maggiore interscambio tra il mondo della formazione e quello lavorativo. Nel complesso, si registrano dei miglioramenti rispetto ai tempi di attesa della prima occupazione. Risultano infatti diminuiti: a) il tempo dalla laurea all'inizio della ricerca del primo lavoro (0,8 rispetto a 1 del 2012/2013); b) il tempo dall'inizio della ricerca al reperimento del primo lavoro (2,6 vs. 3,6 del 2012/2013); il tempo dalla laurea al reperimento del primo lavoro (2,8 vs. 4,6 del 2012/2013).

Quanto alla valutazione dell'efficacia del titolo conseguito in relazione al tipo di lavoro svolto, il 40% (rispetto al 39,5% del 2012/2013) degli intervistati dà una risposta altamente positiva e il 20% (rispetto al 28,9% del 2012/2013) dichiara che il titolo è abbastanza efficace. Il 25% degli intervistati dichiara di aver rilevato un miglioramento delle proprie attività lavorative a seguito del conseguimento del titolo di laurea.

Vi sono poi più specificamente i dati relativi ai laureati del CdS L12 ricavati dai questionari somministrati dall'Ateneo ai laureati stessi e reperibili anche nella Relazione della Commissione paritetica 2014 (relativa all'a.a. 2013/2014): di essi il 79,80% (28,70% decisamente sì + 51,10 più sì che no) risulta complessivamente soddisfatto del corso di laurea e il 96,80% (22,30% decisamente sì + 74,50% più sì che no) appare nel complesso soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale e tale percentuale risulta decisamente migliorata rispetto all'anno precedente (91,7%) anche grazie al potenziamento di attività di ricevimento ed orientamento in uscita messi in atto dai docenti del corso di studio. Il carico di studi risulta inoltre complessivamente sostenibile (27,70% decisamente sì, e 66,00% più sì che no) per un totale di risposte positive del 93,70% degli intervistati (2012/2013: 95,2%).

Il 55,30% si iscriverrebbe nuovamente allo stesso corso di questo Ateneo, il 9,60% ad un altro corso dello stesso Ateneo, il 5,30% allo stesso corso ma in un altro Ateneo, mentre il 24,50% si iscriverrebbe in un altro corso presso un altro Ateneo. Il 31,90% ha usufruito di borse di studio e tale dato mostra un sostanziale innalzamento rispetto alle borse di studio concesse nell'anno precedente, che si attestavano al 25%.

### 3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Creazione di un data-base con opinioni di aziende di tirocinio/stage Azioni da intraprendere: Nell'attività di monitoraggio dei rapporti tra università e mondo del lavoro, si prevede di creare un data-base che raccolga le opinioni sulle attività di tirocinio / stage svolte dagli studenti del CDS manifestate dai responsabili delle medesime attività presso imprese e enti coinvolti.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: L'azione da intraprendere riguarda l'intero Ateneo e non è specifica del CdS. Si prevede quindi di promuovere una fattiva collaborazione con i Responsabili degli altri CdS dell'Ateneo, con i Delegati del Rettore alla Didattica e all'Orientamento e con il personale del Management didattico preposto al Job Placement per approntare adeguati mezzi di rilevazione delle opinioni suddette.

Obiettivo n. 2: Incremento di opportunità di tirocinio/stage altamente professionalizzanti Azioni da intraprendere: Sono allo studio collaborazioni con enti nazionali e internazionali in settori strategici per ambiti di ricerca attivi presso l'Ateneo, con l'obiettivo di creare sinergie tra l'ambito di studio e ricerca e l'ambito lavorativo e di integrare la rete di convenzioni attualmente attiva.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità Si intendono avviare collaborazioni in Italia e all'estero con istituzioni accademiche e con enti operanti in settori altamente professionalizzanti. In particolare le collaborazioni sono rivolte al settore dell'insegnamento delle lingue e della traduzione, con speciale attenzione alla traduzione audiovisiva, sia a livello nazionale sia a livello internazionale, con il possibile coinvolgimento di studenti in mobilità Erasmus, anche al fine dello sviluppo economico del territorio.

### ***9.3 Corso di Studio: Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (Corso di Studio Magistrale) Classe : LM 14***

Rapporto di Riesame annuale sul Corso di studio – a.a. 2013/2014

Denominazione del Corso di Studio: Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (Corso di Studio Magistrale)

Classe : LM 14

Sede : Università per Stranieri di Siena

P.zza Carlo Rosselli 27-28

53100 SIENA

Primo anno accademico di attivazione: A.A. 2008/2009 (D.R. n. 235 del 16 luglio 2008; ai sensi dell'art. 9 del DM 270/04)

Gruppo di Riesame

Componenti



- prof.ssa Lucinta Spera (Responsabile del CdS – Responsabile del Riesame)
- dr.ssa Giulia Naldini (Rappresentante degli studenti nel CdS magistrale)
- prof. Maurizio Sangalli (Docente di riferimento del CdS)
- sig.ra Paola Giachi (Personale Amministrativo del DADR, Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca e della Scuola Superiore di Dottorato e di Specializzazione- SSDS)
- dr.ssa Francesca Gallina (Rappresentante del mondo del lavoro; Presidente della Società di spin- off Siena-Italtech s.r.l.)

I lavori per la stesura del Rapporto di Riesame 2014 sono stati avviati da una serie di incontri. In particolare, le riunioni hanno riguardato nelle date del 27 maggio, 15 aprile, 16 settembre, 4 novembre, 19 novembre, 17 dicembre 2014 e 13 gennaio 2015 il “Gruppo di lavoro permanente sull’attività didattica” (GLD), istituito dal DADR (Dipartimento d’Ateneo per la Didattica e la Ricerca) e composto dal Direttore del DADR prof. Pietro Cataldi, dal Coordinatore della Didattica prof. Massimo Palermo e dalle Responsabili dei CdS professoresse Beatrice Garzelli (sostituita a partire dal 17/11/2014 dalla prof.ssa Claudia Buffagni), Sabrina Machetti (sostituita a partire dal 17/11/2014 dalla prof.ssa Donatella Troncarelli), Liana Tronci e Lucinta Spera. Il 16 settembre e il 26 novembre 2014 si è riunita inoltre la Commissione Paritetica docenti-studenti per analizzare e discutere elementi positivi ed eventuali criticità del CdS rilevate dai rappresentanti degli studenti.

A tali riunioni ha fatto seguito l’incontro del Gruppo di Riesame LM14 (Corso di Studio Magistrale in Competenze testuali per l’editoria, l’insegnamento e la promozione turistica ) che si è tenuto il 21 gennaio 2015, nel corso del quale la prof.ssa Spera, Responsabile del CdS, ha presentato il Rapporto di Riesame annuale 2014 e il Rapporto di Riesame ciclico 2011/2014 per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni in essi contenute, operando come segue.

#### Sintesi della discussione

Il giorno 21 gennaio 2015 alle ore 11,00, nella sala 309 del Rettorato dell’Università per Stranieri di Siena, si è riunito il gruppo di Riesame del Corso di Studio LM14. Partecipano alla riunione i Proff. Lucinda Spera (Responsabile del CdS), il prof. Maurizio Sangalli (Docente di riferimento del CdS), la sig.ra Paola Giachi (Personale amministrativo del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca), la dott.ssa Francesca Gallina (Presidente della Società di spin-off Siena Italtech).

Risulta assente giustificata la dott.ssa Giulia Naldini (rappresentante degli studenti del CDS).

Partecipa alla riunione la dott.ssa Olga Perrotta, Coordinatore amministrativo del DADR. Verbalizza la sig.ra Paola Giachi.

La prof.ssa Spera illustra al gruppo di Riesame il Rapporto di Riesame annuale per il Corso di Studio con gli obiettivi, le criticità e gli interventi correttivi proposti, sottolineando la positività complessiva degli esiti delle azioni sinora intraprese, tale da far considerare in via di risoluzione nell’a.a. 2013/2014 alcune delle criticità indicate nel precedente Rapporto di Riesame; il quadro è tale da far ritenere utile mantenere l’obiettivo per individuare nuove ed ulteriori azioni migliorative solo per alcune delle criticità in precedenza segnalate.

Il Gruppo di riesame LM14 approva all’unanimità e seduta stante il Riesame annuale del CDS LM14. La prof.ssa Spera illustra poi al gruppo di Riesame il Rapporto di Riesame ciclico 2011/2012- 2013/2014 del Corso di Studio relativamente alla programmazione del CdS stesso.

Il Gruppo di riesame LM14 approva all'unanimità e seduta stante il Riesame ciclico del CDS LM14.

Presentato, discusso e approvato nella riunione del Consiglio congiunto dei Corsi di Studio tenutosi in data 28 gennaio 2015.

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio congiunto dei Corsi di Studio tenutosi in data 28 gennaio 2015

Il giorno 28 gennaio 2015, alle ore 12,30, nell'aula 1 dell'Università per Stranieri si è riunito, regolarmente convocato, il Consiglio del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca. Per la trattazione del punto 4 (Riesame annuale per CdS) e 5 (Riesame ciclico per CdS) all'O.d.G il Direttore dà la parola alle Responsabili dei corsi di studio presenti. La prof.ssa Spera presenta la sua relazione relativa al Corso di Studio in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica che registra, per il 2013-2014, dati molto positivi.

Il numero totale degli iscritti e degli immatricolati registra una sostanziale tenuta rispetto ai dati registrati nel 2012/2013, soprattutto grazie ad alcuni trasferimenti da altri atenei al II anno del CdS in questione. La media dei CFU acquisiti dagli studenti attivi mostra ancora una volta un andamento crescente, registrando così dati superiori alla media complessiva d'Ateneo (dai 42,47 del 2011/2012 ai 47,14 del 2012/2013, mentre il dato di 33,94 CFU del 2013/2014, pur superando la media nazionale, è da considerarsi parziale (mancano infatti i dati relativi alla sessione invernale). È in fase ascendente nell'a.a. 2013-2014 anche la percentuale dei laureati nel tempo regolare e tempo regolare +1, che passa dal -50% del 2011/2012 al + 33,3% del 2012/2013; anche in questo caso, il dato relativo al 2013/2014 è da considerarsi parziale (manca la sessione di laurea prevista per marzo 2015). L'internazionalizzazione, obiettivo centrale del CdS e dell'Ateneo, registra dati in aumento: è del 7,7% sul totale degli iscritti la percentuale degli studenti in uscita per studio e del 10,25% per Placement, per un tot. del 18% di studenti. Le opinioni degli studenti (espresse dal 93,05% degli iscritti e rilevate dal 2013/2014 on line, con i conseguenti benefici rispetto alla tempestività della disponibilità dei dati) continuano a registrare valori molto positivi e in costante aumento: il 100% per la Soddisfazione complessiva per il Corso di laurea magistrale; l'88,96% per l'Organizzazione del Corso di Studio; una media che supera il 95% complessivo rispetto all'apprezzamento per il personale docente. La positività di tali dati trova conferma anche nelle opinioni dei laureandi e dei laureati. Si registra invece una importante flessione (anche a livello d'Ateneo) della soddisfazione degli studenti per le risorse per l'apprendimento: se rimane alta la soddisfazione per le aule (90,30%), si abbassa quella per la biblioteca (76,65% per i libri a disposizione, 41,84% per i posti disponibili) e per i servizi Wi-Fi (69,51%). Per quanto riguarda l'ingresso nel mondo del lavoro, il 53,8% dei laureati in Competenze testuali lavora (dati Almalaurea relativi al profilo dei laureati 2012 a un anno dalla laurea) e sono risultate di significativo impatto iniziative quali il Job day. Alla luce di tale analisi, gli ambiti sui quali intervenire durante il prossimo a.a. e, in un'ottica di più ampio respiro, nel prossimo triennio, per il costante miglioramento del CdS sono i seguenti: continuare a incrementare il numero delle iscrizioni attraverso il rafforzamento delle attività di informazione e di orientamento interno ed esterno all'Ateneo; potenziare la mobilità internazionale degli studenti iscritti al CdS; su sollecitazione dei rappresentanti degli studenti, incrementare il benessere degli studenti nell'ambiente di formazione e di studio mettendo a disposizione di quanti dovessero farne richiesta un servizio di counseling psicologico

attraverso la stipula di una convenzione con l'Unità Sanitaria locale; incrementare lo studio delle lingue straniere; aumentare la soddisfazione degli studenti relativamente ad alcune infrastrutture (biblioteca e Wi-Fi); incrementare le attività di stage e di tirocinio, fortemente richiesta dai rappresentanti degli studenti del CdS nelle sedi istituzionali; rendere più efficace l'accompagnamento dei laureati al mondo del lavoro attraverso attività di job placement.

Il Consiglio approva all'unanimità e seduta stante i Rapporti di Riesame annuali e ciclici presentati dai Gruppi di riesame per ciascun corso di studio.

## I - Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio

### 1-L'INGRESSO,ILPERCORSO,L'USCITADALCDS

#### 1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: incrementare il numero delle iscrizioni

Azioni intraprese: promozione di un'adeguata attività di informazione e di orientamento degli studenti – soprattutto di quanti sono già iscritti ai Corsi di studio triennali dell'Università per Stranieri di Siena – riguardante

- a. la forte connessione tra lauree triennali e magistrali attive presso l'Ateneo
- b. le specifiche prospettive di lavoro offerte dalla laurea in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: sono stati organizzati incontri del Responsabile alla didattica, del Delegato del Rettore all'Orientamento e delle Responsabili dei CdS con gli studenti iscritti alle lauree triennali dell'Ateneo per fornire informazioni dettagliate sulle peculiarità dei Corsi di laurea magistrale attivi presso l'Università per Stranieri di Siena e sulle prospettive professionali da essi offerte, evidenziando la loro consequenzialità, dal punto di vista della formazione e degli sbocchi professionali, con le lauree triennali attive presso l'Ateneo. La positività di tale azione ( v. area 1-b Analisi della situazione sulla base dei dati) è da considerarsi però un punto di passaggio verso l'obiettivo di un consolidamento e, a seguire, di un auspicabile innalzamento del numero di iscritti nel prossimo a.a. ed è connessa anche all'avvio, nel 2013/2014, di un' incisiva azione di coordinamento e di raccordo interno che ha prodotto un processo di maggior connessione tra gli studenti e i loro rappresentanti negli organismi, da un lato, e le Responsabili dei Corsi di Studio e la Commissione paritetica docenti-studenti dall'altro, al fine di permettere una più immediata ed efficace risoluzione di specifiche criticità.

Obiettivo n. 2: incrementare la mobilità internazionale degli studenti

Azioni intraprese: incontri della Responsabile del CdS e del Delegato della Rettrice alla Mobilità Erasmus con gli studenti nell'ambito di un programma di sensibilizzazione degli iscritti al CdS alla centralità e all'imprescindibilità, in un'ottica europea della formazione, dei periodi di studio e placement all'estero.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: gli incontri effettuati e il regolamento del nuovo programma Erasmus plus hanno posto le basi per una risoluzione della criticità in tempi accettabili. Nonostante gli ottimi risultati, l'Ateneo intende potenziare però l'attività di mobilità internazionale degli iscritti a questo CdS, da considerarsi obiettivo caratterizzante per le università e in particolare per le Università per Stranieri, come indicato nel piano triennale MIUR.

Obiettivo n. 3: adeguare i percorsi formativi alle necessità del mondo del lavoro (uscita dal CdS) Azioni intraprese: a tale scopo sono state avviate diverse azioni. La più significativa è il Job day, che si è tenuto il 7 ottobre 2014 presso l'Ateneo: l'iniziativa, giunta al termine di un percorso avviato nell'a.a. 2013/2014 e realizzata in collaborazione con la Provincia di Siena e la regione Toscana, ha permesso un contatto diretto tra i direttori del personale delle numerose aziende che hanno aderito e i candidati, tra cui studenti, laureandi e laureati dell'Università per Stranieri.

Le offerte di lavoro hanno riguardano tutti i settori e i livelli di esperienza. Dopo l'iscrizione e il primo screening, effettuato dagli esperti di Monster.it, gli interessati hanno potuto accedere al Job Day incontrando direttamente le aziende che assumevano. Circa 200 giovani sono usciti dal colloquio con una possibilità reale di inserimento lavorativo.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: l'azione è attualmente in fase di sviluppo e prevede a. il definitivo perfezionamento del percorso di informatizzazione delle relazioni dei Tutor aziendali sull'attività svolta dagli studenti al fine di poter meglio rilevare valenze positive ed eventuali criticità del percorso formativo rispetto alle esigenze del mondo del lavoro b. la calendarizzazione, anche per il prossimo anno accademico, del Job day.

Per la duplice valenza di questo obiettivo – tanto relativamente all'Ingresso, percorso, uscita dal CdS quanto all'Accompagnamento al mondo del lavoro - si rinvia all'Area 3.

Interventi correttivi.

Obiettivo 1.

#### 1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Per quanto riguarda le modalità di accesso ai dati da parte della Responsabile del CdS, l'Ateneo ha avviato a partire dal 2013/2014 un sistema di raccordo degli organismi e delle strutture interne che si occupano del rilevamento, dell'analisi e della valutazione (Area assicurazione qualità) che – a regime - permetterà un decisivo miglioramento della tempestività e della completezza dell'accesso ai dati.

Dati di ingresso

A fronte del decremento che si è registrato a livello nazionale, nell'ultimo triennio l'andamento degli iscritti al CdS in Competenze testuali ha complessivamente tenuto. La situazione presenta una maggiore positività qualora si passi al confronto dei dati del 2013/2014 col numero totale degli iscritti nel 2011/2012, con un + 11,4% che deriva dal numero di studenti provenienti da CdS magistrali di altre Università che hanno effettuato il passaggio direttamente al secondo anno del nostro CdS, riportando così i valori in linea con la media degli ultimi anni:

N. iscritti I anno	2011/2012	2012/2013	2013/2014
LM14 – Filologia Moderna	16	19	15 (14 immatricolati + 1 trasferimento in ingresso)

N. iscritti	2011/2012	2012/2013	2013/2014
LM14 – Filologia Moderna	35	42	39

Nel 2013/2014 il 100% degli studenti immatricolati proviene dall'Italia: di questi il 64,3 % proviene dalla Toscana (a fronte del 54,17% dello scorso anno), mentre il rimanente vede una evidente predominanza delle isole e delle regioni meridionali (cfr. SUA Cds 2014 – Allegato al Quadro C1).

#### Percorso

Nell'a.a. 2013/2014 la percentuale di studenti part-time è molto contenuta ed è pari al 2,6%, in ulteriore diminuzione tanto rispetto al 2,8% del 2012/2013 quanto rispetto alla media del triennio precedente, che era del 5,71% (cfr. Riesame 2011/2012).

Anche i dati dei trasferimenti in uscita risultano in costante miglioramento, con un decremento che permette di passare dal 7,14% del 2012/2013 al 2,5% del 2013/2014; tuttavia sono stati mantenuti nei questionari di rilevamento delle opinioni degli studenti appositi spazi a risposta aperta sui motivi di abbandoni, trasferimenti e rinunce.

Positivo è infine il rilevamento dei CFU acquisiti annualmente dagli studenti attivi, che passano dai 42,47 del 2011/2012 ai 47,14 del 2012/2013; il dato di 33,94 CFU relativo al 2013/2014 è da considerarsi infatti parziale, poiché al momento in cui si chiude il presente Rapporto di Riesame mancano ancora i dati degli esami che gli studenti sosterranno nell'ultima sessione del 2013/2014, fissata a febbraio 2015; allo stato attuale, comunque, va rilevato che il risultato supera già la media nazionale, pari a 30,72 CFU.

#### Uscita

La percentuale dei laureati (laureati nel tempo regolare e tempo regolare +1) in Competenze testuali nel triennio è in fase ascendente, passando dal -50% del 2011/2012 al +33,3% del 2012/2013; il dato relativo al 2013/2014 (6 studenti, cioè il 50% di quanti avrebbero dovuto laurearsi) è da considerarsi infatti parziale, poiché al momento della chiusura del Rapporto di Riesame non si può prendere in considerazione la prossima sessione di laurea fissata a marzo 2015. Rispetto all'obiettivo di mantenere regolari i tempi di laurea si registra dunque un successo delle azioni intraprese, che porta a soluzione la circoscritta criticità che si era manifestata nella precedente rilevazione. Ciò indica che l'integrazione di eventuali lacune formative che il CdS chiede di colmare agli immatricolati che non provengono dalle nostre lauree triennali non incide più negativamente sulla percentuale dei fuori corso e che l'iter messo a punto rende percorribile il recupero in tempi più circoscritti.

#### Internazionalizzazione

I dati complessivi d'Ateneo collocano ormai da diversi anni l'Università per Stranieri di Siena al primo posto in Italia con il 6,8% di studenti in mobilità, con una percentuale che supera ampiamente l'1,5%, dato numerico medio complessivo delle università italiane. Secondo quanto indicato nel piano triennale MIUR, il potenziamento della mobilità internazionale costituisce infatti un obiettivo caratterizzante delle università, in particolare delle Università per Stranieri. Pur dovendo far fronte ai drastici tagli effettuati dal MIUR ai finanziamenti erogati negli ultimi anni, i dati complessivi mostrano percentuali molto soddisfacenti nell'ultimo triennio. Va innanzitutto evidenziato il costante incremento delle convenzioni di scambio stipulate dall'Ateneo, che arriva tra l'a.a. 2012/2013 e il 2013/2014 al +22% e l'impiego totale dei fondi comunitari ricevuti. L'Ateneo aderisce inoltre al TUNE (Tuscany University Network) con l'intento di promuovere un più alto livello di coordinamento dell'internazionalizzazione. Va inoltre rilevata l'estrema positività

Nel 2013/2014 la percentuale degli iscritti a Competenze testuali che ha effettuato un periodo di mobilità all'estero è molto elevata e superiore ai dati complessivi d'Ateneo: è infatti del 7,7% sul totale degli iscritti la percentuale degli studenti in uscita per Studio e del 10,25% quella relativa agli studenti in mobilità per Placement, per un tot. del 18% circa di studenti. A fronte di tali successi, la criticità dei dati forniti da AlmaLaurea nel Rapporto 2013 in merito all'assenza di laureati in Competenze testuali che ha svolto periodi di studio, tirocini e stage all'estero nel corso degli studi universitari si spiega invece con il diverso contesto di riferimento (e cioè i laureati 2012 a un anno dalla laurea) ed è da considerarsi completamente superata dai dati sopra riportati e dal passaggio al nuovo programma Erasmus plus, che a partire dall'a.a. 2013/2014, avvierà gradualmente a soluzione le parziali criticità di sistema riscontrate sino a questo momento; è positivo invece nel Rapporto Almalaurea il dato relativo a quanti hanno preparato una parte significativa della tesi di Laurea all'estero, che corrisponde al 18,2% dei laureati.

### 1-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: incrementare il numero delle iscrizioni (v. anche obiettivo 2).

Azioni da intraprendere: l'obiettivo era già presente nel rapporto di Riesame annuale 2013 (v. supra, Azioni correttive già intraprese ed esiti. Obiettivo 1) ma per il suo raggiungimento si prendono ora in considerazione azioni in parte diverse. Si intende infatti:

- rafforzare la promozione già avviata (e di cui si è già reso conto nell'area 1-a) di un'adeguata attività di informazione e di orientamento con una serie di incontri individuali tra gli studenti che hanno presentato dichiarazione d'interesse, la responsabile del CdS e il Responsabile alla didattica al fine di fornire chiarimenti relativi al CdS e ai suoi sbocchi professionali, con particolare attenzione alla carriera pregressa dello studente e alla sua formazione d'accesso;

- prestare una particolare attenzione alla programmazione didattica del DADR attraverso l'istituzione di un sistema di monitoraggio continuo che prevede la convocazione della Commissione Paritetica docenti-studenti (che verrà riunita anche al di là delle obbligatorioità previste dal sistema AVA) al fine di monitorare le opinioni degli studenti, rilevare le eventuali criticità e avviarle rapidamente a soluzione.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: l'attuazione delle singole azioni sarà affidata a un piano di raccordo della Responsabile del CdS e del Responsabile alla Didattica con la Commissione paritetica e con i docenti che compongono la Commissione preposta alla valutazione delle Dichiarazioni di interesse degli studenti.

Obiettivo n. 2: rafforzare le attività di orientamento interno ed esterno all'Ateneo (v. anche obiettivo 1).

Azioni da intraprendere:

- collaborazione tra il Delegato del Rettore all'Orientamento e al Tutorato, il Responsabile dell'Area della Didattica e il Responsabile del CdS magistrale in Scienze linguistiche per rafforzare le attività di orientamento interno attraverso l'organizzazione di incontri con gli studenti dei CdS triennali;

- collaborazione della responsabile del CdS con il Delegato del Rettore all'Orientamento e al Tutorato per organizzare una più capillare opera di informazione sul territorio regionale riguardo le potenzialità formative e di studio offerte dal CdS.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: per l'orientamento interno, si procederà con l'organizzazione di incontri formativi con gli studenti dei CdS triennali per informarli riguardo le possibilità di continuare la loro carriera nelle lauree magistrali dell'Ateneo. Nell'organizzazione di tali incontri si prevede di coinvolgere anche la componente studentesca dei due CdS magistrali. Per quanto riguarda l'orientamento nell'ambito del territorio regionale, si prevede di intensificare l'opera di informazione presso gli Istituti superiori della Regione Toscana, organizzando incontri e lezioni in cui vengono presentati il CdS e le possibilità da esso offerte di inserimento nel mondo del lavoro.

Obiettivo n. 3: potenziare la mobilità internazionale degli studenti iscritti al CdS.

Azioni da intraprendere:

-potenziare il programma di incontri della Responsabile del CdS e del Delegato della Rettrice alla Mobilità Erasmus con gli studenti, al fine di sensibilizzare gli iscritti al CdS al valore dei periodi di studio e placement all'estero nell'attuale ottica europea della formazione. Il passaggio al nuovo programma Erasmus plus risolverà poi le criticità connesse alla priorità assegnata dal precedente, ormai concluso programma, alla mobilità degli studenti delle lauree triennali.

-incrementare finanziariamente le borse di mobilità erogate dal MIUR, attualmente piuttosto esigue, con premi per studenti meritevoli, al fine di venire incontro alle difficoltà che la crisi economica degli ultimi anni ha prodotto nelle famiglie - elaborare schede informative da far compilare agli studenti in mobilità Erasmus in entrata nel nostro Ateneo, al fine di monitorare la tipologia di corsi seguiti e il livello di soddisfazione. Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Si organizzeranno a questo scopo – già a partire dall'a.a. 2014-2015 - incontri istituzionali della Responsabile del CdS e del Delegato della Rettrice alla Mobilità Erasmus con gli studenti per fornire informazioni dettagliate sui periodi di studio nelle università europee, avvalendosi anche dell'esperienza degli studenti che hanno già effettuato periodi di studio all'estero, evidenziandone la proficuità ai fini della formazione complessiva (personale e universitaria) e l'utilità relativa alla laurea magistrale in oggetto. Le integrazioni finanziarie alle borse saranno sottoposte al parere del Consiglio d'Amministrazione.

Obiettivo n. 4: incrementare il benessere degli studenti nell'ambiente di formazione e di studio.

Azioni da intraprendere: attivazione di un servizio di counseling psicologico per gli studenti che dovessero farne richiesta. L'elevata percentuale di studenti stranieri e fuori sede iscritti al nostro Ateneo, se per certi aspetti contribuisce a creare un ambiente di studio estremamente ricco e stimolante, pone però in certa misura i giovani a contatto con realtà socio-culturali spesso molto diverse da quelle dell'ambiente familiare di origine. Anche su richiesta dei rappresentanti degli studenti nel Comitato Unico di Garanzia dell'Ateneo e nella Commissione Paritetica, si ritiene dunque opportuno sostenere eventuali situazioni di disagio con un supporto specialistico che consiste nell'attivazione di un servizio di consulenza psicologica a richiesta degli studenti. Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: convenzione tra l'Ateneo e l'Unità Sanitaria Locale al fine di attivare uno sportello di consulenza psicologica con orari e giorni da concordare. Referente del



funzionamento del servizio sarà il Comitato Unico di Garanzia dell'Ateneo, che recepirà periodicamente i dati non sensibili forniti dall'Unità Sanitaria Locale (numero di studenti che hanno richiesto il servizio, numero di incontri, suggerimenti complessivi forniti dallo psicologo relativamente al benessere nell'ambiente di studio) e li trasmetterà alla Rettrice e al Direttore del DADR. Al termine dell'a.a. si effettuerà un primo consuntivo delle azioni intraprese.

## 2-L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

### 2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: incrementare la tempestività della trasmissione e dell'analisi dei dati derivati dalle opinioni degli studenti rilevate attraverso la somministrazione di questionari.

Azioni intraprese: nell'a.a. 2013/2014 la somministrazione in modalità on line dei questionari, come previsto dal precedente rapporto di Riesame, ha reso disponibili agli uffici, al Nucleo di Valutazione d'Ateneo e alle Responsabili dei CdS le opinioni degli studenti e dei laureandi entro fine luglio (per i corsi del I semestre) ed entro fine settembre (per i corsi del II semestre). Al nuovo questionario – che ha tenuto conto dei modelli presenti nell'Allegato IX del documento ANVUR Autovalutazione, valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario italiano del 24 luglio 2012- sono state apportate opportune modifiche (schede 1 - studenti frequentanti; 3- studenti non frequentanti; 5 -laureandi).

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: l'esito dell'azione intrapresa è stato risolutivo tanto per quanto riguarda le percentuali di studenti che hanno fornito le proprie opinioni (pari al 93,5% per il 2013/2014), quanto per la tempestività nella trasmissione dei dati; la sollecita disponibilità delle opinioni degli studenti ha permesso una loro analisi pressoché immediata e la possibilità così di ridurre i tempi utili per adottare provvedimenti migliorativi e portare a soluzione eventuali criticità del CdS.

Obiettivo n. 2: incrementare l'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dagli studenti per la comprensione degli argomenti trattati nel corso.

Azioni intraprese: secondo quanto rilevato anche dalla Commissione paritetica docenti studenti (e riportato nella Relazione annuale 2013) sono stati incrementati - i colloqui di recupero integrativi individuali;

- l'attività di tutorato per la verifica delle competenze e per l'individuazione delle eventuali carenze nella preparazione d'accesso degli studenti provenienti da altre università.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: dall'a.a. 2013/2014 è stato così definito (per successivi aggiustamenti) un iter volto a colmare le eventuali lacune connesse al percorso nella laurea triennale attraverso la definizione – concordata individualmente con gli studenti – di azioni mirate al recupero di conoscenze nell'ambito delle specifiche aree disciplinari risultate carenti. Il protocollo di individuazione e di risoluzione messo a punto è risultato sin dalle prime applicazioni soddisfacente e replicabile, tale da poter essere adottato definitivamente portando così a soluzione la criticità in precedenza rilevata.

## 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI

In linea con quanto anticipato nel precedente Rapporto di Riesame (2013), dall'a.a. 2013/2014 si è passati alla somministrazione per via telematica dei questionari di valutazione, che hanno continuato a garantire l'anonimato: sono state utilizzate le schede 1, 3, 5 dell'ANVUR (doc. Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A.2013-2014), compilate dagli studenti frequentanti e non frequentanti al momento dell'iscrizione all'esame (mediante ESSETRE), dai laureandi al momento della presentazione della domanda di tesi. Tale innovazione ha avuto esiti molto positivi, tanto in relazione all'elevato numero di studenti coinvolti quanto alla rapidità con cui è stato possibile raccogliere e analizzare i dati relativi alle opinioni (v. obiettivo 1 delle Azioni correttive intraprese ed esiti 2-a e degli Interventi correttivi 2-

c). Nonostante alcune differenze nelle domande poste agli studenti, il passaggio al nuovo modello

di questionario proposto dall'ANVUR garantisce anche per questo anno di passaggio un alto tasso di sovrapposibilità con le tipologie di dati rilevate dal questionario cartaceo e dunque la possibilità di un proficuo confronto dei dati. La rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua.

I questionari compilati nell'a.a. 2013/14 dagli studenti di questo CdS sono complessivamente 174, pari al 93,05% del CdS (superiore alla già elevata media d'Ateneo, che è dell'83,43%). Gli studenti frequentanti sono stati l'85,06% e le indicazioni emerse dalla rilevazione delle loro opinioni mostrano la loro complessiva soddisfazione sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che NO": è questo il caso delle risposte alla domanda Sono complessivamente soddisfatto del Corso di laurea magistrale?, che passa dal 92,9% del 2011 e del 2012 al lusinghiero 100% del 2013. Il blocco di domande relativo all'Organizzazione del corso di insegnamento registra una soddisfazione dell'88,96% (la media d'Ateneo è circa dell'84%) anche grazie all'attenzione mostrata dal Consiglio del DADR a una bilanciata ripartizione dei corsi all'interno dei semestri, che ha portato a completa risoluzione per questo CdS la criticità che era stata rilevata nei precedenti due Rapporti di Riesame. Le risposte mostrano apprezzamento per il personale docente in termini di puntualità (99,32% con un ulteriore, lusinghiero miglioramento rispetto al 96,18% rilevato nel 2012-2013), reperibilità (96,47%), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (94,44%, ancora un miglioramento rispetto al dato già elevatissimo dell'anno precedente, pari al 91,60%), capacità di stimolare/motivare l'interesse verso la disciplina (91,61%) e di indicare e fornire materiale didattico utile e adeguato (93,20%). È in decisivo aumento anche la percentuale di risposte positive riguardanti la domanda Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?, che è pari all'89,65%, con un + 8% circa rispetto ai dati dell'anno precedente, a conferma della positività delle azioni intraprese (v. Azioni correttive intraprese ed esiti 2-a, obiettivo n. 2).

Un ulteriore dato in rialzo riguarda la coerenza dell'insegnamento con quanto dichiarato sulla Guida dello studente e sul sito web, che registra il 96,50% di risposte positive (+ 8,71% rispetto ai dati del 2012-2013). La sostenibilità del carico di studio complessivo degli insegnamenti previsti passa all'87,14%, cui corrisponde un 12,87% di risposte negative che segna un decisivo miglioramento rispetto al 19,85% di insoddisfazione registrato nel 2012-2013. Al fine di migliorare percentuali già eccellenti, a questo proposito è comunque da prendere in considerazione la possibilità, per il futuro, di aumentare la congruità dei programmi

dei singoli corsi con gli specifici obiettivi formativi e professionali del CdS in Competenze testuali. La positività di tali dati trova conferma anche nelle opinioni dei laureandi di entrambe le magistrali (dall'89,72% al 90% di risposte positive per adeguatezza delle aule, dei locali e delle attrezzature).

I dati rilevati da Almalaurea (Rapporto 2013, relativo ai laureati in Competenze testuali nel 2012 a un anno dalla laurea) confermano il raggiungimento di risultati lusinghieri che – sommando le risposte decisamente Sì e più Sì che No – raggiungono il 100% relativamente alla soddisfazione complessiva per il CdS, alla sostenibilità complessiva del carico didattico e ai rapporti con i docenti e con gli altri studenti, confermato dalla medesima percentuale del 100% di quanti si iscriverebbero di nuovo al medesimo CdS del medesimo Ateneo.

#### Risorse per l'apprendimento

Rimane alta la soddisfazione per le aule (90,91%) e le attrezzature di cui sono dotate (91,30%); fondamentalmente a causa del vertiginoso aumento degli iscritti nell'ultimo quadriennio e al conseguente affollamento di aree e servizi dell'Ateneo, si ferma invece al 70% la soddisfazione per la biblioteca (74,65% per i libri a disposizione, 41,84% per i posti disponibili) e per i servizi WiFi offerti dall'Ateneo (69,51%). Per il servizio di orientamento e tutorato in ingresso e in itinere (v. SUA CdS, Quadro B5) si ritiene elemento di particolare positività l'attivazione di un punto di ascolto che, ancor prima della conclusione degli studi, ha lo scopo di aiutare lo studente a elaborare piani personalizzati di inserimento nel mondo del lavoro. Analisi dei dati

I risultati dei questionari così rilevati a livello di Ateneo e di Corso di studio (ma non i risultati individuali riferiti ai singoli docenti) vengono ogni anno posti in discussione in Consiglio di Dipartimento (DADR) per commentarne le positività e le eventuali aree di criticità e individuare interventi risolutivi. Soltanto in casi limite e di particolare gravità i singoli docenti sono convocati dal Direttore del DADR e dal Coordinatore dell'Area didattica per un colloquio finalizzato all'individuazione di cause e rimedi adeguati alla soluzione della specifica criticità riscontrata.

Il monitoraggio continuo del CdS è reso possibile grazie alla sinergia di componenti distinte ma correlate dell'Ateneo: (a) gli studenti che hanno manifestato esigenze e proposte attraverso i loro rappresentanti nei diversi Organi, in particolare nel DADR e nella Commissione Paritetica, le cui riunioni periodiche sono state molto proficue ai fini del miglioramento della gestione del CdS; (b) il Gruppo di Lavoro permanente sulla Didattica, composto dal Delegato del Rettore alla Didattica e dalle Responsabili dei quattro CdS dell'Ateneo; (c) il Management didattico.

#### 2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Utilizzare la tempestività dell'analisi dei dati derivati dalle opinioni degli studenti rilevate attraverso la somministrazione dei questionari per individuare le opportune azioni correttive.

Azioni da intraprendere: il buon esito della somministrazione on line dei questionari agli studenti ha permesso un'immediata disponibilità delle loro opinioni (v. 2-a), che si intende valorizzare ulteriormente nel corso del prossimo a.a. attraverso un confronto costante con i docenti e i rappresentanti degli studenti negli organismi dell'Ateneo (Consiglio del DADR, Commissione paritetica...). Tale azione è volta alla condivisione dei dati, degli esiti e delle azioni da intraprendere.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Nel corso dell'a.a. 2014/2015 saranno organizzati incontri della responsabile del CdS e del Responsabile alla didattica con i rappresentanti degli studenti nelle sedi opportune subito dopo il rilevamento delle opinioni di fine I semestre (luglio) e fine II semestre (settembre), al fine di condividere i risultati raggiunti e individuare eventuali priorità delle azioni correttive.

Obiettivo n. 2: incrementare lo studio delle lingue straniere.

Azioni da intraprendere: l'esigenza è stata manifestata soprattutto nell'ambito degli incontri della Commissione Paritetica. Si intende rafforzare e incrementare lo studio delle lingue straniere per mezzo dei seguenti interventi:

-permettere agli studenti del CdS di sostenere una seconda annualità di lingua straniera;

-attivare una annualità dei corsi di Lingua araba, cinese e russa nel CdS;

-dedicare una particolare attenzione, nei corsi di lingua straniera, ai linguaggi settoriali specifici del CdS (didattico, editoriale e artistico/turistico).

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: l'azione di rafforzamento, utile a istituire una maggiore continuità tra i corsi triennali e i magistrali attivi presso l'Ateneo e a offrire un più diretto utilizzo delle lingue in ambito lavorativo, sarà sottoposta al parere del Direttore del DADR e del Consiglio del DADR entro il prossimo anno accademico.

Obiettivo n. 3: aumentare la soddisfazione degli studenti relativamente ad alcune delle

infrastrutture e dei servizi dell'Ateneo (biblioteca e wi-fi). Azioni da intraprendere:

-avviare una collaborazione col Comitato tecnico-scientifico per la Biblioteca, al quale verranno sottoposti i dati dei questionari degli studenti relativamente alle strutture dell'Ateneo, in vista di una razionalizzazione degli spazi della biblioteca.

-per quanto riguarda i servizi connessi al wi-fi, incremento della copertura di rete con un ampliamento della banda da 4 Mbit fino a una connessione internet a 100 Mbit per l'Ateneo  
- disponibilità di sostegno didattico accessibile anche tramite wi-fi.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: la criticità (v. ANALISI DELLA SITUAZIONE 1- b e Scheda SUA CdS, quadro B6) dipende dal significativo incremento del numero degli iscritti ai CdS dell'Università per Stranieri di Siena, che ha in programma un progetto di riorganizzazione della Biblioteca che prevede la realizzazione - entro i prossimi due anni accademici - di

a. una nuova catalogazione del patrimonio librario che si avvarrà di un sofisticato sistema di microchip anti-taccheggio; b. una razionalizzazione degli spazi della biblioteca adibiti allo studio e alla consultazione dei materiali (incluse le postazioni internet); c. un aumento degli armadietti per il deposito di borse e zaini.

L'impegno della Responsabile del CdS riguarderà la collaborazione col Comitato tecnico-scientifico per la Biblioteca e il controllo dell'azione di monitoraggio attraverso gli opportuni canali (questionari di rilevazione delle opinioni, Commissione Paritetica) per verificare il grado di soddisfazione degli studenti. L'incremento dei servizi connessi al wi-fi sarà effettuato dal Servizio Informatico d'Ateneo.

### 3-L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

#### 3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: incrementare l'efficacia della valutazione del percorso formativo seguito dal tirocinante da parte delle imprese

Azioni

intraprese:

- incontri con stakeholders e rappresentanti del mondo del lavoro
- avvio di un processo di informatizzazione del sistema di rilevazione dell'opinione degli enti e delle imprese che ospitano gli studenti per stage e tirocini

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: gli incontri stanno favorendo un processo di continuo miglioramento e hanno fornito spunti per avviare il processo di adeguamento dell'offerta formativa alle necessità e alle esigenze del mondo del lavoro. L'azione ha permesso di avere riscontri decisivi in merito alla valutazione del percorso seguito dal tirocinante e tale sistema di rilevamento dell'opinione dei tutor aziendali (che prevedeva già una relazione finale sugli esiti dell'esperienza formativa e sull'attività svolta dal tirocinante) è in via di integrazione attraverso un progetto di informatizzazione.

Obiettivo n. 2: mantenere quantitativamente elevata e qualitativamente significativa l'offerta di tirocini agli studenti

Azioni intraprese: è stata perseguita la strada del sostegno ad azioni che suppliscano alla carenza dei fondi messi a disposizione dalla Regione Toscana per attività di tirocinio (nel caso specifico extracurricolare) individuando soggetti altri, in particolar modo incrementando i rapporti col MIUR e col Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Considerando gli specifici profili professionali ai quali la laurea in Competenze testuali permette l'accesso, è in corso di incremento la stipula di convenzioni di tirocinio relative al mondo dell'editoria, della scuola e della musealità.

Obiettivo n. 3: rendere più efficace l'accompagnamento dei laureati nel mondo del lavoro

Azioni

intraprese:

- intensificazione degli incontri con rappresentanti del mondo del lavoro
- maggiore coinvolgimento del Ministero degli Affari Esteri e Cooperazione Internazionale come soggetto chiave nelle azioni di promozione della lingua e della cultura italiana fuori dei confini nazionali; col MAECI è stato infatti varato un progetto pilota per la selezione di neolaureati da inviare presso gli Enti gestori che operano all'estero - ai sensi del D.Lgs. 297/94
- nel campo dell'insegnamento dell'italiano, al fine di migliorare la qualità dei corsi di lingua e cultura italiana offerti.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: gli incontri e le collaborazioni stanno favorendo un processo di continuo miglioramento fornendo inoltre spunti per progettare un efficace adeguamento dei percorsi formativi alle necessità e alle esigenze evidenziate dal mondo del

lavoro; la sinergia col MAECI ha poi offerto concrete opportunità di lavoro all'estero ai neolaureati del CdS.

### 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

L'Università per Stranieri di Siena ha in materia di stage e tirocini un'esperienza ricca e articolata che riguarda convenzioni presso istituzioni italiane all'estero, enti pubblici e aziende del territorio.

Le attività di Job Placement dell'Ateneo nel corso degli ultimi anni riguardano la messa a punto di accordi e convenzioni per incrementare stage e tirocini sia in Italia (tramite accordi con la regione Toscana e la sottoscrizione del progetto "Giovani Sì") sia all'estero, attraverso l'incremento degli accordi di Erasmus Placement. L'Ateneo ha inoltre aderito al portale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Cliclavoro" – che prevede l'accesso immediato per gli Enti autorizzati a un elenco dettagliato di informazioni sui profili dei laureati per un maggior raccordo tra offerta e domanda di lavoro – e ha intenzione di continuare a partecipare alle prossime fasi del Programma FixO (Formazione & Innovazione per l'Occupazione), promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in collaborazione con Italia Lavoro S.p.A., che ha offerto a laureati, dottorandi e dottori di ricerca la possibilità di inserirsi in azienda per specifici project work finalizzati allo sviluppo dell'occupazione (v. Interventi correttivi 3-c, obiettivo 2). Tali azioni stanno dando esiti piuttosto positivi, come si rileva dal report 2013 del Consorzio AlmaLaurea (relativo al profilo dei laureati 2012 presso l'Università per Stranieri di Siena a un anno dalla laurea). I dati relativi al CdS in Competenze testuali (LM14) in relazione alla condizione occupazionale evidenziano infatti dati pressoché stabili: il 53,8% dei laureati lavora, di questi, il 16,7% prosegue un'attività lavorativa iniziata prima del conseguimento del titolo di laurea specialistica, mentre il 42,9% ha un nuovo lavoro. Come si evince dalle relazioni dei Tutor aziendali sulla valutazione dell'attività svolta dai tirocinanti, la preparazione degli studenti è risultata adeguata al profilo di uscita del Corso di Studio.

### 3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: mantenere quantitativamente elevata e qualitativamente significativa l'offerta di tirocini agli studenti (v. anche 1-a obiettivo 3)

Azioni da intraprendere: nonostante l'extracurricolarità delle attività di tirocinio per il CdS in Competenze testuali, l'interesse manifestato dagli studenti per simili opportunità è elevato ed è stato manifestato più volte dai loro rappresentanti nelle opportune sedi istituzionali (tra cui la Commissione paritetica docenti-studenti). Per l'a.a. 2014/2015 è dunque prevista una ricognizione delle convenzioni relative a stage e tirocini sinora stipulate con enti e istituzioni private e pubbliche, al fine di individuare quelle ancora attive e incrementare gli accordi, nel quadro della nuova normativa di riferimento, nelle aree connesse a sbocchi professionali eventualmente scarsamente rappresentati.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: l'obiettivo richiede un ampliamento delle azioni volto a rafforzare contatti con le imprese ospitanti, che verranno incrementati nel corso del prossimo anno accademico sotto la supervisione della Responsabile del CdS e del Delegato della Rettrice al Tirocinio.

Obiettivo n. 2: rendere più efficace l'accompagnamento dei laureati al mondo del lavoro attraverso attività di job placement Azioni da intraprendere:

- completare l'informatizzazione del sistema di rilevamento dell'opinione di enti e imprese che ospitano gli studenti per tirocini e stage - avviare una circoscritta revisione del piano di studi del CdS al fine di poter corrispondere con maggiore efficacia alle richieste del mondo del lavoro; particolare attenzione verrà prestata alla possibilità degli studenti di acquisire i CFU necessari per l'accesso al TFA e, dunque, all'insegnamento;
- integrare la composizione della Consulta dei portatori d'interesse con rappresentanti del Ministero degli Esteri e della Cooperazione Internazionale, del mondo del lavoro - soprattutto negli ambiti professionali di maggiore pertinenza del CdS (imprenditoria editoriale, formazione e musealità) - e delle organizzazioni sindacali;
- proseguire la partecipazione alle fasi IV e V del progetto FIo per favorire lo sviluppo di un efficace modello di integrazione tra università e sistema produttivo mettendo in rete università, imprese, politiche di sviluppo regionali e nazionali al fine di facilitare la transizione dal mondo della formazione a quello del lavoro.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: si intende mettere a punto una nuova scheda informatica di rilevamento delle opinioni degli enti e delle imprese che ospitano gli studenti per stage e tirocini per poter meglio rilevare valenze positive ed eventuali criticità del percorso formativo rispetto alle esigenze del mondo del lavoro e trasmetterle con sollecitudine alle Responsabili. La revisione dell'offerta formativa sarà affidata al Responsabile della didattica, al Direttore del DADR e alla Responsabile del CdS e sarà poi sottoposta all'approvazione del Consiglio del DADR. L'integrazione della Consulta dei portatori di interesse è di pertinenza della Rettrice. Il progetto FIo è promosso e sostenuto dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali con la collaborazione di Italia Lavoro s.p.a.

#### **9.4 Corso di Studio : Scienze linguistiche e comunicazione interculturale Classe : LM39**

Rapporto di Riesame annuale sul Corso di studio - a.a. 2013/2014

Denominazione del Corso di Studio : Scienze linguistiche e comunicazione interculturale  
Classe : LM39

Sede : Università per Stranieri di Siena / Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca  
Primo anno accademico di attivazione: a.a. 2008/2009 8D.R. n. 235 del 16 luglio 2008)

Gruppo di  
Riesame  
Componenti

- prof.ssa Liana Tronci (Responsabile del CdS – Responsabile del Riesame)
- dr.ssa Martina Franci (Rappresentante degli studenti nel CdS)
- prof.ssa Tiziana De Rogatis (Docente di riferimento del CdS)

- sig.ra Paola Giachi (Personale Amministrativo del DADR, Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca e della Scuola Superiore di Dottorato e di Specializzazione-SSDS)
- dr.ssa Francesca Gallina (Rappresentante del mondo del lavoro; Presidente della Società di spin-off Siena- Italtel s.r.l.)

Per la compilazione del Rapporto di Riesame annuale del CdS, il Gruppo di Lavoro permanente sulla Didattica (GLD), composto dal Delegato del Rettore alla Didattica prof. Massimo Palermo e dalle Responsabili dei 4 CdS dell'Ateneo, prof.sse Beatrice Garzelli (sostituita a partire dal 17/11/2014 dalla prof.ssa Claudia Buffagni), Sabrina Machetti (sostituita a partire dal 17/11/2014 dalla prof.ssa Donatella Troncarelli), Liana Tronci e Lucinda Spera, coadiuvato dal personale del DADR e dal personale dell'Area Assicurazione Qualità, si è riunito più volte nel corso dell'anno, per assicurare un monitoraggio continuo degli aspetti critici emersi nei Rapporti di Riesame annuale dei CdS relativi all'a.a. 2012/2013 in vista di una risoluzione degli stessi, e per l'elaborazione delle schede SUA di ciascun CdS. Alcune riunioni preliminari si sono tenute nei giorni 15.04.2014 e 27.05.2014; il giorno 16.09.2014 si è poi tenuto un incontro per la discussione delle sezione della scheda SUA-CdS in scadenza a fine settembre. Nei giorni 4.11.2014, 19.11.2014, 17.12.2014, il GLD si è riunito per discutere nello specifico del Riesame annuale dei CdS e del Riesame Ciclico. I resoconti dei temi discussi nelle riunioni sono disponibili nei verbali relativi. Per la preparazione del Rapporto di Riesame annuale del CdS si è inoltre beneficiato delle discussioni emerse nel corso delle riunioni della Commissione paritetica docenti-studenti, che si sono svolte nei giorni 16.09.2014 e 26.11.2014, come emerge dalla Relazione annuale della Commissione paritetica docenti-studenti. Il giorno 13.01.2015 il GLD si è riunito per presentare e discutere le bozze dei Riesami annuale e ciclico elaborate dalle Responsabili dei quattro CdS dell'Ateneo.

A tali riunioni ha fatto seguito l'incontro del Gruppo di Riesame del CdS in "Scienze Linguistiche e comunicazione interculturale" (LM39), istituito con D.R. n. 47.14 del 21 gennaio 2014, riunitosi il giorno 21.01.2015 alle ore 11,30 nella sala 309 del Rettorato dell'Università per Stranieri di Siena, con all'ordine del giorno "Presentazione e analisi delle bozze dei Rapporti di Riesame annuale (2013/2014) e ciclico (2011/2012, 2012/2013 e 2013/2014)". Partecipano alla riunione la prof.ssa Liana Tronci (Responsabile del CdS), la prof.ssa Tiziana De Rogatis (Docente di riferimento del CdS), la sig.ra Paola Giachi (Personale amministrativo del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca), la dott.ssa Francesca Gallina (Presidente della Società di spin-off Siena Italtel). Risulta assente la dott.ssa Martina Franci (rappresentante degli studenti del CdS). Partecipa alla riunione la dott.ssa Olga Perrotta (Coordinatore amministrativo del DADR). La prof.ssa Tronci illustra al gruppo di Riesame il Riesame annuale del CdS, sottolineando gli obiettivi raggiunti, gli aspetti critici e gli interventi correttivi proposti. Il Gruppo di riesame della LM39 approva all'unanimità e seduta stante il Riesame annuale del CdS. La prof.ssa Tronci illustra al gruppo di Riesame il Riesame ciclico del CdS, relativamente alla programmazione del CdS stesso per il triennio successivo. Il Gruppo di riesame della LM39 approva all'unanimità e seduta stante il Riesame ciclico del CdS. Presentato, discusso e approvato nella riunione del Consiglio congiunto dei Corsi di Studio tenutosi in data 28 gennaio 2015.

Sintesi dell'esito della discussione nel Consiglio congiunto dei Corsi di Studio tenutosi in data 28.01.2015

Il giorno 28 gennaio 2015, alle ore 12,30, nell'aula 1 dell'Università per Stranieri si è riunito, regolarmente convocato, il Consiglio del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca. Per la trattazione del punto 4 (Riesame annuale per CdS) e 5 (Riesame ciclico per CdS) all'O.d.G il



Direttore dà la parola alle Responsabili dei corsi di studio presenti. La prof.ssa Tronci presenta la sua relazione relativa al Corso di Studio in Scienze linguistiche e comunicazione interculturale, che registra, per l'a.a. 2013/2014, dati molto positivi.

Il numero totale degli iscritti e degli immatricolati registra un sostanziale aumento rispetto ai dati registrati nel 2012/2013: ai 30 iscritti al I del 2012/2013 fanno riscontro i 50 iscritti al I anno del 2013/2014 (si è passati così da un totale di 95 iscritti al CdS nel 2012/2013 a un totale di 109 iscritti nel 2013/2014).

Per quanto riguarda i CFU acquisiti, ci si attesta al 37,71 (con una variazione del -9,1% rispetto all'a.a. precedente, ma si tenga presente che il dato è parziale, perché non tiene conto, per ovvie ragioni, dell'ultima sessione di esami dell'a.a. considerato (la sessione di febbraio). Per quanto riguarda il numero di esami sostenuti nell'a.a. 2013/2014 si ha una media di 4,77 esami (in leggera diminuzione rispetto all'a.a.

2012/2013, dove ci si attestava al 5,05, ma in sostanziale mantenimento della tendenza pluriennale: 4,51 nel 2011/2012 e 4,74 nel 2010/2011). Anche in questo caso si consideri che il dato è parziale. I dati appena discussi sono inoltre da mettere in relazione con l'aumento del numero di immatricolati provenienti dall'estero, il cui percorso può essere rallentato, soprattutto nelle fasi iniziali della loro carriera, dalla necessità di integrare lacune pregresse e da difficoltà di adattamento linguistico.

Per quanto riguarda i dati sui laureati, per l'a.a. 2013/2014 la percentuale dei laureati in corso ammonta al 26,3%, in leggero decremento rispetto a quella dell'a.a. 2012/2013 (33%). In leggero decremento anche la percentuale relativa alla somma degli studenti laureati in corso o nel tempo +1 che ammonta al 73,7%, mentre nell'a.a. 2012/2013 giungeva all'80%. Anche questi dati sono tuttavia parziali, mancando quelli relativi alla sessione di laurea di febbraio. Il dato relativo ai laureati nel t+1 è significativo per le lauree magistrali, sia perché, per permettere agli studenti che perfezionano l'iscrizione nei mesi di novembre- dicembre di seguire la maggior parte dei corsi del I anno, la distribuzione del carico didattico del I anno è fortemente sbilanciata sul II semestre, sia perché molti studenti provengono da percorsi di formazione non perfettamente congruenti con i requisiti di accesso della LM39 e sono pertanto obbligati ad integrare lacune pregresse, con ovvie conseguenze sui tempi in cui il percorso formativo viene perfezionato.

Un aspetto molto importante da sottolineare è l'internazionalizzazione, obiettivo centrale del CdS e dell'Ateneo, che registra dati in aumento: nell'a.a. 2013/2014 si contano 5 studenti del CdS che hanno effettuato soggiorni di studio Erasmus e 4 studenti del CdS che hanno partecipato al programma Erasmus Placement. Il dato è significativo, rispetto a quello dell'a.a. precedente che contava 2 studenti in uscita con il programma Erasmus e soltanto 1 con il programma Erasmus Placement.

Le opinioni degli studenti (rilevate dal 2013/2014 on line, con i conseguenti benefici rispetto alla tempestività della disponibilità dei dati) continuano a registrare valori molto positivi e in costante aumento: la soddisfazione complessiva per il CdS raggiunge il 92% di risposte positive (somma delle risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che No"), con un incremento dell'8% rispetto all'anno precedente (84,25%). La valutazione dell'organizzazione degli insegnamenti e delle strutture (aule e attrezzature) giunge al 91% di risposte positive, l'apprezzamento del personale docente all'85,5%. Si conferma il dato positivo dello scorso anno relativo all'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dallo studente per la comprensione degli argomenti trattati (87,5% di risposte positive). Percentuali di soddisfazione più basse (intorno al 54%) si registrano relativamente alle postazioni disponibili in biblioteca e ai servizi Wi-Fi, dato comune agli altri CdS dell'Ateneo e da mettere in relazione con l'aumento del numero degli iscritti.

Per quanto riguarda infine l'ingresso nel mondo del lavoro, il 50% dei laureati del CdS lavora (dati Almalaurea relativi al profilo dei laureati 2013 a un anno dalla laurea) e sono risultate di significativo impatto iniziative organizzate dall'Ateneo quali il Job day.

Alla luce di tale analisi, gli ambiti sui quali intervenire durante il prossimo a.a. e, in un'ottica di più ampio respiro, nel prossimo triennio, per il costante miglioramento del CdS sono i seguenti: (1) continuare a incrementare il numero delle iscrizioni attraverso il rafforzamento delle attività di informazione e di orientamento interno ed esterno all'Ateneo; (2) potenziare la mobilità internazionale degli studenti iscritti al CdS; (3) su sollecitazione dei rappresentanti degli studenti, incrementare il benessere degli studenti nell'ambiente di formazione e di studio mettendo a disposizione di quanti dovessero farne richiesta un servizio di counseling psicologico attraverso la stipula di una convenzione con l'Unità Sanitaria locale; (4) aumentare la soddisfazione degli studenti relativamente ad alcune infrastrutture (biblioteca e Wi-Fi); (5) incrementare le attività di stage e di tirocinio, azione fortemente richiesta dai rappresentanti degli studenti del CdS nelle sedi istituzionali; (6) rendere più efficace l'accompagnamento dei laureati al mondo del lavoro attraverso attività di job placement.

Il Consiglio approva seduta stante i Rapporti di Riesame annuale e ciclico presentati dai Gruppi di riesame per ciascun CdS.

**I - Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio**
**1-L'INGRESSO,ILPERCORSO,L'USCITADALCDS**
**1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI**

Obiettivo n. 1: Favorire l'incremento delle attività di scambio Erasmus e Erasmus Placement

Azioni intraprese: Nel corso dell'a.a. 2013/2014 si è provveduto ad un'azione di capillare informazione degli studenti relativamente alle opportunità di studio e di esperienza di tirocinio/stage offerte dal Programma Erasmus, attraverso: a) incontri della Responsabile del CdS con gli studenti al momento dell'iscrizione, miranti a illustrare i programmi Erasmus e Erasmus Placement; b) organizzazione di un incontro con gli studenti dell'Ateneo per la presentazione del programma Erasmus e Erasmus Placement; c) intensificazione degli scambi con docenti delle Università partner al fine di far conoscere agli studenti altre realtà di studio e di formazione.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Visto il buon esito dell'azione intrapresa (cf. i dati sull'internazionalizzazione infra 1b) e la necessità di incrementare ulteriormente la mobilità studenti, si prevede di proseguire non solo per l'a.a. 2014/2015 ma per l'intero triennio (vd. Riesame ciclico del CdS, Interventi correttivi 2c) con le azioni intraprese e con ulteriori azioni (vd. Interventi correttivi infra 1c).

**1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI**

Per quanto riguarda le modalità di accesso ai dati da parte della Responsabile del CdS, l'Ateneo ha avviato a partire dal 2013/2014 un sistema di raccordo degli organismi e delle strutture interne che si occupano del rilevamento, dell'analisi e della valutazione (Area assicurazione qualità) che – a regime - permetterà un decisivo miglioramento della tempestività e della completezza dell'accesso ai dati.

INGRESSO: Il numero complessivo di iscritti al CdS per l'a.a. 2013/2014 è 109 studenti, così ripartiti: 49 sono immatricolati al I anno e 59 sono iscritti al II anno. Dei 50 iscritti al I anno, 49 sono immatricolati e 1 è ripetente. Per quanto riguarda le immatricolazioni, si rileva un notevole incremento non solo rispetto all'anno precedente, ma in generale come tendenza pluriennale: si tratta infatti del miglior risultato sul quinquennio, con un incremento in percentuale del 69%, come illustrato in tabella:

Laurea Magistrale: n. iscritti I	2009/201	2010/201	2011/201	2012/2013	2013/2014
LM39 – Linguistica	35	27	39	30	50
Laurea Magistrale: n. iscritti	2009/201	2010/201	2011/201	2012/2013	2013/2014
LM39 – Linguistica	80	85	92	95	109

I dati relativi alla provenienza geografica degli studenti complessivi sono desunti dalla scheda SUA CdS 2014

– Allegato al Quadro C1 e mostrano la seguente ripartizione: 81,65% di studenti provengono dall'Italia e 18,35% dall'estero. Degli studenti italiani, il 42,7% proviene dalla Toscana e il 57,3% da altre regioni italiane. Quanto alla provenienza degli immatricolati, si osserva un netto incremento sia

degli studenti provenienti dall'estero (in numeri assoluti 11 rispetto ai 3 dell'a.a. 2012/2013), sia di quelli provenienti da regioni italiane diverse dalla Toscana (24 rispetto ai 13 dell'a.a. 2012/2013), mentre il numero degli immatricolati toscani rimane sostanzialmente stabile (14 rispetto ai 13 dell'a.a. 2012/2013). I dati mettono in evidenza la forte attrattività del CdS per studenti provenienti da altri Atenei italiani o dall'estero, risultato certamente dovuto, per la parte italiana, all'azione dell'Orientamento, per la parte straniera, ad accordi e progetti internazionali dell'Ateneo (ad es. programmi Marco Polo e Turandot).

**PERCORSO:** Degli studenti presenti nel CdS, 3 sono part-time, 106 full-time. Rispetto al prospetto di Riesame 2012/2013, la percentuale di studenti part-time è diminuita, passando dal 5,26% nell'a.a. 2012/2013 al 2,75% nell'a.a. 2013/2014. Il prospetto di Riesame 2012/2013 rileva inoltre una percentuale del 31,58%, di studenti fuori corso (dato già in aumento rispetto all'anno precedente). Per il 2013/2014, si rileva una percentuale sostanzialmente affine a quella dell'anno precedente (32,11%) di studenti fuori corso. Il dato è da tenere sotto osservazione ma non è da sopravvalutare, in considerazione del fatto che molti degli studenti del CdS provengono da CdS triennali di altri Atenei e perfezionano l'iscrizione nei mesi di novembre-dicembre dell'a.a. in corso, dovendo spesso integrare lacune pregresse, fatto che provoca un inevitabile sbilanciamento del completamento del loro percorso formativo nel I anno fuori corso. Quanto ai trasferimenti, si registra un solo caso per l'a.a. 2013/2014, che sottolinea la proficuità dell'azione correttiva intrapresa (cf. azioni correttive del Rapporto di Riesame annuale del CdS relativo all'a.a. 2012/2013).

Per quanto riguarda il numero di esami sostenuti nell'a.a. 2013/2014 si ha una media di 4,77 esami (in leggera diminuzione rispetto all'a.a. 2012/2013, dove ci si attestava al 5,05, ma in sostanziale

mantenimento della tendenza pluriennale: 4,51 nel 2011/2012 e 4,74 nel 2010/2011). Per quanto riguarda i CFU acquisiti, ci si attesta al 37,71 (con una variazione del -9,1% rispetto all'a.a. precedente). Il dato è da mettere in relazione con l'aumento del numero di immatricolati provenienti dall'estero, il cui percorso può essere rallentato, soprattutto nelle fasi iniziali della loro carriera, dalla necessità di integrare lacune pregresse e da difficoltà di adattamento linguistico. C'è inoltre da tenere presente che tanto i dati sulla media degli esami sostenuti quanto quelli sui CFU acquisiti non tengono conto, per ovvie ragioni, dell'ultima sessione di esami dell'a.a. considerato (la sessione di febbraio) e sono pertanto non completi.

**USCITA:** Per quanto riguarda i dati sui laureati, per l'a.a. 2013/2014 la percentuale dei laureati in corso ammonta al 26,3%. La percentuale è in leggero decremento rispetto a quella dell'a.a. 2012/2013 (33%). In leggero decremento anche la percentuale relativa alla somma degli studenti laureati in corso o nel tempo +1 che ammonta al 73,7%, mentre nell'a.a. 2012/2013 giungeva all'80%. Il dato relativo ai laureati nel t+1 è significativo per le lauree magistrali in quanto la distribuzione del carico didattico del I anno di corso è fortemente sbilanciata sul secondo semestre per permettere agli studenti che perfezionano l'iscrizione nei mesi di novembre-dicembre di seguire la maggior parte dei corsi del I anno, anche considerato il fatto che tali studenti spesso provengono da percorsi di formazione non perfettamente congruenti con i requisiti di accesso alla LM39 e sono pertanto obbligati ad integrare lacune pregresse. Ovviamente tale sbilanciamento comporta anche un lieve ritardo nel completamento del percorso formativo.

Quanto all'internazionalizzazione, nell'a.a. 2013/2014 si contano 5 studenti del CdS che hanno effettuato soggiorni di studio Erasmus e 4 studenti del CdS che hanno partecipato al programma Erasmus Placement. Il dato è significativo, rispetto a quello dell'a.a. precedente che contava 2

studenti in uscita con il programma Erasmus e soltanto 1 con il programma Erasmus Placement, e prova l'efficacia dell'azione correttiva intrapresa. Per quanto riguarda gli studenti Erasmus in entrata, non vi sono dati disponibili per CdS, data la non corrispondenza nelle denominazioni dei CdS in Italia e all'estero: nei dati messi a disposizione dall'Ufficio Erasmus e Mobilità studenti dell'Ateneo, si contano 29 studenti in entrata.

#### 1-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Rafforzare attività di orientamento (interno e esterno)

Azioni da intraprendere: Si prevede di collaborare con il Delegato del Rettore per l'Orientamento e il Tutorato, con il Responsabile dell'Area della Didattica e con la Responsabile dell'altro CdS magistrale attivo nell'Ateneo per rafforzare le attività di orientamento interno, attraverso l'organizzazione di incontri con gli studenti dei CdS triennali. La necessità è in linea con quanto emerso anche durante le riunioni della Commissione paritetica docenti-studenti, come risulta anche dalla Relazione annuale 2014 della Commissione paritetica.

La collaborazione con il Delegato del Rettore all'Orientamento e al Tutorato e con la Commissione per l'Orientamento e il Tutorato sarà inoltre indirizzata ad una più capillare opera di informazione sul territorio regionale riguardo le potenzialità di formazione e studio offerte dal CdS.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Per quanto riguarda l'orientamento interno, si intende procedere attraverso l'organizzazione di incontri informativi con gli studenti dei CdS triennali, per informarli

sulle possibilità di proseguire la loro carriera nelle lauree magistrali dell'Ateneo.

Nell'organizzazione di tali incontri, si prevede di coinvolgere attivamente anche la componente studentesca dei due CdS magistrali.

Per quanto riguarda l'orientamento nel territorio regionale, si prevede di collaborare con il Delegato del Rettore per l'Orientamento e il Tutorato nell'intensificazione dell'opera di informazione presso gli Istituti superiori della Regione Toscana, organizzando incontri e lezioni in cui vengono presentati il CdS e le possibilità di inserimento nel mondo del lavoro che esso offre.

Obiettivo n. 2: Potenziare la mobilità internazionale degli studenti iscritti al CdS

Azioni da intraprendere: (a) Potenziare il programma di incontri della Responsabile del CdS e del Delegato della Rettrice alla Mobilità Erasmus con gli studenti, per sensibilizzazione gli studenti al valore dei periodi di studio e placement all'estero nell'attuale ottica europea della formazione. Il passaggio al nuovo programma Erasmus plus risolverà poi i problemi derivanti dalla priorità assegnata dal precedente programma Erasmus alla mobilità degli studenti delle lauree triennali. (b) Incrementare finanziariamente le borse di mobilità erogate dal MIUR, attualmente piuttosto esigue, con premi per studenti meritevoli, al fine di venire incontro alle difficoltà che la crisi economica degli ultimi anni ha prodotto nelle famiglie. (c) Elaborare schede informative da far compilare agli studenti in mobilità Erasmus in entrata nel nostro Ateneo, al fine di monitorare la tipologia di corsi seguiti e il livello di soddisfazione.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Si organizzeranno, già a partire dall'a.a. 2014/2015, incontri istituzionali della Responsabile del CdS e del Delegato della Rettrice alla

Mobilità Erasmus con gli studenti per fornire informazioni dettagliate sui periodi di studio nelle università europee, avvalendosi anche dell'esperienza degli studenti che abbiano preso parte ai programmi Erasmus e Erasmus Placement e che portino la loro testimonianza ed evidenziando inoltre la proficuità del soggiorno ai fini della formazione complessiva (personale e universitaria) e l'utilità relativa al CdS. È inoltre auspicabile un maggiore coinvolgimento dell'intero organigramma docente nelle attività di scambio Erasmus tra docenti, in particolare nell'organizzazione di lezioni da parte di docenti ospiti dedicate anche alla presentazione delle Università partner e della loro offerta formativa. Per quanto riguarda le integrazioni finanziarie alle borse, esse dovranno di necessità essere sottoposte al parere del Consiglio d'Amministrazione.

**Obiettivo n. 3: incrementare il benessere degli studenti nell'ambiente di formazione e di studio**

Azioni da intraprendere: Attivazione di un servizio di counseling psicologico per gli studenti che ne facciano richiesta. L'elevata percentuale di studenti stranieri e fuori sede iscritti al nostro Ateneo, se per certi aspetti contribuisce a creare un ambiente di studio estremamente ricco e stimolante, pone però in certa misura i giovani a contatto con realtà socio-culturali spesso molto diverse da quelle dell'ambiente familiare di origine. Anche su richiesta dei rappresentanti degli studenti nel Comitato Unico di Garanzia dell'Ateneo e nella Commissione Paritetica, si ritiene dunque opportuno sostenere eventuali situazioni di disagio con un supporto specialistico che consiste nell'attivazione di un servizio di consulenza psicologica a richiesta degli studenti.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Convenzione tra l'Ateneo e l'Unità Sanitaria Locale al fine di attivare uno sportello di consulenza psicologica con orari e giorni da concordare. Referente del funzionamento del servizio sarà il Comitato Unico di Garanzia dell'Ateneo, che riceverà periodicamente i dati non sensibili forniti dall'Unità Sanitaria Locale (numero di studenti che hanno richiesto il servizio, numero di incontri, suggerimenti complessivi forniti dallo psicologo relativamente al benessere nell'ambiente di studio) e li trasmetterà alla Rettrice e al Direttore del DADR. Al termine dell'a.a. si effettuerà un primo consuntivo delle azioni intraprese.

## 2-L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

### 2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

**Obiettivo n. 1: Conoscenze preliminari**

Azioni intraprese: Il dato negativo del 22,54% di risposte negative alla domanda del questionario relativa alle conoscenze preliminari possedute dallo studente per affrontare il carico di studio previsto nel CdS evidenziato nel rapporto di Riesame annuale relativo all'a.a. 2010/2011 appariva già in calo nei rapporti di Riesame degli anni successivi, in particolare per l'a.a. 2012/2013 si assestava a poco meno del 15% (con una percentuale dell'85,83% di risposte positive alla medesima domanda). Si è dunque proseguita come azione correttiva, anche nell'a.a. 2013/2014, la messa in opera di un attento monitoraggio da parte della Commissione preposta alla valutazione delle Dichiarazioni di interesse degli studenti, tramite appositi colloqui che mirano all'accertamento delle conoscenze preliminari e all'integrazione delle conoscenze preliminari stesse.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: L'azione correttiva ha avuto effetto positivo: nei questionari relativi all'a.a. 2013/2014 le risposte positive alla domanda del questionario da parte degli studenti sono

ulteriormente aumentate rispetto all'anno precedente, giungendo all'87,44%. Si prevede comunque un monitoraggio continuo della situazione, così da mantenere i risultati raggiunti.

Obiettivo n. 2: Offerta formativa

Azioni intraprese: Come si evidenzia nel Rapporto di Riesame annuale relativo all'a.a. 2012/2013, i dati nel complesso molto positivi riguardanti le attività didattiche presentano un aspetto critico, tuttora presente anche se sotto controllo e ben monitorato, relativo alla richiesta da parte degli studenti di un ampliamento dell'offerta formativa quanto alle lingue straniere, sia europee che extra-europee, necessaria agli studenti per far fronte all'accumulo di CFU richiesti per l'accesso al concorso per il TFA. In attesa di una revisione generale dei Corsi di studio che potrà dare risposte a queste esigenze, si è provveduto a far fronte a tale richiesta, attraverso due azioni correttive temporanee e congiunte: (1) si è dato mandato alla Commissione Piani di studio di consentire agli studenti che ne facciano esplicita richiesta (motivata da esigenze di TFA) di ottenere i CFU necessari inserendo nel piano di studi insegnamenti attivati nell'Ateneo o fuori Ateneo e relativi alle lingue/culture richieste; (2) si è attivata una convenzione con l'Università degli Studi di Pisa, per consentire agli studenti del CdS di sostenere presso l'Ateneo pisano gli esami non presenti nell'offerta formativa dell'Università per Stranieri di Siena e necessari per l'accesso al TFA.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: Facendo seguito alla convenzione stipulata con l'Ateneo pisano nell'a.a. 2013/2014, l'Ateneo ha preso contatti con l'Università degli Studi di Siena per formalizzare una convenzione affine, che consentirebbe agli studenti di frequentare i corsi richiesti e sostenerne i relativi

esami senza necessità di spostamenti. La Responsabile del CdS si impegna a: (1) monitorare la situazione, facendo da raccordo tra le esigenze manifestate dagli studenti e gli uffici preposti alla stipula della convenzione; (2) verificare l'esito delle convenzioni sull'effettiva carriera degli studenti (quanti studenti hanno beneficiato della convenzione e con quali risultati).

## 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI

Alla rilevazione delle opinioni degli studenti tramite questionario cartaceo è stato sostituito nell'a.a.

2013/2014 un questionario in formato elettronico, che gli studenti devono obbligatoriamente compilare al momento dell'iscrizione ad ogni esame nelle due sessioni successive al termine del corso (mediante ESSETRE). Tale rilevazione utilizza le schede 1, 3, 5 dell'ANVUR opportunamente integrate. Tali questionari,

per quanto non identici a quelli utilizzati negli a.a. precedenti, mostrano un buon grado di comparabilità. La nuova procedura di rilevazione ha dato ottimi risultati, con (a) aumento percentuale nel numero delle rilevazioni, (b) miglioramento nella gestione dei dati rilevati, (c) maggiore rapidità nell'analisi degli stessi e (d) minor dispendio di risorse. La più rapida elaborazione dei risultati dei questionari ha favorito una loro tempestiva discussione nei consigli del DADR e interventi mirati (moral suasion e colloqui con i singoli docenti) nelle situazioni più critiche.

I 432 questionari compilati dagli studenti del CdS (tra cui, 83% frequentanti e 17% non frequentanti) documentano l'alta soddisfazione per il CdS nel suo complesso, che raggiunge il 92% di risposte positive (somma delle risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che No"), con un incremento dell'8% rispetto all'anno precedente (84,25%). La valutazione dell'organizzazione degli insegnamenti e delle strutture (aule e attrezzature) giunge al 91% di risposte positive, l'apprezzamento del personale docente all'85,5%. Si conferma il dato già positivo dello scorso anno relativo all'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dallo studente per la comprensione degli argomenti trattati (dall'85,7% all'87,5% di risposte positive: cf. supra 2a), che richiede tuttavia un monitoraggio continuo. Percentuali di soddisfazione più basse (intorno al 54%) si registrano relativamente alle postazioni disponibili in biblioteca e ai servizi Wi-Fi, dato da mettere in relazione con l'aumento del numero degli iscritti dell'Ateneo (cf. infra 2c).

Per quanto i questionari diano valutazioni pienamente positive alle diverse componenti del CdS, non si

esclude che sia possibile individuare soluzioni organizzative e didattiche che consentano di migliorare ulteriormente una performance già buona. Molto è già stato fatto relativamente alla distribuzione numerica degli insegnamenti tra i semestri, secondo le indicazioni dei precedenti Documenti di Riesame: il DADR, nel fissare il calendario degli insegnamenti per l'a.a. 2013/2014 ha posto attenzione alla distribuzione dei corsi, ricevendo piena approvazione anche dalla componente studentesca della Commissione Paritetica.

Il monitoraggio continuo del CdS è stato possibile grazie alla sinergia di componenti distinte dell'Ateneo: (a) gli studenti che hanno manifestato le loro esigenze e proposte, attraverso i loro rappresentanti nei diversi Organi, in particolare nel DADR e nella Commissione Paritetica, le cui riunioni periodiche sono state molto proficue ai fini del miglioramento della gestione del CdS, (b) il Gruppo di Lavoro permanente sulla Didattica, composto dal Delegato del Rettore alla Didattica e dai Responsabili dei quattro CdS dell'Ateneo, (c) il Management didattico.

## 2-c INTERVENTI CORRETTIVI

### Obiettivo n. 1: Miglioramento della rete Wi-Fi di Ateneo

Azioni da intraprendere: Per quanto riguarda i servizi connessi al Wi-Fi, l'Ateneo ha in progetto di incrementare la copertura di rete con un ampliamento della banda da 4 Mbit (di cui 4 Mbit interamente dedicati alla rete WI-FI e 6 Mbit per la rete cablata) fino a una connessione internet a 100 Mbit per l'Ateneo. Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: L'incremento dei servizi connessi al Wi-Fi sarà effettuato dal Servizio Informatico d'Ateneo entro l'anno. Sarà cura della Responsabile del CdS vigilare su tempi e realizzazione del progetto, verificando, nei questionari dell'a.a. 2014/2015 la soddisfazione degli studenti.

### Obiettivo n. 2: Miglioramento e aumento delle postazioni della Biblioteca di Ateneo

Azioni da intraprendere: Si prevede di portare all'attenzione del Comitato tecnico-scientifico per la Biblioteca i dati dei questionari degli studenti, per iniziare una collaborazione proficua in vista del miglioramento dell'organizzazione degli spazi della biblioteca e un incremento della quantità di armadietti antistanti la biblioteca adibiti al deposito di zaini e borse. Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: L'Ateneo ha in programma un progetto di riorganizzazione della Biblioteca, che prevede: (a) una nuova



catalogazione del patrimonio librario, attraverso un sofisticato sistema di microchip anti-taccheggio; (b) un miglioramento dell'organizzazione degli spazi della biblioteca dedicati allo studio e alla consultazione dei materiali (tavoli, sedie, postazioni internet); (c) un aumento degli armadietti per il deposito di borse e zaini. Si tratta di un progetto costoso e impegnativo. L'impegno della Responsabile del CdS consisterà nel collaborare con il Comitato tecnico- scientifico per la Biblioteca e nel monitorare attraverso gli opportuni canali (Commissione paritetica, questionari studenti) il grado di soddisfazione degli studenti.

### 3-L'ACCOMPAGNAMENTOALMONDODELLAVORO

#### 3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo n. 1: Intensificazione dei contatti con il mondo del lavoro

Azioni intraprese: L'opera di intensificazione dei rapporti con gli stakeholders e con il mondo del lavoro, posta come obiettivo nel Riesame annuale dell'a.a. 2012/2013, ha visto la collaborazione di vari attori dell'Università in vista della creazione di due momenti di incontro, estremamente proficui. L'uno, la Giornata della Trasparenza, è stato organizzato dall'Area Assicurazione Qualità e ha visto direttamente impegnati il Responsabile alla Didattica, le Responsabili dei CdS, la Rettrice, l'Ufficio Erasmus, alcuni studenti e numerosi rappresentanti del mondo del lavoro. L'altro, il Job Day, è stato organizzato presso l'Università per Stranieri di Siena in collaborazione con la Provincia di Siena, la Regione Toscana, l'Università degli Studi di Siena e il Comitato Siena città candidata a Capitale europea della Cultura ed è stato realizzato grazie al supporto di Monster.it, ente specializzato nel reclutamento online. Durante il Job Day, si sono svolti circa 750 colloqui, tra direttori del personale delle numerose aziende che hanno aderito all'iniziativa e laureandi/laureati dell'Università per Stranieri e altri candidati provenienti da tutta Italia. Circa 200 giovani sono usciti dal colloquio con una possibilità reale di inserimento lavorativo.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Dato il grande successo di entrambe le iniziative, si prevede di ripeterle anche per l'a.a. 2014/2015, così da promuovere l'Ateneo come punto di riferimento per iniziative di reclutamento di giovani laureandi e laureati, anche in rapporto agli altri Atenei toscani. Compito della Responsabile del CdS sarà collaborare proficuamente con le altre componenti interessate per garantire la massima pubblicità delle iniziative presso gli studenti (laureandi in particolare) e la loro attiva partecipazione.

Obiettivo n. 2: Partecipazione a progetto-pilota del MAECI

Azioni intraprese: Il Ministero degli Affari Esteri e Cooperazione Internazionale è un soggetto chiave nell'azione di promozione della lingua e cultura italiana fuori dei confini italiani e le iniziative del MAECI sono dunque centrali per i laureati in uno dei due curricula del CdS, quello appunto di Didattica della lingua italiana. È stato varato un progetto pilota per la selezione di neolaureati da inviare presso gli Enti gestori, che operano all'estero ai sensi del D. Lgs. 297/94 nel campo dell'insegnamento dell'italiano, al fine di migliorare la qualità dei corsi di lingua e cultura italiana offerti.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: La Responsabile del CdS è impegnata nel monitoraggio della situazione relativamente al progetto e alla partecipazione di laureandi o laureati del CdS al progetto. Si prevede, da un lato, di pubblicizzare il progetto presso studenti e laureandi del CdS e, dall'altro, di verificarne la riuscita con gli studenti / laureandi che ne abbiano preso parte.

### 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

Le attività di Job Placement dell'Ateneo nel corso degli ultimi anni riguardano sostanzialmente la messa a punto di accordi e convenzioni per incrementare stage e tirocini sia in Italia (tramite accordi con la regione Toscana e la sottoscrizione del progetto "Giovani Sì" che ha permesso di riformare la normativa regionale sui tirocini curriculari e post-curriculari prevedendo rimborsi agli studenti finanziati sia dalla Regione che dall'Azienda ospitante) sia all'estero, attraverso l'incremento degli accordi di Erasmus Placement, di cui hanno beneficiato anche studenti iscritti al CdS (cf. supra 1b Internazionalizzazione).

Nel corso dell'a.a. 2013/2014, si è inoltre proceduto all'attuazione della terza fase del Programma FixO (Formazione e Innovazione per l'Occupazione), promosso e sostenuto dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali con la collaborazione di Italia Lavoro s.p.a., per favorire lo sviluppo di un efficace modello di integrazione tra università e sistema produttivo, attraverso la messa in contatto di università, imprese e enti regionali e nazionali impegnati nella messa a punto di strategie per facilitare la transizione dal mondo della formazione a quello del lavoro. Si è quindi proceduto alla progettazione di attività di gruppo e moduli personalizzati con l'intento di: (a) valorizzare le competenze, le conoscenze e i talenti dei singoli candidati, (b) fornire loro una accurata conoscenza delle dinamiche del mercato del lavoro e (c) divulgare la conoscenza degli strumenti utili per la ricerca attiva del lavoro. Tali percorsi di orientamento hanno permesso di progettare piani personalizzati per l'inserimento nel mondo del lavoro di 5 studenti dell'Ateneo. L'Ateneo ha inoltre aderito al portale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Clicklavoro" – che prevede l'accesso immediato per gli Enti autorizzati ad un elenco dettagliato di informazioni sui profili dei laureati per un maggior raccordo tra offerta e domanda di lavoro. È inoltre continuata la collaborazione con l'azienda Novartis Vaccines per l'inserimento di 10 laureandi/laureati dell'Ateneo nel Progetto Traduttori.

Tali azioni paiono aver dato i primi frutti, come si rileva dai dati pubblicati dal Consorzio Alma Laurea relativi al profilo dei laureati della LM39 nell'anno 2013 (anno solare) presso l'Università per Stranieri di Siena e alla loro situazione occupazionale, desunti dai questionari compilati dai laureati. Dei 26 laureati della LM39, 23 hanno compilato il questionario. Di essi, il 50% lavora (il 35% non lavora ma cerca un lavoro e il 15% non lavora e non cerca: tra coloro che non lavorano, il 30% ha comunque lavorato dopo la laurea; tra coloro che non cercano lavoro, il 66% ancora studia). Tra coloro che lavorano, il 40% prosegue un'attività lavorativa iniziata durante il percorso di laurea e un altro 40% ha un nuovo lavoro, iniziato dopo la laurea. Quanto alla valutazione dell'efficacia del titolo conseguito in relazione al tipo di lavoro svolto, il 70% degli intervistati dà una risposta positiva (la laurea è molto efficace per il 60% e abbastanza efficace per il 10%). Gli intervistati dichiarano inoltre un miglioramento della propria posizione lavorativa e delle mansioni svolte, in seguito al conseguimento del titolo. La valutazione dei laureati sul CdS è ampiamente positiva: la somma delle risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che No" raggiunge la percentuale del 95,6% di soddisfazione dei laureati per il CdS e l'87% dei laureati si iscriverebbe di nuovo al CdS.

### 3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Creazione di un data-base con opinioni di aziende di tirocinio/stage

Azioni da intraprendere: Nell'attività di monitoraggio dei rapporti tra università e mondo del lavoro, si prevede di creare una sorta di data-base che raccolga le opinioni sulle attività di tirocinio / stage svolte dagli studenti dell'Ateneo (come attività curricolare per gli studenti delle lauree triennali e come attività extra-curricolare per gli studenti delle lauree magistrali) manifestate dai responsabili delle medesime attività presso imprese e enti coinvolti.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: L'azione da intraprendere riguarda l'intero Ateneo e non è specifica del CdS. Si prevede quindi di promuovere una fattiva collaborazione con i Responsabili degli altri CdS dell'Ateneo, con il Delegato del Rettore alla Didattica e con il personale del Management didattico preposto al Job Placement per approntare adeguati mezzi di rilevazione delle opinioni suddette.

## 10 ATTIVITA' DI RICERCA

*Nel triennio 2011-2013 l'Ateneo ha promosso e sostenuto attività sia di ricerca pura che di ricerca applicata con l'obiettivo di costruire un ambiente scientifico sempre più ricco di risorse e di opportunità. Prioritario è rimasto l'impegno nel reperimento di fondi esterni da destinare ad attività di ricerca e nel migliorare la già efficace rete amministrativa di sostegno alle iniziative di docenti e ricercatori. Il merito, l'innovatività e la continuità nella ricerca sono state inoltre fatte valere nelle politiche di reclutamento e di promozione. Complessivamente nel triennio indicato i prodotti della ricerca dell'Ateneo ammontano a 661 con buona e omogenea distribuzione nei 21 diversi settori scientifico-disciplinari presenti. Le attività di terza missione si sono espresse nella costituzione di uno spin off (Siena Italtech) e nella partecipazione a molte manifestazioni e iniziative pubbliche che ricadono nel settore del public engagement. Per monitorare e valutare periodicamente l'efficacia di ciascuna delle linee guida che hanno caratterizzato le politiche di gestione della ricerca dell'Ateneo sono stati concordati e fissati obiettivi e indicatori specifici.*

*Oltre al DADR, entro l'Ateneo sono impegnate nella ricerca pura e applicata anche altre strutture: i Centri di ricerca e di ricerca e servizi.*

*I Centri di ricerca e di ricerca e servizi hanno un ruolo determinante e complementare, entro l'Università per Stranieri di Siena, rispetto al DADR – Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca. Questa seconda struttura svolge i compiti stabiliti dalle leggi per le strutture universitarie non specializzate nel contatto fra la lingua-cultura italiana e quelle straniere: gestisce, pertanto, la didattica istituzionale dei corsi di laurea e di laurea magistrale, cui aggiunge la gestione delle attività di ricerca sia sostenute con finanziamenti propri sul bilancio dell'Ateneo, sia con finanziamenti acquisiti da fonti esterni, soprattutto bandi regionali e nazionali, cooperazioni con soggetti terzi ecc.*

*Questo tipo di attività è strutturalmente implementato dai Centri istituiti dall'Ateneo con azioni di ricerca pura e applicata, nonché con la progettazione di almeno due diversi tipi di prodotti:*

- a) strumenti didattici per la promozione e qualificazione della diffusione della lingua italiana fra gli stranieri: le Certificazioni di competenza linguistica (CILS) e di Competenza professionale didattica (DITALS);*
- b) percorsi formativi anche sperimentali aventi come obiettivo il campo dell'italiano per gli stranieri e come principali destinatari gli stranieri che intendono apprendere la lingua italiana come L2 e le varie figure degli operatori professionali che operano in questo settore, dagli insegnanti di italiano L2 ai valutatori di competenze agli autori di materiali didattici ai progettisti di percorsi formativi. Si tratta sia di percorsi preparatori agli esami CILS e DITALS, sia percorsi per la formazione a distanza (realizzati dal Centro FAST), sia infine di percorsi formativi rivolti agli immigrati stranieri.*

*Le attività dei Centri si qualificano, pertanto, in termini di risposta dell'Ateneo alle esigenze emergenti entro l'universo dell'italiano diffuso fra gli stranieri sia in Italia, sia all'estero: tale impegno risponde alla identità e missione dell'Ateneo così come sono definite dallo Statuto, che individua nel rapporto con il territorio una delle funzioni primarie da perseguire. Il territorio è inteso come 'territorio di appartenenza' in termini geografici (Siena, la Toscana), ma anche come 'territorio di pertinenza', costituito da tutti i contesti in cui emergano esigenze di ricerca e di formazione nel contatto fra la lingua-cultura italiana e le altre lingue-culture. In tale prospettiva i Centri hanno sviluppato una rete strutturale di rapporti con soggetti istituzionali rispetto ai quali forniscono servizi altamente specializzati e innovativi, qualificati sia scientificamente, sia metodologicamente: sono soprattutto i Ministeri degli Affari Esteri, dell'Istruzione e degli Interni che vedono nell'Ateneo e nelle attività dei suoi Centri degli*

*insostituibili referenti nel perseguimento delle politiche linguistiche per l'italiano nel mondo, per l'integrazione dei figli degli immigrati stranieri in Italia, per la prima formazione linguistica soprattutto nelle situazioni emergenziali degli arrivi di immigrati stranieri.*

*Altri soggetti con i quali i Centri interagiscono sono rappresentati da istituzioni formative e di ricerca straniere e italiane, da associazioni e centri culturali, da soggetti operanti nel settore del no-profit. I servizi svolti per conto di tali soggetti, ma anche quelli direttamente rivolti all'utenza individuale, senza la mediazione di soggetti terzi, producono un valore economico-finanziario pari ad € 3.817.915,99; € 3.448.413,49; € 3.503.600,26 rispettivamente negli anni 2013, 2012, 2011 con una Variazione percentuale 2011/2013 dell'8,97%.*

*Una particolare rilevanza ha il Centro di Eccellenza della Ricerca istituito a Siena dal MIUR nel 2011: l'Osservatorio linguistico permanente dell'italiano diffuso fra stranieri e delle lingue immigrate in Italia. Il Centro ha conseguito diversi progetti nazionali e regionali in risposta a bandi; si è qualificato, inoltre, come una frontiera avanzata nell'elaborazione di quadri teorici e di indagini sulla materia di pertinenza sviluppando le proprie attività sia sul piano teorico puro, sia su quello applicativo (si ricordano, ad esempio, i progetti FIRB sulla condizione linguistica dell'attuale emigrazione italiana nel mondo, o il progetto regionale LSECON per la diffusione delle competenze nelle lingue straniere entro i distretti produttivi della Toscana).*

*Con la loro intensa attività, che consente l'acquisizione di una non indifferente entrata economico-finanziaria (nel 2013 pari al 79.27% rispetto al FFO. Il bilancio di esercizio 2014 mette in evidenza il dato dell'entità delle risorse esterne acquisite dall'Ateneo, risorse diverse da quelle attribuite a vario titolo dal MIUR che sono pari all'85.04% dei proventi del MIUR) i Centri sono anche contesti nei quali i giovani laureandi, dottorandi, laureati e addottorati possono svolgere attività di tirocinio, di ricerca, di formazione secondo i diversi profili resi necessari dalle attività dei Centri stessi.*

*Sulla base della documentazione esaminata, si esprime, pertanto, un parere favorevole all'attività dei Centri, con la raccomandazione che essi continuino a rappresentare una istanza non concorrenziale a quella espressa istituzionalmente dal DADR, ma integrativa e complementare in risposta a esigenze dei pubblici dell'italiano L2 che non riescono a trovare adeguata risposta a causa delle rigidità normative che 'ingabbiano' le attività del DADR. Inoltre, si raccomanda che i Centri possano continuare a essere laboratori di sperimentazione a livello della ricerca e della formazione, e luoghi dove la creatività dei ricercatori e del restante personale si possa liberamente esprimere in stretta relazione con l'assunzione della responsabilità di concorrere a determinare una identità coerente dell'Ateneo nel suo complesso.*

## **11 INTERNAZIONALIZZAZIONE**

Attività relazionata nei centri di ricerca e servizio (capitolo successivo)

Attività dei centri trasversale su didattica ricerca e internazionalizzazione

### **11.1 CENTRO CLUSS**

<b>Centro Linguistico Cluss</b>	
Intestazione	<b>CENTRO LINGUISTICO CLUSS</b>
	<b>Direttore:</b> Prof.ssa Carla Bagna

<p>1. Organizzazione della struttura          Personale afferente appartenente all'Ateneo a tempo indeterminato</p>	<p>Direttore – Prof.ssa Carla Bagna          N° 2 unità personale tecnico amministrativo          Simona Serchi          Filippo Toti          (cat: 1 D – 1C)</p> <p>N° 11 Docenti di lingua, di cui 1 part-time al 50%          Biotti Franco          Cini Lucia          Maggini Massimo          Marchetti Paolo          Micheli Paola          Papi Cecilia (part time 50%)          Peruzzi Paola          Radicchi Sandra          Rossi Grisiano          Tronconi Elisabetta          Vignozzi Letizia</p> <p>N° 11 CEL, di cui 2 part-time al 50% fino al 31 agosto 2014 e al 90% dal 1° settembre 2014 (al 100% dal 1° aprile 2015)</p> <p>Barki Pazit (50%/90%)          Bigliazzi Maria Silvia          Carapelli Sergio (50%/90%)          Cassandro Marco          Cesarini Silvia          Colombini Mariella          Losi Simonetta          Maffei Sabrina          Quartesan Massimiliana          Sgaglione Andreina          Spagnesi Maurizio</p> <p>Sono stati attivati:          n. 6 contratti per i corsi EILC per un totale di n° 797 ore;          n. 3 contratti per i corsi Erasmus per un totale di n° 302 ore;          n. 53 contratti per l'attività didattica dei corsi MP-TUR, per n° 13.126 ore          n. 4 contratti per la funzione di Tutor a supporto delle attività del progetto Marco Polo / Turandot.</p> <p>n° 15 formatori-tutor e tutor a supporto delle attività del Centro (ad es. per l'accoglienza e il sostegno di gruppi speciali ecc.), per un totale di 3.000 ore.</p> <p>Nel 2014 sono stati attivati due assegni di ricerca dal 1° settembre 2014: Dott.ssa Luisa Salvati</p>
<p>Personale a contratto (formatori progetto Marco Polo Turandot e per corsi speciali)</p>	
<p>Tutor per i progetti Marco Polo e Turandot</p>	
<p>Studenti part-time / tutor e formatori tutor (200 ore)</p>	

Assegni di ricerca	dal 1° ottobre 2014: Dott. Andrea Scibetta				
2. Attività ordinarie	<b>Numero iscritti/mese</b>				
		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
	Corsi Ordinari e speciali	1.087	1.376	1.239	1.296
	Corso Docenti	33	31	16	6
	Corsi Marco Polo e Turandot	2.748	4.410	4.698	6.350
	Erasmus (convenzione con Unisi)	268	250	271	263
	Corsi Toscani nel mondo (Regione Toscana)	48	57	25	47
	Corso studenti libici (3 mesi 2011, 9 mesi 2012)	30	67	-	-
	Corso Belgi "Tendenze Senesi"	44	-	30	-
	Corsi Brasiliani (progetto Scienze senza Frontiere, con Unisi)	-	-	116	43
	Corsi speciali Waseda – Soka – Kyoto Sangyo	Inseriti nei corsi ordinari	29	Inseriti nei corsi ordinari	Inseriti nei corsi ordinari
	Corso speciale adolescenti	25	22	21	68

CET	70	-	-	
EILC	494	551	530	146
Centro Italiano (Napoli)	162	-	-	
Corso Emirati Arabi				6
Corsi E_Plus				70
Corsi UMass				20
Corsi brevi (2 settimane)				91
<b>Totale</b>	<b>5061</b>	<b>6.793</b>	<b>6.946</b>	<b>8.406</b>

Il numero degli iscritti ai corsi è complessivamente aumentato, anche grazie all'aumento degli studenti cinesi e ad accordi con alcune istituzioni estere che per la prima volta hanno inviato gruppi di studenti (Portorico University – Liceo IMI Istanbul), mentre alcuni gruppi hanno confermato la loro presenza anche nel 2014: Università del Massachussets e Boston, studenti Brasiliani (gruppo Colagrossi). Univ. Sorbonne Nouvelle di Abu Dhabi (Emirati Arabi), Scuola Evrim di Istanbul, Università di Kyoto Sangyo, Waseda, Seinan e Soka.

Nel 2014 sono stati presenti anche n° 41 borsisti del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, con una permanenza complessiva pari a 159 mensilità.

Le classi aperte sono state 334 e il numero medio di studenti per classe è stato pari a 25 unità (tutte le tipologie di corso, effettive presenze).

Studenti che hanno partecipato a n. 10 corsi di cultura organizzati in collaborazione con il DADR:

n° 67 periodo gennaio –marzo

n° 205 periodo aprile – giugno

n° 126 periodo luglio- settembre

n° 123 periodo ottobre – dicembre

per un totale di n° 521 studenti

Le 10 nazionalità più rappresentate sono state (in ordine decrescente) Cina, Germania, Giappone, Turchia, Spagna, USA, Argentina, Brasile, Francia, Russia.

Nel complesso hanno frequentato i corsi studenti provenienti da 91 paesi.

Sono stati somministrati questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti. Complessivamente sono stati raccolti n. 3350 questionari ( vedi 3.1 tabella opinioni studenti andamento



	longitudinale)
3. Progetti di ricerca e di altra natura	<p>Il Centro è in modo crescente impegnato nella raccolta di dati a scopi di ricerca, finalizzati a report di ricerca, stesura di tesi con ricadute applicative nel Centro.</p> <p>Anche nel 2014 il Centro linguistico ha predisposto il progetto relativo ai “Giovani toscani nel Mondo” finanziato dalla Regione Toscana.</p> <p>Il progetto è risultato vincitore e la Regione ha erogato il contributo di € 94.800 per l’organizzazione di due corsi.</p> <p>8-31 gennaio 2014; 3-27 luglio 2014.</p> <p>Nel 2014 sono stati attività due assegni di ricerca dal 1° settembre 2014: Dott.ssa Luisa Salvati dal 1° ottobre 2014: Dott. Andrea Scibetta</p>
4. Altri tipi di attività	<p>Avvio delle procedure di accreditamento <b>Eaquals</b> le cui attività di ispezione sono previste nel 2015.</p> <p>Avvio della ridefinizione delle procedure di iscrizione degli studenti (per prevedere iscrizione on-line e con carta di credito).</p> <p>Attività istituzionali del Centro: 4 Collegi Docenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di tirocinio e osservazione in classe a supporto del Centro FAST e Ditals e della Scuola di Specializzazione</li> <li>- Attività di orientamento (in presenza e a distanza) in America Latina, Turchia, Cina (ottobre, novembre 2014), Giappone (maggio, ottobre e novembre 2014).</li> </ul> <p>Il Centro, anche per il 2014 ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo il sistema <b>ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2008</b>.</p> <p>Dal 14 al 16 luglio 2015 l’Università ha visto la presenza degli ispettori dell’Associazione Europea per la Qualità dei Servizi Linguistici (EAQUALS), volta a certificare il Centro Linguistico - CLUSS tra i membri accreditati dell’Associazione.</p> <p>Nel corso degli incontri, che hanno coinvolto 29 classi di lingua italiana (tra corsi ordinari, Marco Polo – Turandot, Toscani nel Mondo e Adolescenti cinesi) gli ispettori hanno verificato la corrispondenza con gli standard qualitativi previsti dall’Associazione, volgendo la propria attenzione ai seguenti indicatori:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestione e Amministrazione</li> <li>2. Insegnamento e apprendimento</li> <li>3. Progettazione dei corsi e sistemi di supporto</li> </ol>

4. Valutazione e certificazione
5. Materiali didattici
6. Ambiente didattico
7. Servizi
8. Assicurazione della qualità
9. Profilo e sviluppo del personale
10. Modalità di impiego del personale
11. Comunicazione interna
12. Comunicazione esterna.

Oltre alle ispezioni nelle classi, i delegati EAQUALS hanno inoltre effettuato incontri separati con la Rettrice, la Direttrice Generale, la Direttrice del CLUSS, lo Staff amministrativo, una rappresentanza dei docenti del CLUSS, una delegazione di 10 studenti di varie nazionalità e tre tutor.

Nel corso dell'incontro finale tenutosi con la Rettrice, la Direttrice del CLUSS e lo Staff coinvolto nell'ispezione, i delegati EAQUALS hanno espresso un primo giudizio estremamente positivo, sottolineando gli alti standard didattici ed educativi manifestati dal CLUSS. A questo primo feedback seguirà un report scritto che confermerà l'accreditamento del Centro tra i membri EAQUALS.

Il rilascio di questo marchio di qualità, che la Rettrice auspica possa giungere entro il mese di agosto, testimonia l'impegno nella didattica raggiunta dal CLUSS e la sua conformità a standard internazionali progettati specificamente per i servizi di apprendimento delle lingue. I suggerimenti che deriveranno dal report saranno inoltre utile per migliorare l'offerta didattica.

**Altre attività:**

- Predisposizione materiale informativo e aggiornamento sito
- Partecipazione a Convegno AICLU maggio 2014
- Organizzazione apertura corsi estivi, 18 Luglio 2014 (in collaborazione con l'Accademia Musicale Chigiana)
- Evento China meets Italy in the USA – agosto 2014
- Premio di poesia "Sparpagli": all'edizione 2014 hanno partecipato n° 85 studenti iscritti ai corsi ordinari di lingua e cultura italiana. La premiazione è avvenuta il 21 agosto 2014
- Meeting Evaluation and accreditation of Quality in language services - novembre
- Notte della Poesia (maggio e novembre 2014)

<p>5. Finanziamenti dell'Ateneo (funzionamento)</p> <p>Da fonti esterne (escluse le tasse dei corsi ordinari, Marco Polo / Turandot e le borse MAE)</p>	<p>Da fonti esterne:                      Tasse Class CA 05.50.01.07 <b>€ 255.884, così ripartite</b></p> <table border="0"> <tr> <td>Regione Toscana</td> <td>€ 94.800</td> </tr> <tr> <td>Corsi Erasmus UNISI</td> <td>€ 80.483</td> </tr> <tr> <td>Soka University</td> <td>€ 8.415</td> </tr> <tr> <td>Liceo IMI Istanbul</td> <td>€ 15.250</td> </tr> <tr> <td>Waseda Univ.</td> <td>€ 14.992</td> </tr> <tr> <td>Seinan Gakun Univ.</td> <td>€ 5.320</td> </tr> <tr> <td>Kyoto Sangyo</td> <td>€ 4.192</td> </tr> <tr> <td>Portorico Univ.</td> <td>€ 20.312</td> </tr> <tr> <td>UMASS</td> <td>€ 12.120</td> </tr> </table> <p>Le quote di iscrizione degli altri corsi (iscrizioni singole, studenti Marco Polo e Turandot ecc.) sono confluiti nella voce COAN 05.50.01.04 "Tasse e contributi vari" per un <b>ammontare superiore a € 2.000.000</b>(superiore a quanto preventivato; v. dettaglio nel prospetto di Ateneo).</p>	Regione Toscana	€ 94.800	Corsi Erasmus UNISI	€ 80.483	Soka University	€ 8.415	Liceo IMI Istanbul	€ 15.250	Waseda Univ.	€ 14.992	Seinan Gakun Univ.	€ 5.320	Kyoto Sangyo	€ 4.192	Portorico Univ.	€ 20.312	UMASS	€ 12.120
Regione Toscana	€ 94.800																		
Corsi Erasmus UNISI	€ 80.483																		
Soka University	€ 8.415																		
Liceo IMI Istanbul	€ 15.250																		
Waseda Univ.	€ 14.992																		
Seinan Gakun Univ.	€ 5.320																		
Kyoto Sangyo	€ 4.192																		
Portorico Univ.	€ 20.312																		
UMASS	€ 12.120																		
<p>6. Criticità incontrate e linee di soluzione intraprese o da intraprendere</p>	<p>A partire da gennaio 2013 si sono applicate nuove modalità di somministrazione dei test di fine mese e di fine trimestre per rendere più coerenti la durata delle prove, la loro correzione e valutazione in relazione al numero effettivo di studenti presenti in classe e al livello di appartenenza. Tale scelta è risultata adeguata, anche se a lungo termine è necessario prevedere un protocollo specifico relativo ai contenuti e modalità dei test (placement test e finali) che tenga maggiormente conto delle tipologie di pubblici presenti (adolescenti e adulti, di area linguistiche diverse) in relazione alla durata del percorso che svolgeranno a Siena.</p> <p>Le modalità di accesso ai corsi (iscrizioni e relativo pagamento), il placement test, l'acquisizione delle informazioni iniziali e di orientamento ai corsi vanno adeguati nell'ottica di una gestione di tali operazioni on-line, in accordo con le strutture di Ateneo.</p> <p>La produzione di materiali didattici, anche ad opera di Docenti e CEL strutturati all'interno del Centro, deve prevedere un monitoraggio costante dei risultati derivanti dall'uso dei materiali.</p> <p>Diversificazione dei pubblici: a fronte di 91 nazionalità presenti nel 2014 che segnalano un ruolo centrale del Centro per l'insegnamento dell'italiano, è prevalente un 70% di studenti costituito da cinesi. Ciò implica la necessità di un aumento di altri gruppi: a questa diversificazione si è già operato nel 2014, in particolare per aumentare gli studenti europei, dell'America Latina, dei nuovi paesi emergenti, ma è una strategia da continuare a sostenere e sviluppare. Anche in relazione ai Corsi di Cultura e ai Corsi per docenti è stato necessario ridefinire (primi esiti nel 2015) contenuti e periodi per</p>																		

	<p>coinvolgere più pubblici, adeguando l'offerta soprattutto alle tipologie di studenti presenti.</p> <p>I questionari di valutazione hanno evidenziato soddisfazione nell'operato degli insegnanti, apprezzandone la professionalità e la disponibilità.</p>
7. Linee delle attività e obiettivi per il 2014 ed eventualmente per gli anni successivi	<p>A fronte, come anticipato, di un aumento complessivo nel numero di iscrizioni (anche grazie a progetti specifici legati ai pubblici orientali) si rileva un andamento che va mantenuto e incrementato.</p> <p>In particolare la progettazione di nuovi corsi (italiano specifico per alcune professioni, italiano per il Made in Italy e la musica, percorsi per adolescenti) si rende necessaria per rispondere a una domanda che esiste e va maggiormente intercettata.</p>

**Opinioni studenti CLUSS– andamento longitudinale**

ANDAMENTO LONGITUDINALE		2011	2012	2013	2014
NUMERO QUESTIONARI RILEVATI		1357	1646	2411	3350
<b>1</b>	Sono soddisfatto del programma del Corso?				
	Positivo	91,08%	89,25%	92,49%	91,11%
	negativo	8,04%	9,90%	6,51%	8,56%
	Non Risponde	0,88%	0,85%	1,00%	0,33%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>2</b>	Sono soddisfatto dell'organizzazione generale del corso (informazioni, orario delle lezioni, test, etc.) ?				
	Positivo	88,28%	85,24%	88,18%	86,95%
	negativo	10,68%	13,48%	9,08%	12,39%
	Non Risponde	1,03%	1,28%	2,74%	0,66%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>3</b>	L'insegnante ha spiegato in modo chiaro la struttura dell'esame finale ?				
	Positivo	90,94%	91,19%	91,71%	93,49%
	negativo	7,52%	7,17%	6,76%	5,67%
	Non Risponde	1,55%	1,64%	1,53%	0,84%
	Totale:	100,01%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>4</b>	Gli orari delle lezioni sono rispettati ?				
	Positivo	90,35%	93,07%	94,65%	94,75%
	negativo	8,33%	6,14%	4,60%	4,69%
	Non Risponde	1,33%	0,79%	0,75%	0,56%
	Totale:	100,01%	100,00%	100,00%	100,00%

<b>5</b>	L'insegnante è disponibile per chiarimenti e spiegazioni ?				
	Positivo	92,78%	95,08%	95,60%	94,27%
	negativo	6,33%	3,64%	3,24%	4,51%
	Non Risponde	0,88%	1,28%	1,16%	1,22%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>6</b>	Il livello del corso è adeguato alla mia conoscenza dell'italiano ?				
	Positivo	86,51%	86,02%	88,97%	89,79%
	negativo	12,67%	12,64%	8,84%	9,31%
	Non Risponde	0,81%	1,34%	2,19%	0,90%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>7</b>	L'insegnante stimola l'interesse per la lingua e la cultura italiana ?				
	Positivo	92,26%	87,55%	90,84%	90,86%
	negativo	6,56%	11,17%	8,42%	8,53%
	Non Risponde	1,18%	1,28%	0,74%	0,61%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>8</b>	L'insegnante spiega in modo chiaro ?				
	Positivo	92,78%	91,01%	94,40%	93,34%
	negativo	5,68%	7,77%	4,81%	6,04%
	Non Risponde	1,55%	1,22%	0,79%	0,62%
	Totale:	100,01%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>9</b>	Le ore di studio sono sufficienti per migliorare la mia conoscenza dell'italiano ?				
	Positivo	85,49%	82,20%	85,74%	86,78%
	negativo	13,04%	16,40%	11,56%	12,44%
	Non Risponde	1,47%	1,40%	2,70%	0,78%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>10</b>	Sono soddisfatto del materiale didattico (libri, dispense, fotocopie, etc. ) ?				
	Positivo	82,75%	74,00%	86,07%	82,00%
	negativo	15,33%	24,85%	12,98%	17,43%
	Non Risponde	1,92%	1,15%	0,95%	0,57%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>11</b>	Le attività didattiche integrative (corsi di sostegno, corsi a tema, corsi di cultura, etc. ) sono utili per l'apprendimento ?				
	Positivo	83,27%	80,38%	83,45%	82,68%
	negativo	10,91%	13,97%	8,51%	13,31%
	Non Risponde	5,82%	5,65%	8,04%	4,01%

	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>12</b>	Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate (dimensione, luce, acustica, temperatura, etc. ) ?				
	Positivo	81,95%	77,70%	77,27%	77,34%
	negativo	16,65%	21,69%	19,91%	22,09%
	Non Risponde	1,40%	0,61%	2,82%	0,57%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>13</b>	I locali (laboratorio linguistico, aula multimediale, biblioteca, etc. ) e le attrezzature per le attività didattiche (registratore audio e video, lavagna luminosa, carta geografica. Etc. ) sono adeguati ?				
	Positivo	84,01%	78,74%	83,29%	81,73%
	negativo	13,56%	19,26%	12,52%	16,27%
	Non Risponde	2,43%	2,00%	4,19%	2,00%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>14</b>	Ho interesse per gli argomenti del corso ?				
	Positivo	90,20%	87,79%	91,04%	89,94%
	negativo	7,66%	11,18%	7,76%	9,34%
	Non Risponde	2,14%	1,03%	1,20%	0,72%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>15</b>	Sono soddisfatto del corso frequentato presso l'Università per Stranieri di Siena ?				
	Positivo	91,23%	90,16%	93,37%	92,81%
	negativo	5,60%	8,32%	5,22%	6,35%
	Non Risponde	3,17%	1,52%	1,41%	0,84%
	Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Obiettivi Class 2015**

OBIETTIVI 2015	AZIONI	INDICATORI
Modalità di accesso ai corsi on-line (iscrizioni e relativo pagamento)	Predisposizione di un piano di lavoro in collaborazione con Kion (Cineca) e Unistrapg, Centro Servizi Informatici di Ateneo e Area Management Didattico	Sperimentazione del nuovo sistema e messa a regime entro 2015
Diversificazione dei pubblici: a fronte di 91 nazionalità presenti nel 2014 che	Attivazione di nuovi partneriati (aumento delle collaborazioni con Università giapponesi,	Diversificazione sia per aree che per pubblici (aumento dei pubblici adolescenti e dei corsi

<p>segnalano un ruolo centrale del Centro per l'insegnamento dell'italiano, è prevalente un 70% di studenti costituito da cinesi. Ciò implica la necessità di un aumento di altri gruppi: a questa diversificazione si è già operato nel 2014, in particolare per aumentare gli studenti europei, dell'America Latina, dei nuovi paesi emergenti, ma è una strategia da continuare a sostenere e sviluppare.</p>	<p>USA ecc.) e piano di presenza in attività di presentazione dei corsi più ampio (ad es. piano approvato in cda 5 agosto 2015)</p>	<p>settoriali). Numero di iscritti provenienti dalle diverse aree geografiche.</p>
--	---	--

## 12 CENTRO CILS

<b>CENTRO CILS</b>	
<b>Intestazione</b>	<p style="text-align: center;"><b>CENTRO CERTIFICAZIONE CILS</b> (Certificazione Italiano come Lingua Straniera)</p> <p><b>Direttrice:</b> Prof.ssa Sabrina Machetti</p>
<p>1. Organizzazione della struttura Personale afferente appartenente all'Ateneo a tempo indeterminato Personale a contratto Assegnisti Altre figure</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prof.ssa Sabrina Machetti – Direttrice</li> <li>- Dott.ssa Laura Sprugnoli – Responsabile Laboratorio di ricerca sul testing</li> <li>- Dott.ssa Anna Bandini – Responsabile Laboratorio di ricerca sulla valutazione e la validazione</li> <li>- Dott.ssa Silvia Lucarelli – Addetta alla ricerca</li> <li>- Dott.ssa Anna Maria Scaglioso – Addetta alla ricerca</li> <li>- Dott.ssa Strambi Beatrice – Addetta alla ricerca</li> <li>- Dott.ssa Chiara Fusi – Segreteria Amministrativa</li> <li>- Sig. Giacomo Cambiaggi – Segreteria Amministrativa</li> <li>- Dott.ssa Carla Bagna – Ricercatore aderente al Centro CILS</li> <li>- Dott.ssa Anna Maria Arruffoli – Assegnista di ricerca presso il Centro CILS</li> <li>- Dott.ssa Paola Masillo – Dottoranda di ricerca</li> <li>- Dott.ssa Mirella Pederzoli – Dottoranda di ricerca</li> </ul>
<p>2. Attività ordinarie:</p>	<p>In base a quanto stabilito nell'art. 2 del Regolamento Generale del Centro CILS, la progettazione, realizzazione, somministrazione, valutazione e validazione delle prove CILS costituiscono l'attività ordinaria e principale del Centro. Per il raggiungimento di questo obiettivo, il Centro promuove attività di studio e ricerca nel campo del</p>

	<p><i>language testing.</i>          Agli esami CILS si sono iscritti <b>n. 21.667</b> candidati in <b>n. 763</b> sedi in Italia e nel mondo.          Sono state inoltre attivate n. <b>41</b> convenzioni e protocolli d'intesa CILS.</p>
<p>3. Progetti di ricerca e di altra natura</p>	<p>È proseguita la collaborazione tra il Centro CILS e la Regione Toscana nell'ambito del progetto <i>Rete e Cittadinanza 2013/2014</i> (FEI AP 2012), legato all'accordo di programma tra Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e Regione Toscana per lo sviluppo di interventi finalizzati alla diffusione della conoscenza della lingua italiana in favore di cittadini extracomunitari adulti regolarmente soggiornanti in Italia e di cui il Centro CILS è stato coordinatore scientifico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- È proseguita l'attività di collaborazione con le Università per Stranieri di Perugia, Roma TRE e con la Società Dante Alighieri entro l'associazione CLIQ, attraverso la presentazione ai Ministeri dell'Interno e dell'Istruzione, Università e Ricerca di un progetto volto a monitorare gli strumenti e gli esiti dei test di livello A2 prodotti dai Centri Territoriali Permanenti (CTP) nel periodo 2010-2014 e conseguenti al decreto Maroni del Giugno 2010.</li> <li>Entro la CLIQ, è proseguita poi l'attività di monitoraggio delle iniziative realizzate in materia di verifica e valutazione linguistica da parte di enti pubblici e privati, con sede in Italia e all'estero. Tale attività è stata oggetto di riflessione sia in numerosi tavoli convocati dal Ministero degli Affari Esteri sia in occasione degli <i>Stati Generali della Lingua Italiana</i>, svoltisi a Firenze nell'ottobre 2014.</li> <li>- È proseguita la collaborazione ed il contatto con l'associazione EALTA, <i>European Association for Language Testing and Assessment</i>. Tale attività di collaborazione si è concretizzata nell'estate 2014 (luglio-agosto 2014) nell'organizzazione della III EALTA Summer School dal titolo "Testing and assessment for learning languages".</li> <li>- È proseguita la collaborazione ed il contatto con l'associazione ILTA, <i>International Association for Language Testing</i>, anche in previsione dell'organizzazione del Colloquium dell'Associazione (LTRC) che si svolgerà a Palermo nel giugno 2016.</li> <li>- È stato avviato il processo di affiliazione all'Associazione ALTE, <i>Association for Language Testers in Europe</i>.</li> <li>- È stato avviato il processo di accreditamento EQUALS.</li> </ul> <p>Il Centro CILS ha partecipato nel corso del 2014 ai seguenti progetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>il progetto FEI 2013 OXFAM - L2 Network. Percorsi d'integrazione linguistica e cittadinanza.</b> Il progetto prevede momenti di formazione rivolta ai docenti sui temi della verifica e valutazione linguistica e la somministrazione degli esami CILS di livello A1 e A2 ai soggetti coinvolti nella formazione linguistica;</li> <li>- <b>il progetto "WelComm: Communication Skills for Integration of Migrants"</b>. Erasmus plus KA2 Cooperation for innovation and the</li> </ul>



exchange of good (2014-2015, Capofila Cooperatieve vereniging Pressure Line U.A. - Olanda). Il progetto coinvolgerà il Centro CILS nella parte di progettazione e realizzazione di strumenti didattici finalizzati all'apprendimento linguistico e di valutazione delle competenze acquisite da parte dei bambini coinvolti nello stesso.

#### **Publicazioni**

1. BANDINI A., SPRUGNOLI L., in stampa, *I test finali del Progetto DEPORT*, in A. Benucci, a cura di, *DEPORT. Oltre i confini del carcere*, Pacini, Pisa.
2. BARNI M., 2014, *In the name of the CEFR: Individuals and Standards*, in B. Spolsky, Inbar-Lourie O., Tannenbaum M., *Challenges for Language Education and Policy. Making space for People*, New York and London, Routledge: 40-51.
3. MACHETTI S., 2014, *Vagueness, uncertainty, certainty. Reflections on native and non-native speakers*. In Zuczkowski A; Bongelli R; Riccioni I; Canestrari C (eds), *The Communication of Certainty and Uncertainty: Linguistic, Psychological, Philosophical Aspects*. p. 199-209, Macerata, 3-5 Ottobre 2012, ISSN: 1999-5598.
4. MACHETTI S., SIEBETCHEU R., 2014, *Plurilingual immigrant repertoires in Italy: what's up?*, IATEFL Testing and Assessment SIG "Diversity, plurilingualism and their impact on language testing and assessment", Università per Stranieri Siena, 22 – 23 novembre 2013.
5. MACHETTI S., in stampa, *Test e certificazioni linguistiche: alcune considerazioni, tra etica e politica*, Convegno FEI "I nuovi italiani, Napoli, Università L'Orientale, 19 giugno 2014.
6. MACHETTI S., in stampa, *La valutazione delle competenze linguistiche e professionali nel Progetto DEPORT*, in A. Benucci, a cura di, *DEPORT. Oltre i confini del carcere*, Pacini, Pisa.
7. MASILLO P., in stampa, *Language assessment for migration and social integration: a case study*, "Language Assessment for Multilingualism", Proceedings of the ALTE Paris Conference April 2014", SILT Volume (Studies in Language Testing), Cambridge University Press.
8. PEDERZOLI M., 2014, "Is a picture worth a thousand words?" *Visual stimuli for the assessment of communicative-language competence in a SL*, <http://hal.univ-grenoble-alpes.fr/>, Grenoble.

#### **Tesi di Laurea**

1. BIAGIOTTI T., *L'apprendimento dell'italiano nel LANSAD di Grenoble. Il corso di Lingua e comunicazione italiana di livello A1 e l'analisi della prova di verifica*, relatore Prof.ssa Sabrina Machetti.
2. FRANCI M., *Le conquiste e i limiti dell'italiano in Turchia. Il caso della Certificazione CILS*, relatore Prof.ssa Sabrina Machetti.
3. MACCIÒ M., *Scopi della valutazione e ripercussioni didattiche: che cosa rivela il washback di un test? Il caso del "Victorian certificate of education"*, relatore Prof.ssa Monica Barni.

#### **Tesi di Specializzazione e di Master DITALS**

1. BISTACCHIA M., *Profilo di livello B1 e prove scritte di ispanofoni: dal Language testing alla didattica in classe*, relatore Prof.ssa Carla Bagna
2. CAGLI A., *Certificazioni linguistiche e diritto alla cittadinanza*, relatore Prof.ssa Sabrina Machetti
3. CASANI E., *La validazione dei livelli del QCER attraverso l'annotazione informatizzata dei corpora scritti di italiano L2/LS*, relatore Prof.ssa Sabrina Machetti
4. ERCOLE S., *Aspetti metodologici relativi alla pianificazione e all'elaborazione di test di certificazione di italiano LS*, relatore Prof.ssa Sabrina Machetti
5. LENTO S., *Il lessico dei migranti. Analisi di un corpus di produzioni scritte CILS (livello A2 modulo per l'integrazione in Italia)*, relatore Prof.ssa Monica Barni
6. MEZZADRA C., *Il test di italiano A2 per i richiedenti il permesso di lungo soggiorno tra legge e applicazione. Caso di studio: la Regione Lombardia*, relatore Prof.ssa Carla Bagna
7. PAOLINI G., *Produzione scritta e metalinguistica: due abilità a confronto*, relatore Prof.ssa Sabrina Machetti
8. RUSSO A., *I test di lingua italiana A2 per il permesso CE per soggiornanti di lungo periodo: l'esperienza veneta*, relatore Prof.ssa Monica Barni
9. TRAVERSA A., *Macroprogettazione di un corso on-line preparatorio alla certificazione CILS di livello B2*, relatore Prof.ssa Sabrina Machetti
10. ZINO A., *Il test di lingua per il permesso di soggiorno CE di lungo periodo: prospettive critiche e analisi di test*, relatore Prof.ssa Sabrina Machetti

#### **Tesi di Dottorato**

1. MASILLO P. (conclusa nel 2014, discussa a Marzo 2015), *Etica e valutazione: uno studio di comparabilità di due test di competenza di livello A2 per adulti immigrati in Italia*, Dottorato di ricerca in "Linguistica e Didattica della lingua italiana a stranieri" (XXVII ciclo), tutor Prof.ssa Monica Barni.

<p>4. Altri tipi di attività</p>	<p>Come ogni anno, il Centro ha svolto periodicamente attività di formazione rivolta ai docenti che somministrano gli esami CILS. Tale attività si è svolta presso l'Università per Stranieri e in alcune sedi italiane (Centro Territoriale Permanente E.D.A. Vicenza Ovest: n. <b>42</b> partecipanti; Academy of English di Siracusa: n. <b>15</b> partecipanti) ed estere (Istituto Italiano di Cultura di Tirana: n. <b>26</b> partecipanti; <i>Senmiao School China - Pechino e Zhong Yi Kun Italian Training Center – Pechino</i>: n. <b>68</b> partecipanti).</p> <p>Il Centro ha inoltre svolto corsi in modalità on line, rivolti ad insegnanti e a somministratori degli esami CILS per un totale di n. <b>112</b> partecipanti.</p> <p>La formazione ha riguardato anche i laboratori e le attività di tirocinio della Scuola di Specializzazione in Didattica dell'Italiano come Lingua Straniera.</p> <p>Sono stati realizzati n. 4 corsi per somministratori CILS di primo e secondo livello, nella sede di Siena, per un totale di n. <b>374</b> partecipanti.</p>
<p>5. Finanziamenti dell'Ateneo da fonti esterne</p>	<p>Dal punto di vista economico-gestionale, si rilevano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le entrate derivanti dalle iscrizioni agli esami CILS: <b>€ 894.478,60</b> (totale dovuto) delle quali sono state incassate effettivamente alla data del 11.02.2014: <b>€ 674.737,04</b></li> <li>• le entrate per i Progetti 2014:</li> </ul> <p>- FEI AP 2012 - Rete e Cittadinanza 2013/2014: <b>€ 66.750,00</b></p> <p>-“Rete e Cittadinanza 2012-2013 Verso un sistema integrato” (chiuso il 31.08.2013): <b>€ 30.983,42 (si tratta dell’anticipo il saldo avverrà nel 2014)</b></p> <p>- FEI 2013 OXFAM - L2 Network: Percorsi d’integrazione linguistica e cittadinanza: <b>€ 17.039,59</b></p> <p>Per gli altri progetti si prevedono le seguenti entrate che saranno incassate nel corso del 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FEI AP 2013 - Rete e Cittadinanza 2014/2015 - <b>€ 63.590,00</b></li> <li>- Progetto “Rete e Cittadinanza Verso un sistema integrato” Regione Toscana - <b>€ 23.636,58</b></li> <li>- Seminario e Laboratorio “Promuovere il diritto all’espressione per pubblici analfabeti” - <b>€ 4.999,80</b></li> <li>- Azione 1 Progetto “L2 Net-work: percorsi di integrazione linguistica e cittadinanza” - <b>€ 15.000 circa</b></li> <li>- Progetto “Rete e Cittadinanza” (bando 2010, esecuzione 2012, rendicontato il 31.08.2012): <b>€ 43.436,50 (da suddividere tra i Centri CILS e FAST come da progetto)</b></li> <li>- Progetto WelComm: <b>€ 36.228</b></li> </ul>

6. Criticità incontrate e linee di soluzione intraprese o da intraprendere	È stata realizzata una procedura in economia – affidamento diretto del Servizio di registrazione e montaggio dei file audio utilizzati nel test di Ascolto degli esami CILS, per le sessioni di esame 2015/2016. <b>Codice Identificativo Gara: Z371215F6F.</b> Il servizio è stato affidato alla Società <b>SIENAITALTECH srl.</b>
7. Linee delle attività e obiettivi per il 2014 ed eventualmente per gli anni successivi	Il Centro CILS ha lavorato alla presentazione nell’anno 2014 dei seguenti progetti, attualmente in fase di valutazione <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>WorKit: Job Language Kit for Migrants</i>, ERASMUS PLUS - KEY Cooperazione per l’innovazione e lo scambio di buone pratiche (Capofila: Cooperatieve Vereniging Pressure Line U.A.). Il progetto mira a migliorare le competenze degli adulti immigrati al fine di favorirne l’inserimento nel mercato del lavoro, mediante l’utilizzo di strumenti innovativi che soddisfino i BIS Ogni immediati degli immigrati (Job Language Kit for Migrants, WorKit Online Interactive Tool e WorKit Mobile App).</li> <li>2. <i>PULSE, Language and Communication Skills for Foreign Nurses</i>, ERASMUS PLUS - KEY 2 Cooperazione per l’innovazione e lo scambio di buone pratiche. Il progetto mira a fornire le competenze linguistico comunicative al personale infermieristico in mobilità internazionale e prevede la progettazione e la realizzazione di strumenti di valutazione di tali competenze</li> </ol>

**Obiettivi Cils 2015**

OBIETTIVI 2015	AZIONI	INDICATORI
Realizzazione Servizio di registrazione e montaggio dei file audio utilizzati nel test di Ascolto degli esami CILS, per le sessioni di esame 2015/2016.	Attuata procedura in economia di selezione. Codice Identificativo Gara: Z371215F6F.	Il servizio è stato affidato alla Società <b>SIENAITALTECH srl.</b>
Presentazione progetti linguistici	Progetti presentati: <i>WorKit: Job Language Kit for Migrants</i> , ERASMUS PLUS - KEY <i>PULSE, Language and Communication Skills for Foreign Nurses</i> , ERASMUS PLUS - KEY 2	Affidamento/finanziamento progetto

**13 CENTRO DITALS**

<b>Centro Ditals – Certificazione Didattica</b>	
Intestazione	<b>CENTRO DI RICERCA E SERVIZI DITALS</b>

	<p><b>Direttore:</b> Prof. ssa Pierangela DIADORI</p>									
<p>1. Organizzazione della Struttura</p>	<p>           Direttore: Prof.ssa Pierangela Diadori            Vice Direttore: Dott.ssa Stefania Semplici             Il Centro si articola in due <b>Sezioni di Ricerca e di Servizio</b>:   <b>I Sezione "Esami DITALS"</b>            Coordinatore: Dott.ssa Stefania Semplici            Personale a contratto: Dott.ssa Laura Marrazzo.   <b>II Sezione "Documentazione, tirocinio e formazione DITALS"</b>            Coordinatore <i>ad interim</i>: Dott.ssa Stefania Semplici            Personale afferente: Dott.ssa Caterina Gennai            Personale a contratto: Dott.ssa Elena Carrea             Assegnisti di ricerca: Dott.ssa Elena Monami, Dott. Roberto Tomassetti             Docenti che hanno confermato la loro adesione al Centro DITALS per il 2014:            Prof. Massimo Palermo, Prof. Donatella Troncarelli, Prof. Andrea Villarini             Docenti di lingua e CEL che hanno collaborato con il Centro DITALS nel 2014:            Dott.ssa Paola Peruzzi, Dott.ssa Letizia Vignozzi            Dott.ssa Maria Silvia Bigliuzzi, Dott. Sergio Carapelli,            Dott. Marco Cassandro, Dott.ssa Sabrina Maffei,            Dott.ssa Andreina Sgaglione, Dott. Maurizio Spagnesi         </p>									
<p>2. Attività ordinarie:</p>	<p>           Nel corso del 2014 è stato garantito il regolare svolgimento degli esami DITALS che sono stati organizzati a Siena e nelle altre sedi convenzionate (che sono attualmente 82 in Italia e 70 all'estero).            Nella tabella seguente riepiloghiamo il numero dei candidati e delle sessioni di esame attivate nel 2014 (in confronto a quelle attivate nel 2013):             Esami DITALS 2013         </p> <table border="1" data-bbox="632 1854 1273 2040"> <thead> <tr> <th>SESSIONE</th> <th>N° ESAMI</th> <th>N. SEDI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I livello 18/02/2013</td> <td><b>793</b></td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>I livello 27/05/2013</td> <td><b>111</b></td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	SESSIONE	N° ESAMI	N. SEDI	I livello 18/02/2013	<b>793</b>	73	I livello 27/05/2013	<b>111</b>	8
SESSIONE	N° ESAMI	N. SEDI								
I livello 18/02/2013	<b>793</b>	73								
I livello 27/05/2013	<b>111</b>	8								

II livello	483	48
15/07/2013		
I livello	892	76
07/10/2013		
II livello	196	44
07/10/2013		
<b>TOTALE</b>	<b>2475</b>	

Esami DITALS 2014

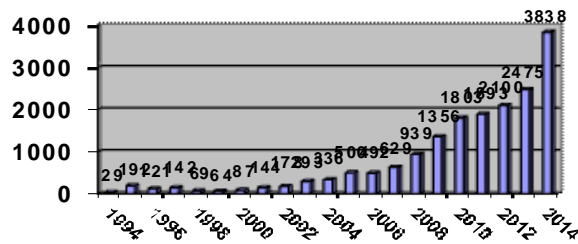
SESSIONE	N° ESAMI	N. SEDI
II livello	527	61
17/02/2014		
I livello	1078	81
07/04/2014		
I livello (sess. straordinaria)	54	6
26/05/2014		
II livello 26/05/2014 (sess. straordinaria)	18	3
II livello	653	59
21/07/2014		
I livello	1132	80
03/10/2014		
II livello (sess. straordinaria)	381	53
03/10/2014		
<b>TOTALE</b>	<b>3843</b>	

Come evidenziato nel grafico sottostante, anche il 2014 conferma la tendenza positiva iniziata nel 2005 (in corrispondenza con la creazione del Centro DITALS) e mostra un aumento nel numero dei candidati, mantenendo quindi in netto attivo il bilancio del Centro DITALS in relazione a tale voce.

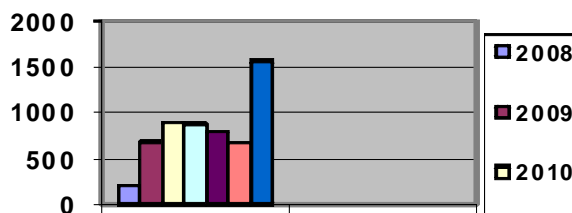
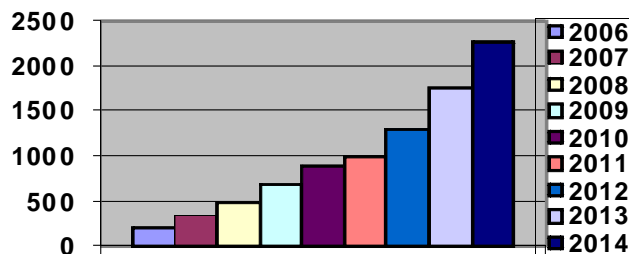
In particolare, mentre si nota una crescita consistente nei numeri degli iscritti agli esami di II livello – dovuta forse alle restrizioni previste per l’accesso a partire dal 2015- per cui si sono previste ben due sessioni straordinarie, il numero degli iscritti all’esame di I livello mostra nel 2014 una crescita davvero esponenziale con un numero totale di 2264 esami, rispetto ai 1796 del 2013. La sessione straordinaria del 03 ottobre 2014, l’ultima del calendario annuale, ha registrato il numero di esami complessivo di 1513, che costituisce quasi il 40% del

numero complessivo di esami somministrati nell'intero anno.

I certificati DITALS di I e di II livello sono stati 14.572 dal 1994 al 2013. Nel 2014 sono stati 3838. In particolare sono aumentati i candidati dell'esame DITALS di II livello, forse a causa dei nuovi prerequisiti più restrittivi che inizieranno con la prima sessione del 2015:



Candidati Esami DITALS di I livello (2006-2014) e di II livello (2008-2014)



3. Progetti di ricerca e di altra natura

**Fin dal momento della sua istituzione, nel 2005, il Centro DITALS ha partecipato a diversi progetti e ricerche sulla formazione del docente di italiano L2. Alcuni si sono conclusi nell'arco di tempo previsto e hanno portato alla realizzazione di pubblicazioni a stampa o on line e alla creazione di reti di contatti accademici e internazionali, altre sono tuttora in corso. Fra i progetti conclusi ricordiamo:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>BIBL</b> che ha permesso la raccolta e l'aggiornamento costante della documentazione bibliografica sull'italiano L2 fino al 2012;</li> <li>- <b>EUROLANGUAGES</b>, che ha portato alla realizzazione di un sito internet in cui per ognuna delle 23 lingue coinvolte (fra cui l'italiano) vengono offerte in quella lingua e in inglese informazioni culturali, linguistiche e storiche, nonché elementi di didattica di quella lingua per i cibernauti principianti assoluti;</li> <li>- <b>JURA</b> che aveva per obiettivo la mappatura della didattica dell'italiano e del tedesco in ambito giuridico e la formazione dei docenti specialisti di questo settore.</li> <li>- <b>ILLIRIA</b> che ha lo scopo di migliorare, attraverso la formazione professionale continua e certificata degli insegnanti di italiano in Albania (<b>che ha ottenuto nel 2011 il Premio Label Europeo</b>).</li> <li>- <b>L-PACK</b> Citizenship Language Pack For Migrants in Europe per la realizzazione di materiale didattico innovativo (utilizzabile anche attraverso la telefonia mobile) per l'apprendimento da parte di migranti adulti di 6 lingue europee (tedesco, italiano, spagnolo, greco moderno, ceco e lituano) ;</li> <li>- <b>EPG</b> – European Profiling Grid for Language Teachers per la realizzazione di una griglia di descrittori relativi alle competenze dei docenti di lingue in Europa.</li> </ul> <p><b>Progetti tuttora in corso:</b></p> <p>L-PACK 2 Citizenship Language Pack For Migrants in Europe (prolungamento del precedente progetto che coprirà il periodo 1 gennaio 2014 - 30 giugno 2016)</p>
<p>4. Altri tipi di attività</p>	<p>Proseguendo l'andamento positivo degli scorsi anni, le attività formative svolte dal Centro DITALS nel corso del 2014 è stata indirizzata verso le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Corsi di orientamento DITALS</b></li> </ul> <p>in sede</p> <p>Di seguito riportiamo una griglia relativa ai Corsi Preparatori DITALS in sede che hanno registrato un considerevole incremento soprattutto per quanto riguarda i Corsi Preparatori DITALS di I livello:</p>



**Corsi di orientamento DITALS 2011  
2012**

	<b>iscritti</b>
DITALS I 21-25 marzo 2011	20
DITALS II 21-25 marzo 2011	6
Tirocinio DITALS I 21-25/03/11	7
DITALS I 22-26 agosto 2011	26
DITALS II 22-26 agosto 2011	22
Tirocinio DITALS I 22-26/08/11	14
<b>Totale</b>	<b>74 + 21 al tirocini o</b>

**Corsi di orientamento DITALS**

	<b>iscritti</b>
DITALS I 19-23/03/12	11
DITALS II 19-23/03/12	16
Tirocinio DITALS I 19-23/03/12	10
DITALS I 28-31/08/12	38
DITALS II 27-31/08/12	13
Tirocinio DITALS I 27/08-31/10/12	16
<b>Totale</b>	<b>79 + 26 al tirocini o</b>

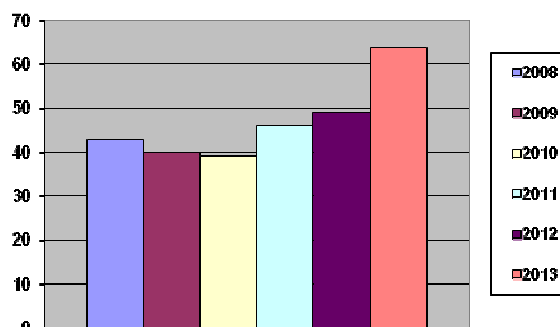
**Corsi di orientamento DITALS 2013**

	<b>iscritti</b>
DITALS I 12-15 marzo 2013	18
DITALS II 11-15 marzo 2013	10
Tirocinio DITALS I 12-15/03/13	8
DITALS I 27-30 agosto 2013	46
DITALS II 26-30 agosto 2013	16
Tirocinio DITALS I 27-30 agosto 2013	27
<b>Totale</b>	<b>90 + 35 tirocini o</b>

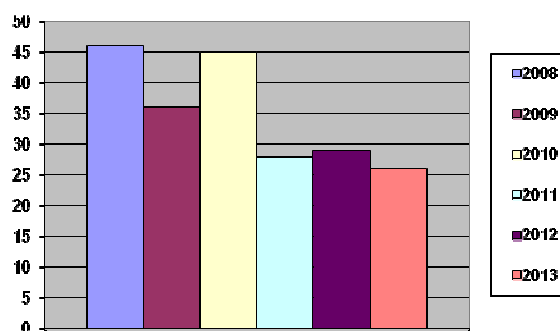
**Corsi di orientamento ITALS 2014**

	<b>iscritti</b>
DITALS I 11-14/02/14	32
DITALS II 10-14/02/14	11
Tirocinio DITALS I 10-14/02/14	10
DITALS I 26-29/08/14	29
DITALS II 25-29/08/14	17
Tirocinio DITALS I 25-29/08/14	14
<b>Totale</b>	<b>89 + 24 tirocini o</b>

**I livello**



## II livello



### FUORI SEDE:

*Fondazione Tardini (10/01-21/02/2014) I livello 14 iscritti*  
*NAPOLI CLA Università Federico II (10-14/04/2014) I livello 6 iscritti*  
*NAPOLI CLA Università Federico II (10-15/04/2014) II livello 20 iscritti*  
*NAPOLI CLA Università Federico II (20 -26/11/14) II livello 35 iscritti*

- **Monitoraggio corsi:** Da segnalare una forte crescita nei corsi monitorati in Italia attivati per l'anno accademico 2013-14, fra cui il rinnovo del progetto FEI Lombardia già realizzato nel 2011-1212 e nel 2012-13 in collaborazione con l'ISMU di Milano in quasi tutte le province lombarde. I corsi, finalizzati al conseguimento della Certificazione DITALS di I livello profilo immigrati (e a Mantova e Varese anche della certificazione DITALS di II livello) si sono conclusi nel maggio 2014.



**Riepilogo monitoraggi 2014:**

	<b>ITALIA</b>	<b>ESTERO</b>
--	---------------	---------------

<p>2014</p>	<p><b>Altopascio</b> - Istituto Comprensivo Altopascio  <b>Arezzo</b> - Cultura Italiana Arezzo  <b>Avellino</b> - Agenzia Formativa SEF  <b>Bergamo</b> - Università degli Studi - Dipartimento di Lingue, letterature straniere e comunicazione  <b>Bologna</b> - A.L.C.E. Associazione Lingue e Culture Europee  <b>Bologna</b> - Cultura italiana  <b>Catania</b> - Giga International School of Languages  <b>Firenze</b> - Scuola Leonardo da Vinci  <b>Firenze</b> - Associazione Giorgio La Pira  <b>Firenze</b> - Centro Toscano di Lingue e Cultura  <b>Firenze</b> - Eurocentres  <b>Frosinone</b> - Learn Italy  <b>Gaeta</b> - <b>Formia</b> - Associazione Insieme Immigrati  <b>Genova</b> - Associazione Amalelingue  <b>Genova</b> - Endofap Liguria - Università Popolare  <b>Marina di Carrara</b> - Associazione ILA Italiano Lingua Altra  <b>Milano</b> - Associazione Il Ponte  <b>Milano</b> - Dante Alighieri  <b>Milano</b> - Leonardo da Vinci  <b>Milano</b> - ISMU - Iniziative e Studi sulla Multietnicità  <b>Milazzo</b> - Laboratorio Linguistico  <b>Prato</b> - Associazione Cieli Aperti  <b>Reggio Calabria</b> - International House Associazione Interculturale  <b>Roma</b> - Koinè - Italian Language Centre  <b>Roma</b> - Language Study Link Torre di Babele  <b>Roma</b> - Istituto Italiano di Studi Orientali (IISO) - Università La Sapienza  <b>Roma</b> - Istituto Comprensivo "Parini" - 8° CTP  <b>Roma</b> - Università UPTER  <b>Roma</b> - Scuola Leonardo da Vinci  <b>Roma</b> - Studioitalia  <b>Salerno</b> - Accademia Italiana  <b>Salerno</b> - Accademia Leonardo  <b>Sassari</b> - Università degli studi - CLA  <b>Torino</b> - Comune - Ufficio Formazione Centro Interculturale - Città di Torino  <b>Villa San Giovanni</b> - Fondazione e Sviluppo DO. MI.</p>	<p><b><u>Istituti Italiani di Cultura:</u></b>  IIC di <b>Bruxelles</b>  IIC di <b>Cordoba</b>  IIC di <b>Monaco di Baviera</b>  IIC di <b>Parigi</b>  IIC di <b>Tirana</b></p> <p><u>Università:</u>  <b>Graz</b>  Universität Karl Franzens-Institut Für Romanistik  <b>Lima</b>  <b>Universidad Católica Sedes Sapientiae Monaco di Baviera</b>  Istituto di Filologia Italiana della Ludwig-Maximilians-Universität di Monaco di Baviera  <b>Riga</b>  Accademia di Cultura della Lettonia</p> <p><b><u>Enti Privati:</u></b>  <b>Barcellona</b> - Centro Culturale Ama l'Italiano  <b>Berlino</b> - La Melograna, lingua e culture  <b>Madrid</b> - Camera di Commercio e Industria Italiana per la Spagna</p>	
-------------	---	---	--



09 settembre – 04 ottobre 2013	24 iscritti
16 dicembre 2013 – 10 gennaio 2014	25 iscritti
<b>Tot. 77 iscritti</b>	

Progettazione di materiali didattici

13 gennaio 2013 – 08 febbraio 2013	13 iscritti
29 aprile – 24 maggio 2013	29 iscritti
13 ottobre 2013 – 08 novembre 2013	28 iscritti
<b>Tot. 70 iscritti</b>	

Gestione della classe

3 giugno 2013 – 28 giugno 2013	32 iscritti
11 novembre – 6 dicembre 2013	27 iscritti
<b>Tot. 59 iscritti</b>	

ANNO 2014

Analisi di materiali didattici

24 febbraio 2014 – 21 marzo 2014	18 iscritti
08 settembre 2014 – 03 ottobre 2014	21 iscritti
22 dicembre 2014 – 16 gennaio 2015	36 iscritti
<b>Tot. 75 iscritti</b>	

Progettazione di materiali didattici

13 gennaio 2014 – 07 febbraio 2014	16 iscritti
28 aprile 2014 – 23 maggio 2014	24 iscritti
13 ottobre 2014 – 07 novembre 2014	21 iscritti
<b>Tot. 61 iscritti</b>	

Gestione della classe

03 giugno 2014 – 30 giugno 2014	12 iscritti
17 novembre 2014 – 12 dicembre 2014	24 iscritti
<b>Tot. 36 iscritti</b>	

Nel 2014 è proseguita l'erogazione dei moduli *on line* per formatori DITALS istituiti nel 2013 che rappresentano una prosecuzione del Corso per Formatori DITALS e hanno lo scopo di creare un team di persone qualificate in grado di affiancare lo staff del Centro DITALS nei corsi preparatori in Italia e all'estero. Questo anche nell'ottica di garantire un maggiore controllo e una maggiore presenza nei sempre più numerosi enti che organizzano corsi monitorati. I due moduli, che hanno totalizzato un numero complessivo di 18 iscritti nel 2013, hanno mostrato nel 2014 un numero di iscritti equivalente (15 unità), secondo la seguente distribuzione annuale:

- Corso Formatori DITALS online (02 maggio 2013 – 28 giugno 2013) 7 iscritti

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Corso Formatori DITALS online (01 ottobre 2013 – 29 novembre 2013) 11 iscritti</li> <li>➤ Corso Formatori DITALS online (19 maggio 2014 – 11 luglio 2014) 7 iscritti</li> <li>➤ Corso Formatori DITALS online (06 ottobre 2013 – 28 novembre 2014) 8 iscritti</li> </ul> <p><b>Corsi di Perfezionamento CLIL</b>          Nel 2014 si è infine concluso il corso di Perfezionamento per l'insegnamento di discipline non linguistiche (DNL) in lingua straniera secondo la metodologia CLIL realizzato in Umbria. Insieme a quello della Toscana, questo corso era stato assegnato nel 2013 al Centro DITALS, in quanto risultato tra i vincitori dell'Avviso pubblicato da MIUR.</p>
5. Finanziamenti	<p>Visto che il Centro non ha un Bilancio proprio, riceve uno stanziamento dal Consiglio di Amministrazione sul capitolo “Spese Centro DITALS” di cui fanno parte sia le tasse di esame e dei corsi istituzionali DITALS, sia le entrate dovute ad altre attività quali il monitoraggio dei corsi DITALS, i corsi su richiesta, i corsi <i>post lauream</i>. Si tratta comunque in ogni caso di fondi che non rientrano nel FFO dell'Università (cfr. Appendice).</p> <p>Per il 2013 il Fondo di finanziamento per il funzionamento del Centro dal Bilancio Centrale è stato pari a € 239.320,32, con un incremento rispetto al 2012, in cui era stato pari a €127.445,80.</p> <p>Finanziamenti esterni: Progetto Europeo L-Pack ricevuti nel mese di novembre 2013, pari a € 13.406,02.</p>
6. Assegni di ricerca	<p>Per il 2014 sono stati attivati due assegni di ricerca annuali, vinti dalla Dr.ssa Elena Monami (per la progettazione delle prove d'esame) e dal Dr. Roberto Tomassetti (per la valutazione delle prove d'esame).</p> <p>I due assegnisti hanno iniziato il loro incarico, rispettivamente il 01 settembre e il 01 ottobre 2014.</p>
7. Criticità incontrate e linee di soluzioni intraprese o da intraprendere	<p>Una delle maggiori criticità che il Centro DITALS si era sempre trovato a dover affrontare è la <b>carezza di personale</b>. Nel 2013 sembrava che tale problema potesse essere risolto con la nuova organizzazione del personale, che aveva introdotto la Segreteria unica dei Centri. In realtà tale soluzione ha agevolato solo in parte il lavoro del Centro DITALS, in quanto molti dei compiti amministrativi continuano a gravare comunque sulle unità di personale assegnate al Centro e sulle unità di personale con contratti di collaborazione delle quali il Centro DITALS riesce ad avvalersi grazie alle entrate procurate dalle proprie attività.</p> <p>L'attivazione di due assegni di ricerca a partire dalla fine del 2014 potrà probabilmente rappresentare un aiuto almeno per quanto riguarda i compiti più specificatamente scientifici.</p>



	<p>Le altre possibili linee da adottare per ovviare alla carenza di personale sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- intercettare quanto più possibile nuove risorse con la partecipazione a altri progetti di ricerca finanziati;</li> <li>- razionalizzare l'organizzazione delle attività, sia tramite una maggiore informatizzazione delle procedure.</li> </ul> <p>Vista la possibilità di attivare degli assegni di ricerca, si evidenzia il problema degli <b>spazi</b>, che già ora è rilevante.</p> <p>Altra criticità, in parte ricollegabile a quanto sopra evidenziato, è il sempre più frequente ricorso a <b>selezioni</b> per l'affidamento di incarichi di collaborazione. L'aumento delle attività, sia di tipo amministrativo che didattico e scientifico da svolgere, rende infatti indispensabile attingere a forze esterne e le normative vigenti richiedono l'obbligo di effettuare selezioni, compito ancora una volta delegato alle poche unità di personale afferenti al Centro. Tra i compiti che maggiormente gravano sul Centro e per i quali si rende necessario ricorrere a personale esterni c'è la correzione e valutazione delle prove di esame: almeno per questo ambito, si è potuto in parte sopperire grazie agli assegni di ricerca.</p> <p>A questo proposito sarebbe davvero di fondamentale importanza riuscire a completare la procedura di affidamento dell'incarico di <b>gestione informatizzata</b> di tutta la procedura di smistamento delle prove dei candidati, sollevando in tal modo anche il personale del Centro addetto a tale compito e rendendo inoltre più sicura e controllata una attività estremamente delicata e complessa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si segnala infine la necessità di intervenire in maniera quanto più incisiva possibile affinché la Certificazione DITALS possa di nuovo ottenere un riconoscimento nelle graduatorie ministeriali. Tale riconoscimento, presente in termini di punteggio anche se minimo nella precedente graduatoria, è infatti scomparso dalle ultime tabelle predisposte dal MIUR. Se poi si dovesse effettivamente pervenire alla istituzione della classe di concorso per insegnare italiano L2, un mancato riconoscimento della DITALS avrebbe un effetto decisamente negativo sulla nostra attività.</li> </ul>
<p>8. Linee delle attività e obiettivi per il 2014</p>	<p>Le attività del Centro di Ricerca e Servizio DITALS che proponiamo di realizzare nel 2015 e negli anni a seguire si distinguono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esami</li> <li>- corsi</li> <li>- pubblicazioni</li> <li>- progetti di ricerca cofinanziati</li> </ul> <p>Per il 2015, oltre al prosieguo delle attività previste negli assegni di ricerca annuali, vinti tramite concorso dalla Dr.ssa Elena Monami (progettazione dei test) e dal Dr. Roberto Tomassetti (valutazione dei test), si è attivato un terzo bando di concorso per assegno di ricerca, vinto dal Dr. Giuseppe Caruso (corsi di formazione).</p>

**a. Esami**

Le attività del Centro sono legate primariamente alla sua attività istituzionale che riguarda la progettazione, la realizzazione, la somministrazione delle prove di esame DITALS. Le sessioni di esame, che riguardano attualmente gli esami DITALS di I livello, di II livello e CILS-DIT/C2, devono essere gestite dal Centro sia per quanto riguarda lo svolgimento delle prove in sede che fuori sede.

Il Centro DITALS intende proporre una nuova certificazione (**DITALS punto zero**) per docenti a livello di sviluppo iniziale (livello 1.2 della EPG). Tale certificazione si rende indispensabile per attrarre sia un pubblico di docenti non nativi con competenze inferiori al C1 in italiano, sia per permettere a chi non ha esperienza di insegnamento di accedere L2 ad un livello di certificazione preliminare al I livello.

**b. Corsi**

I corsi di formazione si riferiscono a:

- i corsi preparatori DITALS di I e di II livello che si tengono in sede (una settimana a febbraio e una in agosto), in contemporanea con le settimane in presenza previste per il Master DITALS,
- il seminario propedeutico per somministratori e formatori DITALS che si svolge ogni anno in febbraio e che rappresenta il primo modulo in presenza di un percorso a tre moduli di cui il secondo e il terzo sono on line (maggio-giugno e ottobre-novembre): il completamento dei tre moduli porta ad acquisire le competenze come formatore DITALS
- moduli on line del Master DITALS
- moduli on line per formatori DITALS.
- i corsi delocalizzati (presso il Centro Tardini di Roma due nuovi profili DITALS di I livello: “religiosi cattolici” e “universitari americani in Italia” e presso l’Università di Monaco di Baviera sulla prova D e l’interazione in classe)
- i corsi FEI (Lombardia)
- seminario sull’Analisi della conversazione in classe (3-5 giugno 2015, in collaborazione con la Scuola di Dottorato Unistrasi e con l’Università di Oslo)

L’organizzazione di tali corsi che si svolgono in sede o on line impegna il Centro per la disseminazione e per la valutazione delle domande, nonché per l’organizzazione e per i follow-up. Contiamo di diffondere maggiormente anche gli interventi dei formatori DITALS nei corsi DITALS organizzati dai centri monitorati o convenzionati. In particolare pensiamo di sviluppare maggiormente la collaborazione:

- con le Università italiane e estere che hanno introdotto di percorsi DITALS fra le loro offerte formative,
- con l’Istituto Tadini di Roma
- con la sede di Firenze del Middlebury College, che ci ha proposto di attivare un master congiunto.

**c. Pubblicazioni**

La collaborazione con l'editore Guerra per la pubblicazione di volumi della collana DITALS ha subito una battuta d'arresto viste le difficoltà finanziarie della casa editrice. Per il 2015 è prevista la pubblicazione del volume "La DITALS risponde 10" e due volumi nei quaderni DITALS.

**d. Progetti di ricerca cofinanziati**

Il settore che intendiamo potenziare maggiormente riguarda il reperimento di fondi per la ricerca di progetti nazionali e internazionali. Attualmente il Centro è coinvolto in un progetto europeo (cofinanziato nell'ambito dei progetti LLP), L-PACK che si concluderà alla fine del 2015. Il progetto consiste nella rielaborazione de materiali prodotti in video e audio (di cui la proprietà intellettuale è del Centro DITALS e dell'Università per Stranieri di Siena) in modo da adattarli ad una futura utilizzazione nelle attività inerenti la Certificazione DITALS.

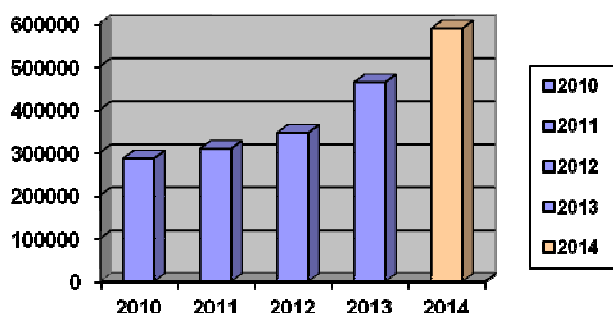
**Appendice**
**BILANCIO AL 31/12/2014**
RICAVI

Dalla situazione emerge che nel 2014 le "Tasse DITALS", che includono tutte le attività didattiche svolte nell'anno hanno conseguito un notevole aumento, il 27% rispetto al 2013 dovuto in particolar modo all'ultima sessione di esame del 3 ottobre 2014 che ha visto un numero alto di iscritti.

Quello che è maggiormente da sottolineare è però l'incremento del 48% avuto rispetto alla previsione iniziale.

<b>RICAVI 2014</b>	<b>Previsione iniziale 2014</b>	<b>Competenza 2014</b>	<b>%</b>
Tasse DITALS (Esami, Corsi, Moduli on line, quote monitoraggio, corsi fuori sede)	395.000,00	587.572,00	+ 48

<b>RICAVI 2014</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>
Tasse DITALS (Esami, Corsi, Moduli on line, quote monitoraggio, corsi fuori sede)	462.786,00	587.572,00	+ 27



### COSTI

Per quanto riguarda i costi sostenuti c'è da rilevare che la previsione iniziale di € 240.000,00, è stata rispettata, nonostante che l'aumento dei ricavi sia dovuto ad un incremento delle attività del Centro e di conseguenza anche dei costi per la loro gestione.

<b>COSTI</b>	<b>Previsione Iniziale 2014</b>	<b>Competenza 2014</b>
	240.761,28	237.398,26

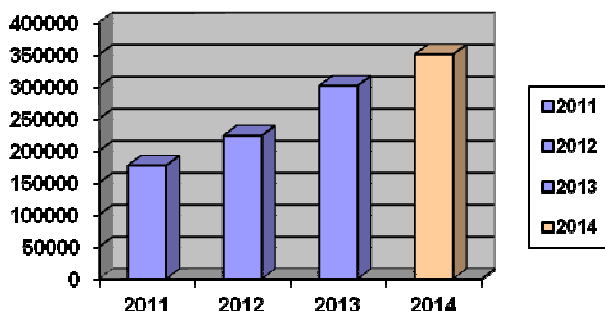
Il confronto fra i costi e i ricavi (per gli anni precedenti entrate ed uscite) nell'arco dei tre anni evidenzia come sia aumentato l'utile, dimostrando quindi il successo dell'impegno profuso dal Centro DITALS.

2014		
<b>RICAVI</b>	<b>COSTI</b>	<b>UTILE</b>
587.572,00	237.398,26	350.173,74

2013		
<b>ENTRATE</b>	<b>USCITE</b>	<b>UTILE</b>
462.786,00	161.590,83	301.195,17

2012		
<b>ENTRATE</b>	<b>USCITE</b>	<b>UTILE</b>
345.298,00	121.779,99	223.518,01

2011		
<b>ENTRATE</b>	<b>USCITE</b>	<b>UTILE</b>
308.415,00	131.694,76	176.720,24



### Obiettivi DITALS 2015

OBIETTIVI 2015	AZIONI	INDICATORI
OBIETTIVI DI CARATTERE SCIENTIFICO-DIDATTICO	Anche sulla base della <i>European Profile Grid for Language Teachers (EPG)</i> : 1. Revisione dei prerequisiti di accesso 2. Revisione delle griglie di esame 3. Revisione dei criteri e delle modalità di valutazione 4. Istituzione di una certificazione per docenti a livello iniziale di sviluppo (livello 1.2. della <i>EPG</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale di successo nel superamento degli esami DITALS (di I e di II livello, non essendo stato ancora istituito il livello “base”)</li> <li>• Numero di coloro che chiedono l’accesso agli atti per poter visionare le prove non superate</li> </ul>
OBIETTIVI DI CARATTERE GESTIONALE-AMMINISTRATIVO: 1. INCREMENTO CANDIDATI 2. RECUPERO CREDITI 3. SEMPLIFICAZIONE E OTTIMIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA GESTIONE DEGLI ESAMI	1. Promozione e diffusione delle informazioni 2. Revisione del testo della convenzione stipulata con gli enti che somministrano gli esami di certificazione 3. Informatizzazione di tutte le procedure	1. Numero di candidati iscritti ai diversi livelli di esame (di I e di II livello, non essendo stato ancora istituito il livello “base”) 2 e 3. Da verificare, dato che il nuovo testo della convenzione entrerà in vigore dal 2016
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CORSI DI ORIENTAMENTO</li> <li>• MODULI <i>ON-LINE</i></li> <li>• CORSI FUORI SEDE</li> <li>• MASTER DITALS</li> <li>• SEMINARIO FORMATORI DITALS</li> <li>• MODULI <i>ON-LINE</i> FORMATORI DITALS</li> <li>• CORSI MONITORATI DAL CENTRO DITALS</li> </ul>	Sulla base dei questionari finali e del feedback “informale” da parte dei corsisti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• revisione dei programmi e della modalità di erogazione dei corsi</li> <li>• revisione dei requisiti richiesti agli enti che organizzano corsi monitorati dal Centro DITALS</li> </ul>	Per i corsi organizzati dal Centro DITALS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• analisi dei questionari somministrati alla fine di ogni corso/segmento corso</li> </ul> Per i corsi monitorati da Centro DITALS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• analisi dei questionari somministrati direttamente ai corsisti tramite il</li> </ul>

		software per sondaggi <i>Survey Monkey</i>
1. <i>CLODIS - CORPUS DI LINGUA ORALE PER DOCENTI DI ITALIANO A STRANIERI</i> 2. <i>GRID - EUROPEAN PROFILE GRID FOR LANGUAGE TEACHERS (EPG)</i> 3. <i>L-PACK - CITIZENSHIP LANGUAGE PACK FOR MIGRANTS IN EUROPE</i>	Sviluppo dei progetti e loro diffusione, anche grazie alla organizzazione di seminari (seminario sull'Analisi della conversazione in classe, 3-5 giugno 2015, in collaborazione con la Scuola di Dottorato Unistrasi e con l'Università di Oslo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzazione ai fini della realizzazione delle prove di esame e dei relativi corsi di formazione</li> <li>• Pubblicazioni</li> <li>• Finanziamenti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• VOLUME DELLA COLLANA "LADITALS RISPONDE"</li> <li>• QUADERNI DITALS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenzione con la casa editrice</li> <li>• Progettazione dei volumi, distribuzione dei compiti ai curatori e agli autori</li> </ul>	Stampa e diffusione

## 14 Iniziative per Soggetti Esterni, Alta formazione, Master, Attività Formative in ambito Regionale

Nell'Ateneo è attivo, all'interno dello Staff per il governo dell'Ateneo e l'internazionalizzazione, il settore Ricerca e Progetti che si occupa di individuare i bandi per finanziamenti di progetti di possibile interesse per l'Ateneo.

Oltre all'individuazione, il settore Ricerca si occupa di supportare i Referenti Scientifici nella predisposizione della modulistica e del budget fino alla presentazione del progetto all'Ente predisposto.

Ann o pre se nta zi one	Codice progetto	Programma finanziamento/ente finan.	Acronimo	Titolo progetto	Responsabile	Capofila	Partners	Costo totale progetto	Contributo favore Unistrasi	Cofinanziam ento Unistrasi	Tipologia di attività (es. ricerca, formazio ne ecc.)	data inizio	data termine	Liv ello del prog etto (es. inter naz ional e, euro pea, nazi onal e, regi onal e)	Breve descrizione progetto	Allocazi one
2008	14339-2008- PT-KA2NW	Unione Europea-LLP - Programme transversal - Ka2-Langues-2008	REDINTER	Rede Europea de Intercomprensao	Prof.ssa Antonella Benocci	Universit Catholique Portugaise-	Università per Stranieri di Siena-Centro Regional das Beiras-Pólo de Viseu; altri 26 partners				RICERC A	01.12.200 8	30.11.2011	EU	scambio di idee e buone pratiche fra colore che sono interessati all'intercomprensio ne.	
2009	14805 F.S.E. POR-OB. 2 CRO 2007/2013 COMPETITIV ITA' REGIONALE E OCCUPAZIO NE - ASSE IV CAPITALE UMANO -	REGIONE TOSCANA	PROLINFOR M	Lingua e cultura italiana-Società e sistema produttivotoscane in prospettiva internazionale	Prof. Massimo Vedovelli	Università per Stranieri di Siena		€ 820.000,00	€ 820.000,00		formazio ne	01.10.200 9	31.10.2012	REG	sostegno attività di tirocinio per laureandi e di stage per giovani laureati e alta formazione	Unità di missione
2009		REGIONE TOSCANA		Mediazione linguistica e culturale	Prof. Mauro Moretti	Università per Stranieri di Siena		€ 18.000,00	€ 18.000,00		formazio ne	2009	13.06.2012	REG	qualificazione del personale in servizio presso le scuole amm.ni locali enti territoriali per rendere più efficace il contatto con gli immigrati stranieri	Unità di missione

2010		LLP - Educazione permanente	LRE	Language Rich Europe	Prof.ssa Monica Barri	British Council Babylon Centre for Studies of Multicultural Society - Tilburg University	Lituania Valstybes Institucija Kalbu Centras, Public Service Language Centre Austria Berufsbildungsinstitut Österreich Bulgaria Evropejski centar za obucenie i kvalifikacija - ECET Bulgaria Sdruzhenie "Interga" Repubblica Ceca Univerzita Karlova V Praze: Filozoficka Fakulta-Ustav Bohemistivkych Studi - Danimarca Syddansk University Estonia OÜ Teadmine Ja Tarkus Grecia European Cultural Interactions Unlimited Co - ECheractions Ungheria L.L.I. Nematkoosi. Nyelevok. Intezete KII - L.L.I. Ltd. Islanda Sigurdur Nordal Institute Irlanda St Patrick's College Italia Università Per Stranieri Di Siena Lettonia Valodu Macibu Centrs - Malta L-Università Ta Malta Olanda Talenacademie Nederland Norvegia Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet - NTNU Program for lærerutanning PLU Polonia Uniwersytetu Im Adama Mickiewicza Portogallo Flep-Formacao Lingua e Estudos Portugueses, LDA - FLEP Romania Euroed Foundation Romania Asociația Centrii De Limba Pentru Afaceri Prosper-As Slovacchia E-Ko Institutu Jazysovej A Interkulturenej Komunikacie Spagna Universidad Politécnica de Madrid - UPM Svezia Göteborg Universitet Turchia Ankara Universite Toner	€ 14.238,00			RICERC A	01.01.201 1	31.12.2012			CLS	
2010	Marzo 2010PR0028	REGIONE TOSCANA	I.D.R.P	Immigrazione, devianza, reinserimento e professione. Aspetti linguistico-culturali e criticità nell'accesso degli immigrati, detenuti e non, al mondo del lavoro	Prof.ssa Antonella Benacci	Università per Stranieri di Siena		€ 50.000,00	€ 50.000,00			RICERC A		REG	Realizzazione di azioni per migliorare gli aspetti linguistico-culturali e comunicativi dell'inserimento dei detenuti immigrati nel mondo del lavoro	Unità di Missione	
2010	CUP E61J1000080006	Leonardo	VinoLingua	Foreign language learning for winery	Prof. Massimo Vedovelli	Università Innsbruck		€ 57.145,00				RICERC A	gennaio 2010	marzo 2013	EU		
2012		MUR-Cooperazione interuniversitaria internazionale A.F. 2008		MASTER - comunicazione interculturale studi libano italiani		Università per Stranieri di Siena						formazio ne					
2010	Codice Matr. 59737	P.O.R. CREO FESR 2007-2013 ASSE I attività 1.1. linea intervento D	OSFAINS	Orientamento strategico di fondo aziendale e internazionalizzazione dell'Impresa sociale	Prof. Cosimo Scaglioso	Università per Stranieri di Siena	Com. Archè Clesio	€ 141.079,91	€ 56.201,37			RICERC A	20.02.201 0	30.04.2012	REG		Unità di Missione
2010	CUP E61J1000080006	PAR FAS 2007-2013 Linea di azione 1.1.a.3 REGIONE TOSCANA	LSECON	Le lingue straniere come strumento per sostenere il sistema economico e produttivo della Regione Toscana	Prof. Massimo Vedovelli	Università per Stranieri di Siena		€ 877.538,00	€ 702.030,00	€ 175.508,00		RICERC A	26.04.201 1	28.10.2013	REG	Progetto relativo alla realizzazione di un prototipo di un'aula mobile per l'apprendimento delle lingue	Unità di Missione





2012	CUP E67E1000013 0006	REGIONE TOSCANA	DEPORT	Oltre i confini del carcere: portfolio linguistico - professionale per detenuti	Prof.ssa Antonella Benucci			€ 610.768,00	€ 610.768,00		formazione			REG	formazione linguistica detenuti	Struttura di Missione DADR
2012	531009-LIP-1-2012-1-BG-KA2-KAZMP/CUP E63113000790 005	LLP Leonardo - KA2 - LINGUA	TMAS	Tell Me a Story- Multilingual interactive Learning for Tourist Guide- TellMe	Prof.ssa Sabrina Machetti	Chamber of Commerce and Industry - Dobrich - Bulgaria	Università per stranieri di Siena	€ 39.600,00			RICERCA	novembre 2012	dicembre 2014	EU		CILS
2012	D09E1200120 0004	Regione Toscana POR FSE 2007/2013 ob.2 Asse IV Capitale umano		Multiculturalità, integrazione, inclusione; osservare le nuove forme della struttura sociale, culturale, linguistica della Toscana. Una sfida per la gestione del cambiamento	Prof. Massimo Vedovelli			€ 420.000,00	€ 240.000,00	€ 120.000,00	RICERCA			REG		simo FAST (PALERMO), DADR (CATALUNYA), DITALS (DIADRO), CILS (BARNI E MACHERE)
2012		CUA - Consorzio interuniversitario per l'Italiano in Argentina		Corso intensivo - 150 anni unità d'Italia			Università per stranieri di Siena	€ 7.000,00	€ 12.000,00		formazione			INTER	corsi intensivi interuniversitari con l'Argentina	
2013		Regione Toscana		Giovani Toscani nel mondo			Università per stranieri di Siena	€ 50.350,00			formazione			REG		CLUSS
2013	543248-lip-1-2013-1-IT-KA2-KAZMP CUP E63114000000 006	Life Long Learning programme		Progetto "Life Long Learning Programme Comenius L-Pack 2	Prof.ssa Pierangela Diadori		Italia: Agenzia per lo Sviluppo Empoiese Valdesa -Lithuania: Public Institution College of Social Sciences (CSS) -Germany: Volksho-chschule im Landkreis Cham e.V. (VHS) -Spain: Instituto de Formación Integral, S.L.U (IFI) -Italy: University for Foreigners of Siena (UNISTRASI) -Greece: Aimek A.E. (IDEK) -Czech Republic: Silesian University in Opava (SUO) -Ireland: Translex a Galway City, -Francia (Parigi): ADPI - Association pour le Développement et la Pédagogie de l'Individualisation	€ 38.674,00			RICERCA			EU		DITALS
2013	CUP D5SG1300021 0007	Ministero dell'Interno - Fondo europeo per i cittadini dei Paesi Terzi		Rete e cittadinanza 2013-2014	Prof.ssa Carla Bagna	Regione Toscana	Università per Stranieri di Siena, Istituzione Centro nord sud, Ufficio scolastico per la Toscana, CTP Follonica Nord-Sud		€ 66.750,00		formazione			NAZ		CLUSS
2013		Piano integrato delle Attività Internazionali delibera del Consiglio regionale n. 26 del 4.4.2012 "Interventi formativi a favore dei giovani toscani nel mondo"		"CORSO DI FORMAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE PER 30 GIOVANI DI ORIGINE TOSCANA RESIDENTI STABILMENTE ALL'ESTERO"	Prof.ssa Carla Bagna				€ 60.000,00		formazione			REG	Corsi di Lingua e Cultura Italiana per i Toscani nel mondo - Borse per assistenti di lingua italiana all'estero	CLUSS Responsabile Scientifico Prof. Carla Bagna
2013	CUP D12F1200022 0006	Piano integrato delle attività internazionali adottato con D.C.R. n.26 del 4/4/2012 REGIONE TOSCANA		Ragazzi in Movimento	Prof.ssa Carla Bagna	Cooperativa Sociale Tangram	Università per Stranieri di Siena, Ass Intercambio Culturale Toscana-Cina, Ass Angolana Njinga Mbande, Associazione Agorà Albania, Cooperativa Intercultura Oxfam, Rete albanesi in toscana RAT, Ass. Pirroda Bosnia Erzegovina	€ 35.000,00	€ 3.583,28	€ 2.500,00	formazione			REG	Potenziamento delle esperienze già attive nel campo di scambi in ambito didattico, pedagogico, educativo fra scuole toscane e scuole di paesi terzi, per sistematizzazione e mettere in rete quanto esistente	CLUSS
2013		PIG - Piani di Indirizzo generale Integrato 2012-2015		Seminario e Laboratorio "Promuovere il diritto all'espressione per pubblici analfabeti"			Università per Stranieri di Siena		€ 3.333,20		formazione					

2013	CUP E63D1300124 0002	REGIONE TOSCANA Piano Integrato delle Attività Internazionali		Corsi di Formazione Linguistica e Culturale e "Borse di Studio per Assistenti di Lingua Italiana all'estero"	Prof.ssa Carla Bagna			€ 97.800,00		formazione			REG		CLUSS	
2013		FEI - FONDO EUROPEO PER L'INTEGRAZIONE DI CITTADINI DI PAESI TERZI 2013 azione 1	L2 Net-work	L2 Net-work: percorsi di integrazione linguistica e cittadinanza	Prof.ssa Carla Bagna	Oxfam Italia	Università per Stranieri di Siena Associazione L'Altra Città, ARCI Nuova Associazione Arezzo, Heimat Servizi Ambientali Soc. Coop, Province di Arezzo, Grosseto, Siena, Associazione ARCI Comitato Provinciale Senese	€ 145.087,76	€ 17.039,59	€ 500,00	formazione			NAZ	CLUSS	
2014	2014-1-F102-KA204-003517	ERASMUS PLUS KA2 COOPERATION AND INNOVATION FOR GOOD PRACTICES - STRATEGIC PARTNERSHIP FOR ADULT EDUCATION	RiUscre	Rete Universitaria SocioCulturale per l'istruzione e il Recupero in Carcere	Prof.ssa Antonella Benucci	Università per Stranieri di Siena	Otto-Friedrich Universität Bamberg Universität Autonoma de Barcellona Université Paris Diderot - Paris 7 Fundação Fernando Pessoa Universidade Fernando Pessoa Higher Institute for Penitentiary Studies (ISSP) Italia	€ 204.723,00						EU	DADR	
2014		ERASMUS PLUS KA2 COOPERATION AND INNOVATION FOR GOOD PRACTICES - STRATEGIC PARTNERSHIP ADDRESSING MORE THAN ONE FIELD (SCHOOL EDUCATION)	WelComm	WelComm: Communication Skills for Integration of Migrants	Prof.ssa Sabrina Machetti	Cooperative vereniging Pressure line U.A. - Olanda	Università per Stranieri di Siena (Italia), Ku Tu Ltd. (Bulgaria), Instituto de Formación y Estudios Sociales (IFES) (Spagna), FLEP - Formacao, Lingua e Estudos Portugueses, Limitada (Portogallo), Synthesis Center for Research and Education LTD (Cipro), Inhecity Project Development (Olanda), Euroesco (Italia)	€ 291.130,00	€ 39.428,00					EU	CILS	
2014				Patrimonio culturale e cittadinanza Italia/Argentina	Prof. Alejandro Pata	Università per Stranieri di Siena	Università degli studi di Macerata - Universidad Nacional de la Plata - Universidad de Buenos Aires - Universidad Católica Argentina - Universidad de Quilmes	€ 8.000,00						INTER	DADR	
2014				Zoomathia	Prof.ssa Cristina Franco	Università per Stranieri di Siena	CEPAM, UMR Université Nice - Université de Caen - Université de Montpellier III - Durham University - Ithaca, Cornell University - Muséum National d'Histoire naturelle de Paris - IRHT Paris - Universität Trier	€ 15.000,00							DADR	
2014	CUDICE PROGETTO CUP D53H400048 0007	Ministero dell'Interno - Fondo europeo per i cittadini dei Paesi Terzi Progetto AP 2013		Rete e Cittadinanza 2014-2015	Prof.ssa Carla Bagna	Regione Toscana	Università per Stranieri di Siena, Istituto Pisa Centro Nord Sud, Ufficio Scolastico Regionale Toscana	€ 63.590,00						NAZ	CLUSS	
2014		REGIONE TOSCANA PIGI Piano Integrato delle Attività Internazionali		Corsi di Formazione Linguistica e Culturale e "Borse di Studio per Assistenti di Lingua Italiana all'estero"	Prof.ssa Carla Bagna	Università per Stranieri di Siena		€ 100.810,00						REG	CLUSS	
2015	IN VALUTAZIONE	ERASMUS PLUS KEY 2 - Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche - Azione - Partenariato strategico per l'insegnamento Superiore	INAROL	Intacomprehension et apprentissage des langues romanes	Prof.ssa Carla Bagna	CAVILAM - Alliance Française	UNIVERSIDADE DO PORTO Portugal, Università per Stranieri di Siena - ITALIA, UNIVERSITATEA DIN BUCURESTI - ROMANIA, UNIVERSIDAD DE CASTILLA - LA MANCHA - SPAGNA	€ 449.223,00	€ 77.914,00					EU	Il progetto ha l'obiettivo di produrre strumenti per studenti di Paesi di lingua romanza al fine di facilitare la loro mobilità e integrazione, in particolare il progetto ha l'obiettivo di realizzare un MOOC che coinvolga le seguenti lingue: francese, italiano, spagnolo, portoghese, rumeno	CLUSS
2015	IN VALUTAZIONE	ERASMUS PLUS - KEY 2 Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche Azione - Partenariato strategico	PULSE	Language and Communication Skills for Foreign Nurses	Prof.ssa Sabrina Machetti	Università per Stranieri di Siena	Cooperative vereniging Pressure Line U.A. - Olanda, FONDO FORMACION EUSKADI S.L. - Spagna, Inhecity Project Development - Olanda, FUNDATIA EUROED, Romania, JEST - Bulgaria, EURORESIO-Italia	€ 277.980,00	€ 65.500,00		01.10.2015	01.10.2017	EU	Il Progetto si propone di migliorare la lingua e culturali competenze degli infermieri che lavorano o intendono lavorare in un paese straniero con metodi innovativi, basati su strumenti digitali per l'auto-organizzato l'apprendimento autonomo.	CILS	

2015	FINANZIATO	ERASMUS PLUS - KEY 2 Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche Azione - Partenariato strategico	WorkIt	WorkIt: Job Language Kit for Migrants	Prof.ssa Sabrina Machetti	Cooperative Vereniging Pressure Line U.A.	Università per Stranieri di Siena - DONA DARIA - OLANDA TRADIGENIA SL - SPAGNA JEST - BULGARIA MIGEN CIC INGHILTERRA INTHECTY PROJECT DEVELOPMENT - OLANDA EURORESO - ITALIA	€ 281.431,00	€ 40.517,00			01.09.2015	01.09.2017	EU	Migliorare le competenze linguistiche dei migranti adulti a fini di integrazione nel mercato del lavoro attraverso l'applicazione di strumenti legati contesto e discrete innovative che forniscono informazioni sulla lingua legata a bisogni immediati dei migranti per l'occupazione. I principali prodotti del progetto (Job Language Kit per i Migranti, WorkIt strumento interattivo online e WorkIt Mobile App) faciliteranno l'accesso dei migranti adulti al mercato del lavoro del paese ospitante dotandoli di una serie di competenze linguistiche necessarie per trovare un lavoro e fornendo loro informazioni sulle opportunità del mercato del lavoro locale	CLS
2015	PASSATO ALLA 2 FASE	ERA-NET HERA JRP UP	MUMIL-EU	Multilingualism and minority languages in ancient Europe	Prof.ssa Marina Benedetti	Roma La Sapienza Albo Cesare Cassio	Università per Stranieri di Siena, Università Autonoma di Madrid Emilio Crego, Università di Chen Mark James, Università di Leiden Alexander Lubosky	€ 1.146.277,94	€ 205.105,00					EU	riflessione sul tema del multilinguismo e delle lingue minoritarie nell'Europa antica, per promuovere nuove soluzioni sul tema "unità nella diversità"	
2015	IN VALUTAZIONE	ERA-NET HERA JRP UP	PMP	Poesis - The Making of the Past	Prof.ssa Paola Dardano	Universität zu Köln, Institut für Linguistik - Dr. Daniel Kolligan, Abteilung Historisch-Vergleichende Sprachwissenschaft, D-50923 KÖLN, Germany	Germany Universität zu Köln - Dr. Daniel Kolligan, Università per Stranieri di Siena - Prof. Paola Dardano, Spain - University of Santiago de Compostela - Prof. José, Virgilio Garcia Trabazo, Germany Universität Leipzig - Dr. Philip Schmitz, Belgium - Université libre de Bruxelles - Prof. Emmanuel Dupraz	€ 683.179,56	€ 97.500,00					EU	Il progetto è finalizzato ad analizzare le modalità di ricostruzione del passato in quattro aree del dominio indoeuropeo, a partire da dati linguistici e letterari	DADR
2015	IN VALUTAZIONE	ERA-NET HERA JRP UP	MEME	Comparing Minority and Migrant Groups in Europe. Remembering, Transferring and Creating Identities	Prof.ssa Pierangela Diadori			€ 95.000,00						EU	Il progetto è finalizzato all'individuazione delle caratteristiche della letteratura e cultura migrante italiana e l'elaborazione di tecniche alternative di trasferimento culturale che possano aiutare a superare dicotomie e tensioni nel contatto interculturale	Dials
2015	FINANZIATO 2015-14T02-KA203-015330	ERASMUS PLUS KA2- Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche	MOVE-ME	MOeC's per studenti un'VErsitari in Mobilità Europea	Prof. Andrea Villani		Università per Stranieri di Siena - CENTRO FAST, Federazione Nazionale Insegnanti-Centro di iniziativa per l'Europa- FENICE, IRLANDA National University of Ireland, Galway - NUIG REGNO UNITO, The Open University - GI GRECIA, Computer Technology Institute & Press Diophantus - CTI ROMANIA, Institutul de Stiinte Ale Educatiei - ISE	€ 296.831,00	€ 80.104,00					EU	Il progetto si pone l'obiettivo di realizzare un percorso di apprendimento volto a sviluppare una padronanza linguistica nel dominio accademico sostenendo lo studente nell'acquisizione delle conoscenze e delle capacità richieste per saper comprendere testi espositivi, orali e scritti, incrementi specifici ambiti disciplinari, nel sapere produrre testi accademici di vario genere (opponi, sintesi, tesina, colloquio orale) trattando argomenti oggetto di studio	FAST

2015		ERASMUS PLUS KA2: Cooperation for Innovation and the Exchange of Good Practices		The Language Magician	Prof. Andrea Villarini	Goethe-Institut e.V	ITALIA Università per Stranieri di Siena - CENTRO FAST, Università per Stranieri di Perugia REGNO UNITO The University of Westminster LBG, Consejería de Educación en Reino Unido e Irlanda, The University of Reading, Association for Language Learning, GERMANIA Universität Leipzig, SPAGNA Centro de Profesorado Norte de Tenerife, Consejería de Educación, Cultura y Turismo (Comunidad Autónoma de la Rioja), Dirección General de Educación	424.511,00	33.206,00										Il progetto si incentra sulla creazione e adattamento per la lingua italiana, spagnola e inglese di un game (The Language Magician) per l'apprendimento delle lingue inglese, italiano e spagnolo presso un pubblico di studenti del ciclo elementare di questi tre paesi. I risultati ottenuti dalla sperimentazione saranno valutati in maniera confrontata tra i tre gruppi target cercando di individuare degli standard di apprendimento e di valutazione dei risultati ottenuti. A questo scopo sarà realizzato un test specifico basato sugli indicatori del Common European Framework che tenga conto delle abilità sollecitate dal game.	FAST
2015	IN PROGETTAZIONE	HORIZON 2020	HERITAGE		Prof.ssa Carla Bagna															

## 15 SERVIZI COMUNI E DI SUPPORTO

### 15.1 Biblioteca

La Biblioteca dell'Università per Stranieri di Siena costituisce un centro di servizio obbligatorio di supporto tecnico all'attività delle strutture didattiche e scientifiche nonché delle istituzioni culturali e di ricerca nazionali ed internazionali.

La Biblioteca fa parte del SBS, "Servizio Bibliotecario Senese" curato dall'Università degli Studi di Siena, che mette a disposizione il catalogo unico informatizzato degli atenei senesi e delle biblioteche di Siena. La biblioteca è a scaffale aperto, l'accesso è libero e tutto il materiale posto sugli scaffali è ammesso alla consultazione in sede.

#### Risultati:

Dotazione/anno*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Monografie	37109	37986	38840	39900	40744	41708	42299	42909
Periodici	171	181	170	172	174	174	140	137
Risorse elettroniche	4	4	4	4	2	2	2	2
Materiale non librario (VHS, DVD, CD) oltre quelli allegati a monografie e periodici	375	390	403	408	440	534	663	702

Attività/anno*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Presenze	12442	6719	4393	3846	3531	4097	4703	4800
Prestiti	4242	3203	3073	4700	4500	4646	4380	4157
Prestiti interbibliotecari	176	237	225	214	213	313	224	270
Visite guidate	29	33	9	4	7	6	9	13

N..B.: \*al 31.12 di ogni anno - *fonte dati: Biblioteca Ateneo*

Le opinioni degli studenti che hanno concluso gli studi nel 2014 alla domanda: *qual è il Suo giudizio sulla fruizione dei servizi di biblioteca come supporto allo studio (accesso al prestito e alla consultazione, orari di apertura, ecc..)?* esprimono giudizi positivi in misura dell' 89,10%.

L'indagine Alma Laurea sul profilo dei laureati 2014, alla domanda sulla *valutazione delle biblioteche (prestito/consultazione, orari di apertura..)* mostra una percentuale di risposte positive pari a circa il 90% che conferma il dato dell'Ateneo.

Secondo l'art. 26, comma 9, dello Statuto dell'Università per Stranieri di Siena, "L'Ateneo considera la Biblioteca elemento caratterizzante della propria identità, missione, attività. L'Ateneo dota la Biblioteca, in quanto primaria struttura di servizio alla ricerca, alla didattica e allo studio, degli assetti gestionali, delle risorse strumentali e di personale adeguati all'assolvimento dei suoi compiti".

La Biblioteca è un centro servizi obbligatorio di raccolta, organizzazione, trattamento, mediazione e circolazione delle informazioni e dei documenti al fine precipuo di soddisfare le esigenze di ricerca e didattica dei docenti e degli studenti dell'Università.

In un'ottica di continuo miglioramento la Biblioteca definisce e gestisce i processi necessari per garantire che il servizio offerto sia conforme alle richieste dell'utente e agli standard di riferimento. Individua le esigenze presenti e future e attua i processi necessari al loro conseguimento. Obiettivo finale è quello di erogare servizi di qualità.

La Biblioteca corrisponde in termini di legge alla normativa sulla sicurezza.

La Biblioteca partecipa al Catalogo SBS – Sistema bibliotecario Senese - curato dall'Università degli Studi di Siena, che si configura come un unico archivio in cui confluiscono le descrizioni di libri, riviste e altro materiale bibliografico di tutte le biblioteche dell'Ateneo di Siena e delle istituzioni bibliotecarie cittadine che aderiscono a SBS.

Dai computer presenti in sala di lettura si accede al catalogo elettronico che consente, con un'unica ricerca, l'accesso al patrimonio bibliografico posseduto dalle istituzioni aderenti a SBS.

La Biblioteca è a scaffale aperto, l'accesso è libero e tutto il materiale posto sugli scaffali è ammesso alla consultazione in sede.

Il prestito a domicilio è consentito a studenti, docenti e personale dell'Università per Stranieri, dell'Università degli studi di Siena e a studiosi accreditati.

Gli utenti possono rivolgersi al personale addetto al servizio al pubblico per una prima ricerca bibliografica, successivamente ai bibliotecari per ricerche più approfondite, sia sul catalogo in linea, sia su repertori bibliografici. I bibliotecari svolgono anche, su richiesta dei docenti, visite guidate in Biblioteca e di orientamento su settori bibliografici di particolare interesse.

È attivo un servizio di prestito interbibliotecario e document delivery che consente di fornire a docenti e studenti materiale bibliografico non presente in Biblioteca. Il servizio è rivolto a biblioteche nazionali e internazionali.

La Biblioteca dispone di un servizio di riproduzione (fotocopie e stampa) self-service regolato dalle leggi vigenti sul diritto d'autore.

È stato acquistato un sistema antitaccheggio che funziona con la tecnologia RFID. È in corso il lavoro di tagging di tutto il materiale bibliografico. Il progetto consentirà la completa automazione dei servizi.

## **15.2 Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali**

<b>Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali</b>	
Intestazione	<b>CENTRO SERVIZI AUDIOVISIVI E MULTIMEDIALI</b>  <b>Direttore:</b> Dott. Simone Madioni
1. Organizzazione della Struttura, personale afferente appartenente all'Ateneo a tempo indeterminato, Personale a contratto, Assegnisti, altre figure	<p>Afferiscono al Centro le seguenti unità di personale:            Rodolfo Mascelloni – D4            Giovanni Ronchitelli Norberto – C5</p> <p>Sono strutture tecniche di competenza del Centro:            3 laboratori linguistici/multimediali            2 sale di videoconferenza            26 aule attrezzate tecnicamente            1 aula magna            1 auditorium</p> <p>1 camper per le rilevazioni linguistiche (utilizzato dal Centro Eccellenza)</p>
2. Attività ordinarie:	<p>I diversi compiti attribuiti al Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali della nostra Università sono stati caratterizzati dall'impegno posto nei confronti del servizio all'utenza sviluppando i seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi all'utenza docenti/studenti</li> <li>• Organizzazione e gestione dei Laboratori linguistici e multimediali</li> <li>• Organizzazione e supporto alla docenza per le attività didattiche</li> <li>• Produzione di materiali audiovisivi e multimediali finalizzati alla didattica e alla promozione</li> <li>• Assistenza per conferenze e convegni</li> <li>• Collegamenti in videoconferenza/meeting</li> <li>• Manutenzione delle apparecchiature</li> <li>• Aggiornamento, gestione e manutenzione del portale di Ateneo e dei Centri</li> <li>• Programmazione e gestione dei contenuti del sistema di Digital Signage per le informazioni interne all'Università</li> <li>• Verifiche periodiche e manutenzioni alle attrezzature al fine del mantenimento della certificazione ISO 9001</li> </ul> <p>Ha erogato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• circa 2600 ore/anno di apertura di laboratori multimediali agli studenti per il libero accesso alla rete internet.</li> <li>• 66 (56 nel 2013) collegamenti in videoconferenza e skype</li> <li>• 24 (115 nel 2013) collegamenti in meeting tramite Adobe Connect</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 (33 nel 2013) registrazioni audio per i Centri Fast, Ditals, Cils per vari progetti</li> <li>• 50 ( 24 nel 2013) tra produzioni audiovisive e riprese</li> <li>• ha gestito 827 (1300 nel 2013) prenotazioni di videoproiettori ed assistenza nelle aule</li> <li>• 391 (377 nel 2013) eventi gestiti in aula magna (lezioni, tesi di laurea, proiezioni film, convegni, conferenze)</li> <li>• 71 (35 nel 2013) assistenza per tesi di laurea e master in presenza e in collegamento</li> <li>• 718 (655 nel 2013) richieste di utilizzo e predisposizione delle lavagne elettroniche nelle aule</li> <li>• 259 (261 nel 2013) prestiti di materiali audiovisivi</li> <li>• 136 (151 nel 2013) copie di CD e DVD</li> </ul>
<b>3. Progetti di ricerca e di altra natura</b>	
<b>4. Altri tipi di attività</b>	<p>Attivazione di nuove strutture tecniche e servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Completata la gestione e controllo da remoto dell' Auditorium della sede dei Pispini.</li> <li>• Realizzazione di una nuova aula didattica gestita e controllata da remoto, portando così al 100% le aule attrezzate di P.zza C. Rosselli</li> <li>• Realizzazione di una sala formazione e videoconferenze in meeting inserita nel sistema di controllo da remoto</li> <li>• Manutenzione straordinaria, dei videoproiettori, con la sostituzione delle lampade giunte a fine vita oraria o cambio del videoproiettore per raggiunta fine operatività</li> <li>• Attivate 8 meeting room per le attività formative e di videoconferenza dei Centri</li> </ul> <p>Sviluppo e supporto alle tecnologie e alle attività didattiche (sintesi)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Centro ha collaborato come supporto alle attività scientifiche e didattiche del Dipartimento, dei Centri e della stessa Amministrazione.</li> <li>• Realizzazione delle prove audio ed assistenza per gli esami di certificazione CILS e DITALS</li> <li>• Videoregistrazione delle prove di esame CILS-DIT</li> <li>• Realizzazione di riprese e montaggi video per il Comune di Siena nel contesto di accordi con l'Università</li> <li>• Video promozionali per le attività/corsi di laurea/iniziative dell'Ateneo</li> <li>• Realizzazione di produzioni audiovisive a supporto di specifici progetti e per il web</li> <li>• Passaggio alla nuova versione del sito internet di Ateneo e di tutti i Centri</li> <li>• Revisione dei siti minori collegati al portale di Ateneo per uniformare la grafica</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione delle pagine in lingua inglese del portale di Ateneo e CLUSS</li> <li>• Realizzazione della complessa struttura “Amministrazione trasparente” per il sito di Ateneo</li> <li>• Realizzazione del portale per i Docenti per l’aggiornamento in autonomia dei propri CV vita</li> <li>• Videoregistrazione di seminari e convegni</li> <li>• Realizzazioni di video promozionali/istituzionali per il sito</li> </ul>
5. Finanziamenti dell’Ateneo, da fonti esterne	
6. Criticità incontrate e linee di soluzione intraprese o da intraprendere	<p>Le maggiori criticità sono state rappresentate dalle numerose richieste nei vari settori di cui si occupa il Centro, dal crescendo delle attività didattico/istituzionali, anche al di fuori del normale orario di servizio, dall’impossibilità di poter programmare anticipatamente le attività in funzione delle esigenze, la sempre maggiore richiesta di assistenza alla Docenza per l’utilizzo delle attrezzature, la gestione dell’aula magna per convegni, conferenze e seminari. Il poco personale del Centro è stato fortemente impegnato nella risoluzione delle problematiche affrontandole con la massima disponibilità e professionalità, in certi momenti messi in ulteriore difficoltà a causa anche di una sola malattia o ferita. A seguito delle sempre maggiori richieste di presenza del personale andrebbe intrapresa un’azione di incremento delle unità di personale da destinare al Centro.</p>
7. Linee delle attività e obiettivi per il 2015 ed eventualmente per gli anni successivi	<p>Obiettivo primario è il mantenimento degli attuali livelli qualitativi dei servizi alla Docenza e agli studenti.</p> <p>Ampliamento delle potenzialità tecniche ed operative da remoto atte a sopperire la carenza di personale e contribuire ad una riduzione dei costi di gestione e manutenzione.</p> <p>Graduale sostituzione dei videoproiettori e apparati tecnici</p> <p>Progressiva digitalizzazione dei materiali e allestimento di un server video.</p> <p>Contenimento delle ore di straordinario e delle ore a recupero del personale del Centro.</p>

### ***15.3 Centro Servizi Informatici***

<b>Centro Servizi Informatici</b>	
Intestazione	<b>CENTRO SERVIZI INFORMATICI</b>  <b>Direttore:</b> Dott. Giampiero Ciacci

<p>1. Organizzazione della Struttura, personale afferente appartenente all'Ateneo a tempo indeterminato, Personale a contratto, Assegnisti, altre figure</p>	<p>Direttore cat.EP 1 unità cat.D  1 unità cat.C part time 60%</p>
<p>2. Attività ordinarie:</p>	<p>Programmazione acquisti hardware e software per l'amministrazione centrale; Installazioni, gestione e manutenzione dei server, del parco personal computer, delle apparecchiature e dei servizi di rete e posta elettronica; back up dati, gestione delle politiche di sicurezza. Aggiornamenti e supporto su procedura ESSE3, CIA, CSA, Titulus Spedizioni mensili Anagrafe Nazionale Studenti Gestione e manutenzione procedura CoLI (Corsi Lingua Italiana), CILS, DITALS, Indirizzario, Gestione Contratti, GF2, EPLUS Supporto alla gestione del centralino telefonico, sw tassazione on line Gestione e supporto sulla rete wireless di ateneo</p>
<p>3. Progetti di ricerca e di altra natura</p>	<p>Virtualizzazione aula informatica 20 Ristrutturazione rete informatica Ammodernamento rete wifi Sostituzione centralino VOIP</p>
<p>4. Altri tipi di attività</p>	<p>Organizzazione corsi ECDL Organizzazione corsi IT Security</p>
<p>5. Finanziamenti dell'Ateneo, da fonti esterne</p>	<p>Dotazione ordinaria del centro in bilancio Piano triennale 2013-2015 125.000€</p>
<p>6. Criticità incontrate e linee di soluzione intraprese o da intraprendere</p>	<p>Problemi sulla rete wireless per scarsa copertura di alcune zone. Soluzione mediante nuovi apparati da installare Criticità per la riscossione tasse. Soluzione, attivazione MAV on line e carta di credito on line</p>
<p>7. Linee delle attività e obiettivi per il 2015 ed eventualmente per gli anni successivi</p>	<p>Dematerializzazione processo di conseguimento titolo universitario e firma digitale dell'esame di laurea. Attivazione University Planner per la gestione degli spazi integrata con Esse3 Virtualizzazione aule informatiche 18 e 19 Attivazione corsi per il conseguimento della certificazione Diritto ed ICT (Firma digitale, PEC, sicurezza e privacy)</p>

## **16 OBIETTIVI DELLA DIRETTORCE GENERALE PER L'ANNO 2014: PUNTI DI FORZA E PUNTI DI DEBOLEZZA**

Spettano al Direttore Generale, sulla base degli indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione, la complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo dell'ateneo, nonché i compiti attribuiti ai dirigenti generali delle amministrazioni statali, in quanto compatibili. Responsabile della Direzione Generale è il Direttore Generale che coordina il funzionamento degli uffici e dei servizi dell'Ateneo e le attività dei Dirigenti e delle funzioni equiparate conformando la sua attività agli obiettivi ed ai programmi degli Organi di governo dell'Ateneo, e curando l'osservanza delle relative direttive. Il Direttore Generale è una figura manageriale apicale, che ha compiti di "cerniera" tra gli organi di governo e la struttura amministrativa e la sua funzione trova forza nel vincolo fiduciario che lo lega direttamente al rettore. Lo Statuto dell'Università per Stranieri di Siena definisce il ruolo del DG, assegnandogli obiettivi strategici generali:

"Il Direttore Generale coadiuva gli Organi di governo nella definizione degli indirizzi, delle direttive, dei programmi e dei progetti, per funzioni o complessi organici di funzioni, e per la relativa allocazione di quote di bilancio alle strutture competenti.

Sulla base degli indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione, il Direttore Generale è responsabile della complessiva organizzazione e gestione dei servizi, delle risorse strumentali e del Personale Tecnico-Amministrativo dell'Ateneo, nonché dei compiti, in quanto compatibili, di cui all'articolo 16 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165."

In questo quadro generale, la Direttrice Generale esercita i seguenti compiti:

1. Individua, propone e verifica risorse e competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi che ciascuna area dell'Ateneo deve raggiungere
2. Analizza esigenze e necessità nuove rispetto agli obiettivi generali e pianifica interventi migliorativi, per quanto riguarda l'organizzazione, anche nell'ambito di un corretto Piano della Formazione
3. Assegna gli obiettivi specifici alle aree e alle strutture
4. Adotta atti e provvedimenti amministrativi ed esercita i poteri di spesa in base ad una pianificazione annuale del bilancio in rispondenza alle esigenze strategiche dell'Ateneo
5. Dirige, coordina e controlla le attività delle aree, attraverso un'azione partecipata e condivisa con i Responsabili, anche svolgendo attività di coordinamento generale delle strutture e dei Centri
6. Predispose i bilanci annuali di Ateneo (di previsione e il rendiconto)
7. Contribuisce alla promozione, allo sviluppo e alla crescita dell'Ateneo sia a livello nazionale sia a livello internazionale, anche progettando iniziative specifiche di comunicazione e di fund-raising
8. Collabora strettamente con la Rettrice, supportandola in tutte le azioni che concorrono al miglioramento continuo e al raggiungimento degli standard di qualità definiti a livello nazionale e internazionale, e perseguendo gli obiettivi generali dell'Ateneo.

Sulla base di quanto stabilito dalla Legge 240/2010 e dallo Statuto dell'Università per Stranieri di Siena, appena ricordato, e soprattutto con riferimento alle strategie delineate dalla Rettrice e nel

contesto descritto in premessa al presente documento, il Consiglio di Amministrazione, nel mese di aprile 2014 ha assegnato gli obiettivi alla Direttrice Generale.

Si riporta di seguito una analisi puntuale di detti obiettivi e del relativo stato di attuazione, evidenziando, avvalendosi della metodologia Swot Analysis, punti di forza e di debolezza.

### **16.1 Obiettivi della Direttrice Generale 2014**

- a. Organizzazione dinamica e innovativa: revisione e stabilizzazione, entro il mese di giugno, del modello di organizzazione sperimentato; lavoro in staff attraverso incontri trasversali tra gli uffici, coordinati direttamente dalla DG.

La revisione del modello organizzativo, terminata nel mese di agosto del 2014 con l'emanazione della Ordinanza n. 418.2014, è il risultato di una azione condivisa con i responsabili delle strutture avvenuta nel corso dei mesi attraverso incontri specifici e tematici. Gli incontri hanno coinvolto, a più riprese e con modalità di partecipazione di volta in volta stabilite in base alle necessità di analisi e approfondimento, tutto il personale amministrativo dell'ateneo. Sono stati realizzati, inoltre, incontri specifici con i docenti con particolari responsabilità delle Strutture: i Direttori dei Centri di Ricerca, il Direttore del Dipartimento (DADR), il Prorettore e Coordinatore del Presidio di Qualità, la stessa Rettrice.

In particolare, è importante segnalare la scelta di condividere e progettare ruolo e obiettivi di ciascuna struttura con il personale EP (Elevata Professionalità) con responsabilità di direzione e coordinamento. Questa è stata l'occasione, oltre che per pianificare nel dettaglio le singole iniziative, anche per definire, per le strutture di nuova istituzione (in particolare l'Area della Assicurazione della Qualità, il Coordinamento della Comunicazione, quello degli Studi e Ricerche) e anche per le strutture già operative, il piano di azione annuale, facendo particolare attenzione alle attività condivise tra le diverse strutture e sottolineando, azione per azione, necessarie sovrapposizioni o distinzioni di competenze. E' da segnalare, tuttavia, una ancora presente difficoltà a definire con chiarezza obiettivi distinti e responsabilità diverse nel processo di produzione e nella messa a punto delle corrette procedure. Il motivo di tale difficoltà è da ascrivere ad alcune scelte operate in passato, dalla precedente amministrazione, che aveva ritenuto, nella messa a punto del modello organizzativo, di eliminare strutture tradizionalmente dedicate alla gestione degli aspetti amministrativo contabili (ad esempio il Patrimonio).

Nel corso di questa attività, seppur con qualche difficoltà di origine relazionale e di comunicazione, è stata sperimentata una prima esperienza di lavoro in Staff che ha visto la Direttrice Generale svolgere il ruolo di facilitatore del processo di condivisione e comunicazione.

Va segnalato, in particolare, il grande impegno nella ricerca di soluzioni organizzative in una realtà in grande espansione, quale è quella di Unistrasi, ma che presenta, d'altro canto, una forte carenza di personale; per la soluzione di problematiche importanti, soprattutto presenti nell'area della didattica, per quanto riguarda i servizi agli studenti, si è proceduto nella creazione di figure cerniera che operano trasversalmente e con una funzione di ponte tra le diverse strutture, quelle per funzioni confinanti. Esempio: Segreterie studenti e servizi informatici; dipartimento e qualità; didattica e contabilità.

Il lavoro di revisione e riprogettazione del modello organizzativo non è terminato e si prevede debba continuare a lungo, poiché, soprattutto alla presenza dei continui cambiamenti a cui è sottoposta la Pubblica Amministrazione – e l'università non è esclusa –, c'è la necessità di monitorare costantemente l'efficacia e l'efficienza delle soluzioni organizzative trovate. In un'ottica di miglioramento continuo, e anche consapevoli che i *nuovi lavoratori* devono essere formati alla

trasversalità e soprattutto all'acquisizione di diverse conoscenze, si rendono necessarie azioni specifiche, quali un presidio e un monitoraggio costante, una mappatura dei processi organizzativi e azioni di motivazione, valutazione e incentivazione dei comportamenti del personale. Nel corso del 2014, in questa direzione, è stato messo a punto un nuovo protocollo per la valutazione del personale a cui sono stati assegnati compiti e responsabilità specifiche. Il modello è perfezionabile, ma si basa su criteri di valutazione più stringenti e punta oltre al coinvolgimento e alla condivisione degli obiettivi, al miglioramento del grado generale di soddisfazione. Questi ultimi, in particolare, faranno parte degli obiettivi della Direttrice Generale per il 2015. Infine nel 2014, con i pochi punti organico disponibili e le risorse a disposizione, sono state operate alcune integrazioni di personale e completamento dell'orario. In particolare:

- Innalzamento delle percentuali di assunzione del personale part time fino al 100% di 3 unità di Personale tecnico amministrativo e di 4 Collaboratori ed esperti linguistici di italiano e lingue straniere
- Assunzione di 2 unità di personale part-time, dopo qualche mese portate a tempo pieno

<b>Punti di Forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
Maggiore accettazione della condivisione degli obiettivi generali	Resistenza e Rigidità dei ruoli
Innovazione organizzativa e trasversalità	Resistenza all'innovazione e timore del cambiamento
Primo modello di valutazione delle performance individuali	Abitudini e posizioni consolidate

- b. Politica del personale organica e coerente con il punto precedente, attraverso la realizzazione del piano della formazione 2014 (aree formative: bilancio economico patrimoniale; progettazione europea; comunicazione; trasparenza; contratti e appalti; competenze informatiche) e la definizione di un protocollo di comunicazione interna.

Sono stati realizzati, nel corso dell'anno 2014, n. 44 corsi di formazione che hanno coinvolto 70 dipendenti su un totale di 87. Si riporta di seguito la tabella da cui è possibile evincere gli argomenti affrontati che risultano completamente corrispondenti a quelli assegnati dal CdA. Inoltre sono stati realizzati incontri e seminari di tipo motivazionale e di approfondimento degli strumenti innovativi, finalizzati alla semplificazione delle procedure e alla razionalizzazione dell'organizzazione (U-GOV, S3, Titulus, produzione testi per web). E' doveroso ricordare che la spesa per la formazione del personale è inserita nell'elenco delle spese monitorate annualmente dal Ministero delle Finanze (DL 78/2010 sul limite di spesa), per il quale l'Università per Stranieri è vincolata ad un tetto annuo massimo di 11.000 euro. Infine, non è stato realizzato il Piano di Comunicazione Interna che rappresenta uno strumento molto importante per stabilire le gerarchie, le modalità e le tempistiche nella comunicazione tra le strutture. Il Piano della Comunicazione Interna (obiettivo rinnovato per il 2015) deve essere uno strumento agile e sintetico che pone le basi per la semplificazione delle procedure nella definizione dei flussi corretti delle informazioni. Gli obiettivi si raggiungono più speditamente se tutti i lavoratori sono informati e sono resi consapevoli del come e del quando il loro intervento è necessario. La mancanza di chiarezza e consapevolezza sul *come e sul quando*, è la principale causa dei tempi morti e dei tempi lunghi per la completezza dei processi. Il Piano di Comunicazione Interna sarà realizzabile solo dopo una corretta mappatura dei processi di produzione e della loro descrizione in relazione al modello organizzativo.

<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
Acquisizione nuove competenze	Resistenza e mancanza di coinvolgimento nelle attività di formazione
Riduzione dei tempi di realizzazione dei prodotti	Forte controllo da parte della Direzione Generale sull'andamento dei processi
Maggiore consapevolezza sull'importanza dei contributi e dei ruoli individuali	Resistenza all'assunzione di responsabilità

<b>CORSI DI AGGIORNAMENTO e FORMAZIONE ANNO 2014</b>				
<b>TIPO DI FORMAZIONE</b>	<b>DATA CORSO</b>	<b>TITOLO CORSO</b>	<b>ARGOMENTO CORSO</b>	<b>AREA FORMATIVA</b>
INTERNA	14/11/2014	Impatto della normativa anticorruzione nelle Università. Ambiti applicativi e soluzioni pratiche.	ANTICORRUZIONE/TRASPARENZA	<b>TRASPARENZA - ANTICORRUZIONE</b>
ESTERNA	04/02/2014	"Siti trasparenti: le informazioni giuste al posto giusto"	ANTICORRUZIONE	
	05/02/2014	Atenei: realizzare e gestire processi ed azioni finalizzate alla prevenzione dell'illegalità e della corruzione		
INTERNA	16/10/2014	Primo corso (base e intermedio) di "MS EXCELL"	EXCELL	<b>COMPETENZE INFORMATICHE</b>
	17/10/2014		EXCELL	
INTERNA	10/09/2014	Corso intermedio di "MS EXCELL"	EXCELL	
	11/09/2014		EXCELL	
INTERNA	21/07/2014	Corso base "MS EXCELL"	EXCELL	
	22/07/2014		EXCELL	
ESTERNA	03/03/2014	Corso ESSE3 stage e tirocini	ESSE3	
INTERNA	30/09/2014	Secondo incontro su "BUDGET 2015"	BUDGET	<b>BILANCIO ECONOMICO PATRIMONIALE e CONTROLLO DI GESTIONE</b>
ESTERNA	04/06/2014	XXXIX Corso ISOIVA	CONTABILITA'	
	05/06/2014			
	06/06/2014			
ESTERNA	05/02/2014	XXXIX Corso ISOIVA	CONTABILITA'	
	06/02/2014			
	07/02/2014			
INTERNA	14/07/2014	Corso di aggiornamento di "ECONOMIA AZIENDALE"	ECONOMIA AZIENDALE	
	15/07/2014			
INTERNA	25/02/2014	La contabilità economico patrimoniale: solo burocrazia o occasione di cambiamento?	CONTABILITA'	
	26/02/2014			

ESTERNA	19/05/2014	Corso di formazione presso Fondazione Giorgio Cini, il Centro EIUC e lo Studio Commercialista del dott. Giovanni Diaz	BILANCIO	
	20/05/2014			
INTERNA	06/10/2014	Principi di Management e di gestione	MANAGEMENT/GESTIONE	MANAGEMENT
ESTERNA	25/02/2014	Seminario "nuovo Programma ERASMUS PLUS 2014-2020"	ERASMUS	
	27/11/2014	Incontro su sistemi esteri di istruzione superiore e riconoscimento dei titoli di studio	ISTRUZIONE	
ESTERNA	16/04/2014	Corso di formazione/aggiornamento "Presentazione ERASMUS"	ERASMUS	
ESTERNA	31/03/2014	Scuola di formazione permanente sul management didattico 2014 seconda edizione	MANAGEMENT	
	01/04/2014			
ESTERNA	09/10/2014	Coordinamento Organizzativo segreterie studenti	SEGRETERIE STUDENTI/MANAGEMENT	
	10/10/2014			
ESTERNA	17/10/2014	Corso di formazione "Gestione procedure di gara con AVCPass"	GESTIONE ACQUISTI	CONTRATTI e APPALTI
ESTERNA	22/10/2014	Come acquistare sul Me.Pa, aspetti procedurali e operativi	MODALITA' D'ACQUISTO	
ESTERNA	14/05/2014	Seminario "Contratti d'appalto della Pubblica Amministrazione, figure e istituti nelle procedure a evidenza pubblica"	APPALTI	
ESTERNA	17/04/2014	Gli appalti pubblici dopo l'AVCPass e le ultime novità normative. L'AVCPass: simulazione operativa di tutti gli adempimenti nella procedura di gara	APPALTI	
ESTERNA	31/01/2014	Corso di formazione Maggioli Area Appalti e contratti pubblici: "Il sistema AVCPASS"	APPALTI e CONTR. PUBBL.	
ESTERNA	17/04/2014	Corso di formazione "Gestione del personale. Gli ultimi interventi normativi e giurisprudenziali intervenuti sui principali istituti delle assenze"	GESTIONE PERSONALE	PERSONALE
ESTERNA	21/11/2014	Corso di formazione "Come si redige una pratica pensionistica S7"	PENSIONI	
ESTERNA	16/10/2014	Corso in videoconferenza "Le nuove regole del pubblico impiego, le novità del D.L. 90/2014, gli orientamenti giurisprudenziali, le recenti"	PUBBLICO IMPIEGO	

	17/10/2014	circolari interpretative"		
ESTERNA	07/03/2014	Seminario di formazione "Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti."	REDAZIONE ATTI AMM.IVI	
ESTERNA	dal 27/02/2014 al 18/04/2014	Corso FSE "I fondi europei a gestione diretta" presso CESCOT Siena	FONDI EUROPEI	PROGETTAZIONE EUROPEA
ESTERNA	28/01/2014	"Scrivere una proposta di successo in HORIZON 2020"	HORIZON	
INTERNA	12/06/2014	Redazione web e area amministrazione trasparente	COMUNICAZIONE	COMUNICAZIONE

- c. Investimento adeguato in tecnologie e servizi (dematerializzazione, iscrizioni e pagamenti on-line, protocollo, tecnologie di didattica on-line)

La modernizzazione passa attraverso un processo complesso che vede da una parte il necessario adeguamento delle competenze del personale, dall'altra l'acquisizione di strumenti manageriali innovativi. Dematerializzare la documentazione, oltre ad essere richiesta dalle nuove normative in materia per la Pubblica Amministrazione, risponde alla necessità di razionalizzare e semplificare i processi amministrativi. E' un percorso lungo che Unistrasi ha avviato definitivamente nel 2014 con l'acquisizione e la progettazione di strumenti informatici complessi previsti nel Piano Triennale 2014/2016. Tale processo continuerà almeno per tutto il 2015 (vedi obiettivi della DG per l'anno 2015). Si tratta, in particolare, di :

- Firma digitale e digitalizzazione dei mandati bancari
- Completa acquisizione e utilizzo del programma di contabilità U-GOV CINECA
- Informatizzazione del prestito bibliotecario attraverso un sistema tecnologicamente avanzato che consente di razionalizzare le procedure e il personale dedicato al pubblico
- Progettazione del sistema di iscrizione degli studenti stranieri e del pagamento on-line delle tasse di iscrizione dall'estero
- Progettazione del sistema di anagrafe degli studenti stranieri nell'ambito programma S3 CINECA
- Acquisizione definitiva del programma Titulus CINECA per il protocollo e l'archiviazione dei documenti
- Progettazione di interfaccia dialoganti tra i tre programmi U-GOV, S3 e Titulus
- Progettazione di nuove modalità di erogazione della didattica on-line, anche attraverso la metodologia MOOC (vedi obiettivo f).

<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
Razionalizzazione risorse umane	Resistenza all'innovazione
Verifica e controllo costante delle procedure e dei documenti	Difficile acquisizione dati e informazioni



Miglioramento dei servizi agli studenti	Carenza delle competenze necessarie
Acquisizione fondi aggiuntivi da Piano Triennale	Difficoltà interne ed esterne nel rispetto dei tempi e delle scadenze

- d. Rafforzamento area finanziaria e revisione del modello organizzativo in relazione ai criteri di efficienza ed efficacia e soprattutto in relazione al bilancio economico-patrimoniale
- e. Chiusura, entro giugno, della fase di passaggio dalla contabilità finanziaria alla contabilità economico-patrimoniale, della fase di sperimentazione del sistema U-GOV; messa a regime di U-GOV, anche prevedendo l'acquisizione di ulteriori moduli di gestioni previsti dal sistema

Gli obiettivi **e.** e **d.** sono strettamente correlati. Nell'ambito delle iniziative volte a migliorare l'organizzazione complessiva dell'Ateneo, grande parte del 2014 ha visto un impegno costante dell'area Contabilità e Bilancio, centro principale di cambiamento per il passaggio obbligatorio al Bilancio Economico-patrimoniale. Nel 2014 non è stato possibile raggiungere l'obiettivo, inizialmente dichiarato, poiché, come per tutte le università, tale transizione ha richiesto tempi molto più lunghi del previsto. E ciò principalmente a causa di un importantissimo e necessario adeguamento delle competenze del personale, cresciuto con una mentalità finanziaria, radicalmente e concettualmente diversa. Durante l'anno sono state rafforzate le competenze del personale dedicato anche grazie all'assistenza fondamentale di un professionista esperto di contabilità economica nel sistema universitario. Inoltre, proprio nel 2014, sono state messe a punto dal Ministero dell'Università le specifiche modalità di tenuta del Bilancio per le Università (Decreto Ministeriale 19 del 14 gennaio 2014). Alla fine del 2014 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il Primo Budget di Ateneo, predisposto in osservanza al Decreto Ministeriale. Di fatto, solo nel 2015 è stato possibile realizzare la Situazione Patrimoniale Iniziale – primo atto indispensabile che consente di effettuare il passaggio dalla modalità finanziaria a quello economico-patrimoniale – e il primo Bilancio di Esercizio. Nel corso del 2015 sarà, inoltre, necessario terminare la formazione per tutto il personale dell'Ateneo, poiché tutte le strutture sono, a diverso titolo, coinvolte nella tenuta della contabilità, specifica e di competenza, spettando all'Area Bilancio e Contabilità la raccolta dei dati per la pianificazione, il monitoraggio e la rendicontazione della spesa. Nella ridefinizione e nella taratura del modello organizzativo, si è tenuto conto di tali esigenze e, solo a conclusione del processo, nel 2015, sarà possibile chiudere questa fase di passaggio e di ricostruzione dell'area e di tutte le competenze necessarie.

<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
Coinvolgimento di tutto il personale nell'utilizzo del sistema di contabilità U-GOV	Resistenza all'innovazione e al cambiamento
Maggiore controllo della spesa	Difficoltà nell'acquisizione di rigore contabile
Condivisione e pianificazione dettagliata della spesa	Resistenza all'assunzione diffusa di responsabilità

- f. Promozione e sviluppo dell'Ateneo, attraverso un piano di comunicazione (sito web ed eventi), piano di servizi per l'internazionalizzazione (sito e produzione materiale didattico);

individuazione consulenti all'estero), piano di marketing (definizione di una corporate identity), piano di fund raising e progettazione

Grande parte dell'impegno del 2014 è stato concentrato nell'avvio di un programma intenso di promozione e di sviluppo dell'Università per Stranieri di Siena nel territorio di competenza, nell'accezione che è stata delineata nell'introduzione del presente documento. I punti qualificanti di questa importante azione sono stati:

- Creazione di una specifica area di comunicazione e relazioni esterne nell'ambito della organizzazione già delineata (vedi obiettivo a.) con personale dedicato a tempo pieno
- Progettazione e prima realizzazione del Piano di Comunicazione, con la revisione totale del logo di Ateneo, la redazione di materiale promozionale (brochure di Ateneo e gadget); prima revisione del sito web di Ateneo, con una particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio e dei testi, alla produzione di molteplici video di presentazione delle attività principali dell'Ateneo, interviste, news
- Istituzione di una redazione centrale e periferica del sito web, con l'obiettivo di curare l'aggiornamento del sito e la produzione di notizie, la revisione dei testi e la produzione dei video
- Istituzione dello Staff della Rettrice per la Internazionalizzazione (vedi obiettivo a.)
- Progettazione di un piano di servizi per la internazionalizzazione e la promozione all'estero (accreditamento di Unistrasi presso la Regione Toscana per la realizzazione di progetti di servizio civile linguistico internazionale per la diffusione della Lingua e della Cultura Italiana in circa 30 istituzioni a livello internazionale) e partecipazione a fiere per gli studenti (Oman, Cina e Giappone)
- Realizzazione di un primo Piano di Marketing (da febbraio a maggio 2014), che dovrà essere ampliato nel 2015. Si riporta di seguito una tabella estratta dal Piano da cui emergono fattori di forza e di debolezza di Unistrasi e da cui assumono ancora più significato le azioni realizzate nel 2014 (descritte in questo documento nei punti precedenti)

### Università per Stranieri di Siena: SWOT analysis

<i>Forze</i>	<i>Debolezze</i>
Università specializzata e di qualità	Numero del personale ristretto
Presenza dei centri CLUSS, CILS, DITALS e FAST che rendono l'Università unica nel suo genere	Spazi fisici ristretti (aule, biblioteche, laboratori)
Bilancio attivo	Sito web da sviluppare e non tradotto
Aumento complessivo degli iscritti all'Università, ai corsi di lingua del CLUSS e ai corsi on-line del FAST	Mancanza di un ufficio comunicazione
Aumento delle certificazioni rilasciate da CILS e DITALS	Promozione debole
Corso in Mediazione L-12 di successo	Materiali fiere non adeguati
	Corso triennale in lingua e cultura per l'insegnamento a stranieri L-10 e entrambe lauree magistrali stabili o in leggero calo (tuttavia con quote di mercato basse)

<p>Ateneo con alto tasso di internazionalizzazione</p> <p>Soddisfazione degli studenti più alta della media</p> <p>100 % degli studenti idonei per la borsa di studio riescono ad ottenerla</p> <p>Alto numero di enti convenzionati in tutto il mondo con CILS e DITALS</p> <p>Certificazione CILS riconosciuta ufficialmente dal MAE (CLIQ)</p> <p>Soddisfazione degli studenti superiore alla media nazionale</p>	<p>Percentuale di passaggio degli studenti dalla triennale alla specialistica basso</p> <p>Difficoltà a monitorare gli enti convenzionati con il DITALS</p> <p>Siena mal collegata con le principali vie stradali e ferroviarie</p>
--	---

- avvio della progettazione di un corso di formazione di livello A1 della lingua italiana in modalità MOOC che sarà realizzato nel 2015.

I MOOCs (acronimo di Massive Open Online Courses, in italiano **Corsi massivi online aperti a tutti**) si stanno sempre più affermando a livello mondiale come un importante sistema di formazione on-line. Le attività formative sono rivolte ad un elevato numero di utenti che accedono ai contenuti unicamente via web. Ogni istituzione che eroga corsi MOOCs sceglie la propria modalità di certificazione dell'apprendimento; nella maggior parte dei casi, è previsto un esame finale di verifica dell'apprendimento e viene rilasciato un certificato di idoneità, a volte con votazione, a volte con il riconoscimento di crediti formativi universitari. L'attuale mercato dei MOOCs è offerto da singole Università o da consorzi di Università che condividono esperienze e competenze dei propri docenti e personale. I MOOCs non prevedono particolari standard internazionali per quanto concerne tecnologie o metodologie di insegnamento, sebbene sia oramai generale la tendenza a porre al centro del progetto formativo l'interazione e la collaborazione on-line tra gli studenti, i docenti e i tutor. Il materiale didattico può provenire da ogni tipo di fonte e dovrebbe essere organizzato in modo flessibile e dinamico dal docente e/o tutor. Partecipare ad uno dei Consorzi che attualmente operano a livello internazionale (*Coursera* è il primo consorzio creato da un gruppo di docenti dell'Università di Stanford, California), darà ad Unistrasi molta visibilità e la realizzazione di questa iniziativa è una ulteriore risposta alle problematiche indicate dal Piano Marketing, già citato.

I consorzi e le piattaforme che offrono MOOC sono, a partire dal 2012 (data di comparsa dei primi MOOC) crescenti in termini di numerosità, non altrettanto in termini di qualità. L'area disciplinare relativa all'apprendimento delle lingue è apparsa solo in un secondo momento – e a tutt'oggi in misura ancora minoritaria – tra quelle offerte dai diversi attori ora presenti nel mercato dei MOOC. Si è reso dunque necessario un primo lavoro di censimento mirato all'individuazione delle piattaforme che presentavano all'interno della loro offerta MOOC di lingua e di cultura straniera chiaramente identificabili. Una volta ridotto il campo di osservazione a tale insieme si è poi passati ad una seconda fase di valutazione "qualitativa", nell'ottica di identificare un partenariato con un consorzio leader del mercato MOOC ad oggi, con l'intenzione di massimizzare la diffusione e la promozione del *brand UNISTRASI*, ma anche di individuare un partner con una competenza specifica nel campo della didattica online su grandi numeri di utenti (decine e/o centinaia di migliaia). A

questo punto la scelta si è ridotta a pochi attori ed il partner prescelto è stato infine **FutureLearn**. Le ragioni di tale decisione sono la competenza pedagogica specifica, rafforzata in modo significativo dall'aver, tra i partner fondatori, la Open University ed anche la "reputazione" di FutureLearn che, nonostante si stia parlando di un arco temporale ridottissimo, si è distinto nel mercato dei MOOC per rigore metodologico e per supporto attivo alla realizzazione di MOOC destinati ad essere erogati anche a più riprese sulla propria piattaforma.

- Non è stato realizzato, infine, il Piano di fund raising, pur avendo Unistrasi una forte attività di acquisizione fondi, tanto da raddoppiare il proprio Bilancio con proventi cosiddetti propri. Obiettivo da riportare al 2015.

<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
Aumento della reputazione di Unistrasi	Adeguamento della qualità dei servizi
Aumento degli iscritti	Spazi insufficienti
Attrazione a livello internazionale	Accoglienza e logistica inadeguate

- g. Costituzione di un'area per il presidio della qualità dell'Ateneo (controllo e verifica delle procedure, degli obblighi di trasparenza, delle scadenze dettate dall'ANVUR per la didattica e per la ricerca, della produzione di regolamenti e documentazione)

L'Università per Stranieri di Siena è da tempo impegnata nel perseguimento degli obiettivi di qualità. Da diversi anni l'università è certificata ISO e quindi oggi particolarmente reattiva alle iniziative che vedono la valutazione come momento di crescita e di miglioramento. Su questo presupposto, è stato possibile progettare e istituire l'Area Assicurazione della Qualità, con l'obiettivo di riportare ad unitarietà tutti i processi di competenza dei diversi organi. L'area è strategica per l'Ateneo e, nel 2015, oltre ad avere presidiato e contribuito a condurre la visita dei CEV (Commissione di Esperti della Valutazione), avrà il compito di operare ulteriormente per la semplificazione delle procedure richieste dai diversi organi e istituzioni (ANVUR, Certificatore ISO, Nucleo di Valutazione, OIV).

<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
Presidio attività di valutazione	Resistenza al coordinamento
Condivisione degli obiettivi tra tutte le strutture	Confusione dei ruoli
Cultura diffusa della qualità	Resistenza al cambiamento

- h. Semplificazione normativa interna e procedure (regolamento missioni, regolamento amministrativo, protocollo, fatturazione, ...) attraverso informatizzazione e dematerializzazione.

In questa fase di grande cambiamento, soprattutto normativo, che riguarda il sistema universitario nel suo complesso, l'Università per Stranieri di Siena si trova nella necessità di rivedere e adeguare, nel rispetto della normativa attualmente vigente, tutti i documenti che regolano la vita dell'Ateneo. Tale attività, tutt'ora in corso, impegnerà le strutture ancora per tutto il 2015. Nella revisione organizzativa, in considerazione dell'importanza che gli adempimenti amministrativi sempre più stanno assumendo, è stata creata una struttura dedicata al **Coordinamento Studi, Ricerche**

**normative, Documentazione e contenzioso** (vedi obiettivo a). In questo ambito specifico, nel 2014, sono state realizzate attività di supporto e assistenza tecnico/documentaria alle attività amministrative gestionali dell'Ateneo attraverso la ricerca e lo studio della normativa di settore, rispondendo a quesiti specifici di uffici e strutture e fornendo un supporto giuridico alle questioni legali e al contenzioso.

Punti di forza	Punti di debolezza
Istituzione nuova area con specifiche competenze	Debolezza delle competenze presenti in ateneo
Presidio delle richieste e dei doveri amministrativi e legali	Carenza di visione e competenze trasversali
Visione globale dell'ateneo	Parcellizzazione degli adempimenti

## 16.2 GLI OBIETTIVI DELLA DIRETTRICE GENERALE PER L'ANNO 2015

**Il 2014, primo anno di lavoro a Unistrasi, ha visto un intensissimo susseguirsi di attività ed iniziative; l'impegno condiviso con tutta l'amministrazione è stato orientato a porre le basi per lo sviluppo dell'ateneo in termini di consolidamento della presenza sul territorio - inteso non solo come territorio circostante alla città di Siena -, e per la apertura verso tutti i soggetti portatori di interesse, locale, regionale, nazionale, internazionale, interessati e attratti dalla specificità degli obiettivi dell'Ateneo.**

**In particolare, dal momento dell'insediamento, avvenuto il 3 gennaio, e in una prospettiva fondativa, di fatto durata fino al mese di giugno 2015, il percorso è stato cadenzato da una comprensibile maturazione progressiva di conoscenze, competenze e individuazione degli obiettivi e delle peculiarità, e delle necessarie azioni correlate. Questo periodo è stato necessario e fondamentale per costruire rinnovate relazioni tra le persone, le strutture e i nuovi organi dell'Ateneo.**

**Gli obiettivi della Direttrice Generale, e le attività correlate, approvati dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29 aprile 2014 hanno avuto di fatto la loro quasi completa realizzazione (vedi relazione della Direttrice Generale) nel corso di 18 mesi (3 gennaio 2014/30 giugno 2015). Del resto, nel rispetto della necessaria e opportuna pianificazione, i programmi si creano, si modificano e si sviluppano mentre vengono realizzati.**

**In particolare, analizzando gli obiettivi del 2014, si segnalano, in questa nota per l'attribuzione degli obiettivi 2015 alla Direttrice Generale, gli elementi aggiuntivi che hanno visto un ampliamento e una specifica realizzazione nel primo semestre del 2015 e che potranno definitivamente, e in modo ulteriormente ampliato, trovare la loro completa realizzazione entro il mese di dicembre del 2015.**

- a. **Organizzazione dinamica e innovativa:** revisione e stabilizzazione, del modello di organizzazione (Ordinanza del 12 agosto 2014), confermata in aprile 2015 per dare completezza alla sperimentazione
- Obiettivo confermato per il 2015 con nuovo assetto del personale entro il 31 luglio 2015
  - Monitoraggio efficienza ed efficacia del Modello Organizzativo, eventuali correzioni,

entro dicembre 2015

- Mappatura dei processi organizzativi, entro dicembre 2015

b. **Politica del personale organica e coerente** con il punto precedente, attraverso la realizzazione del piano della formazione 2014 (aree formative: bilancio economico patrimoniale; progettazione europea; comunicazione; trasparenza; contratti e appalti; competenze informatiche)

- Prosecuzione del piano di formazione anche nel 2015 (particolare attenzione all'apprendimento degli strumenti digitali per la gestione del protocollo – TITULUS , delle carriere degli studenti anche stranieri – ESSE 3, del Bilancio – U-GOV)
- definizione di un protocollo di comunicazione interna (obiettivo non raggiunto nel 2014), entro il 31 dicembre 2015
- definizione di una metodologia di valutazione delle performance del personale coerente con la valutazione della DG e del Dirigente e in linea con la performance generale dell'Ateneo in termini di obiettivi raggiunti e sviluppo, entro il 31 dicembre 2015
- Realizzazione dell'Indagine sul benessere organizzativo (Art. 14 co.5 D.Lgs. 150/2009) (periodo aprile 2014/aprile 2015), entro maggio 2015

c. **Investimento adeguato in tecnologie e servizi**

- Prosecuzione delle attività di dematerializzazione documentale, digitalizzazione di iscrizioni, pagamenti on-line, protocollo entro 31 dicembre 2015
- tecnologie di didattica on-line: realizzazione di un Corso di italiano L2 livello B1 in modalità MOOC, entro dicembre 2015/febbraio 2016, attraverso la stipula di un partenariato con il Dipartimento di Informatica dell'Università degli Studi di Milano e il Consorzio Inglese FutureLearn

d. **Rafforzamento area finanziaria e revisione del modello organizzativo** in relazione ai criteri di efficienza ed efficacia e soprattutto al bilancio economico-patrimoniale

- Stato Patrimoniale Iniziale, entro luglio 2015
- Primo Bilancio di Esercizio – anno 2014, entro luglio 2015

e. **Promozione e sviluppo dell'Ateneo**, attraverso un piano di comunicazione (sito web ed eventi), piano di servizi per l'internazionalizzazione (sito e produzione materiale didattico), piano di marketing (definizione di una corporate identity), piano di fund raising e progettazione

- Applicazione del Piano di Comunicazione e del Piano di Marketing, nuovo sito web (entro luglio 2015), produzione gadget di Ateneo (magliette, borse, ..), entro dicembre 2015
- Organizzazione della cerimonia di consegna della Laurea ad honoris causa alla scrittrice Jumba Lahiri, 21 aprile 2015
- Seminario di presentazione delle politiche europee per la cultura e il plurilinguismo, 29 maggio 2015
- Promozione di accordi con Istituzioni, Associazioni, Agenzie, Professionisti a livello internazionale per la promozione delle certificazioni CILS e DITALS e della Lingua Italiana nel Mondo, entro il 2015
- Accredimento dell'Università per Stranieri di Siena come soggetto promotore del Servizio Civile Linguistico (Lingua e Cultura Italiana) con 30 sedi nel Mondo per la realizzazione dei Progetti, entro giugno 2015
- Razionalizzazione spazi per la didattica, ricognizione per individuazione nuova sede di Ateneo, entro dicembre 2015

- f. **Costituzione di un'area per il presidio della qualità dell'Ateneo** (controllo e verifica delle procedure, degli obblighi di trasparenza, delle scadenze dettate dall'ANVUR per la didattica e per la ricerca, della produzione di regolamenti e documentazione)
- Metodologia per la convergenza e il coordinamento delle diverse iniziative nel campo della valutazione della didattica, della ricerca e della performance di Ateneo, entro marzo 2015
  - Predisposizione della procedura per la visita CEV/ANVUR di valutazione della didattica, entro marzo 2015
- g. **Semplificazione normativa interna e procedure** (regolamento missioni, regolamento amministrativo, regolamento del personale, regolamento orario di lavoro e dei buoni pasto, fatturazione, ...), entro dicembre 2015 .

### 16.3 obiettivi anni precedenti – visione diacronica

#### 16.3.1 2011

Vedi relazione del Direttore Amministrativo al Consiglio di Amministrazione del 17 aprile 2012

OBIETTIVI 2011	Fasi attuative	Risultati	Raggiungimento obiettivo
Cooperazione alla definizione della nuova struttura degli uffici dell'Ateneo in rapporto a quanto stabilito dal nuovo statuto	Slitta a decorrere da luglio 2012		
Aumento dell'efficienza e efficacia generale degli uffici dell'Ateneo	Monitoraggio di alcuni capitoli di spesa anche in relazione al personale che li gestisce	Come da Conto Consuntivo 2011	si
Gestione delle questioni edilizie nei confronti della Ditta costruttrice della sede dell'Ateneo, in p.zza Carlo Rosselli	In itinere – contatti con Avvocatura dello Stato		
Collegamento con la Regione Toscana sulle questioni attinenti l'organizzazione del sistema universitario-regionale	Coordinamento Tune-Unistrasi coordinatore per la Cina		si
Pagamenti tasse studenti da estero con Carta di credito via web	In itinere, realizzazione applicativo Web e Convenzione con Banca		entro il 2012

Presenza presso Uffici della Regione Toscana di Bruxelles, con una collaborazione per l'individuazione dei progetti di interesse per l'Ateneo e il sostegno alla loro elaborazione		Contratto di collaborazione affidato	si
Consuntivo 2011 in termini economico-patrimoniali	In itinere		Da presentare entro settembre 2012
Mantenimento certificazione ISO 9001 al primo anno di scadenza - luglio 2011		Certificazione confermata luglio 2011	si

**16.3.2 OBIETTIVI 2012**

<b>Obiettivi 2012 – Delib. CdA Bilancio Preventivo 20/12/2011 Delib. CdA Conto Consuntivo 17/4/2012</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Strutture coinvolte</b>	<b>Raggiungimento obiettivi</b>
Relazioni organizzative più fluide tra i Centri e le Strutture Istituzionali e le Strutture strumentali dell'Amministrazione	Eliminare i motivi di reclamo, sia verbale sia scritto, da parte dei Direttori dei Centri	Tutte	Nessun reclamo pervenuto
Riorganizzazione delle Strutture di Ateneo in seguito all'entrata in vigore del nuovo Statuto	Documentazione descrittiva delle nuove strutture	Tutte	Si, nei tempi dettati dagli organi di governo.
Conferma della certificazione ISO 9001 –luglio 2012 – visita di sorveglianza	Esiti visita di sorveglianza	Tutte e Gruppo lavoro Sistema Qualità	Si luglio 2012
Accoglienza studenti cinesi Marco Polo/Turandot 2012 e semplificazione servizi ad essi connessi.	Soddisfazione di tutte le esigenze didattiche e di servizio degli studenti	Segreteria studenti, Management, Cluss	si
All'interno della procedura di attuazione adempimenti valutazione ANVUR, coordinamento operativo della raccolta dati sulla mobilità, dati sulle figure in formazione, altri dati (spin-off, brevetti, ecc.)	Dati congedati entro i termini di legge.	Ufficio Ricerca, Direttore Amministrativo, Delegato del Rettore alla Ricerca, Dipartimenti.	si
Sito alloggi entro il Sito Unistrasi	Operativo da giugno 2012	Direttore Amministrativo, Management, Centro Informatico	si



Attivazione nuove forme di pagamento virtuali P.O.S. e on line.	Esistenza delle forme di pagamento virtuali P.O.S. e on line	Direttore Amministrativo, Segreteria Studenti, Centro Informatico	Parzialmente, effettuati i primi test.
Attivazione presso l'Ufficio Speciale Relazioni con il Pubblico delle funzioni di responsabile per le attività di controllo e accertamento di cui all'art. 43 del DPR 445/2000 come modificato dalla Legge 183/2011	Attivato	URP, segreteria Studenti, Centro per l'Informatica	si
Iter per la formazione delle Convenzioni con Università Cinesi	Attivazione Convenzioni	Unità di Missione Relazioni Internazionali	si

**16.3.3 OBIETTIVI 2013**

<b>Obiettivi 2013 –</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Strutture coinvolte</b>	<b>Raggiungimento obiettivi</b>
Piena attivazione del nuovo assetto organizzativo – in particolare aumento dei livelli di efficacia e efficienza di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dipartimento, SSDS;</li> <li>• Segreteria unificata dei Centri;</li> <li>• Centrale acquisti;</li> <li>• Nuove funzioni ragioneria – personale – stipendi e più in generale, di tutte le strutture amministrative</li> </ul>	Corretta e tempestiva attuazione delle procedure allocate nelle nuove strutture ; corretta e tempestiva acquisizione dei beni e servizi; Corretta partenza del nuovo sistema di contabilità economico-patrimoniale dal 2014 unitamente a contabilità analitica, integrazione della funzione stipendi all'interno dell'area risorse umane	Tutte	Si, on-off
Semplificazione delle procedure amministrative nei rapporti fra Università e Studenti, e entro i processi della didattica e della ricerca	Realizzazione progetti es. nuovo applicativo gestione studenti stranieri; completamento funzionalità iscrizione corsi post lauream;	Centro informatica DADR Area management didattico e URP	Avviati e sviluppati contatti con Pg stranieri per applicativo stranieri
Bilancio preventivo in COEP 2014	Presentazione al CdA entro il 31/12/2013	Contabilità	Si, on off
Bilancio consuntivo in COEP 2012	Presentazione al CdA entro 31/12/2013	Contabilità	Si, on off
Criticità nuova sede e contenzioso	Contenzioso avviato ed affidato ad avvocatura dello stato e condominio	Contenzioso e Gare appalti	Si, avviata causa condominiale corsia -2; affidamento

			avvocatura per vizi e difetti
ISO 9001 per certificazione CILS, CLUSS e rinnovo	Esiti visita vigilanza	Tutte e Team qualità	Si, on off
Piattaforma UGOV	Piena attivazione per tutti gli applicativi in uso	CPI , contabilità, risorse umane; Area management didattico e URP	Si, istallata temp. On off
Valutazione ANVUR	Rispetto scadenze	Presidio della qualità , Dadr e le altre strutture interessate	Si, vedi incentivo miur ottenuto
Eliminare le criticità riscontratesi nei servizi nell'anno 2012	Wi-fi Pagamento tasse studenti stranieri con carta di credito; armadi biblioteca; attaccapanni aule;	Centro per l'informatica; Contenzioso, Gare e appalti; Acquisti centralizzati.	Si, wi-fi, armadi e attaccapanni; si per stud stranieri, in corso di perfezionamento per cds

**All. 1 Formazione del Personale**

	2011		2012		2013		2014	
	dip	Ore	dip	ore	dip	ore	dip	ore
totale formazione "interna"	28.	44	12.	73	18.	10	70	100
totale formazione "esterna"	59.	467	40	226	25.	277	28	159
totale formazione		511		299		287		259
totale dipendenti	87.		52		43		98	
<b>formazione media</b>		<b>5,87</b>		<b>5,75</b>		<b>6,67</b>		<b>2,64</b>

	2011		2012		2013		2014	
	dip	Ore	dip	ore	dip	ore	dip	ore
totale formazione "interna" donne	20	44	10	73	17	10	55	100
totale formazione "esterna" donne	46	467	31	226	21	277	24	159
totale formazione		511		299		287		259
totale donne	66		41		38		79	

formazione femminile media		7,74		7,29		7,55		3,28
----------------------------	--	------	--	------	--	------	--	------

## All.2 Sviluppo Punti Organico

Ai sensi del D.Lgs 49/2012 il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca assegna il contingente assunzionale anno per anno secondo i seguenti indicatori: indebitamento e ISEF (indicatore economico finanziario)

### 17 Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

**Piano triennale MIUR >**

**Indicatori MIUR >**

**Piano triennale Rettrice >**

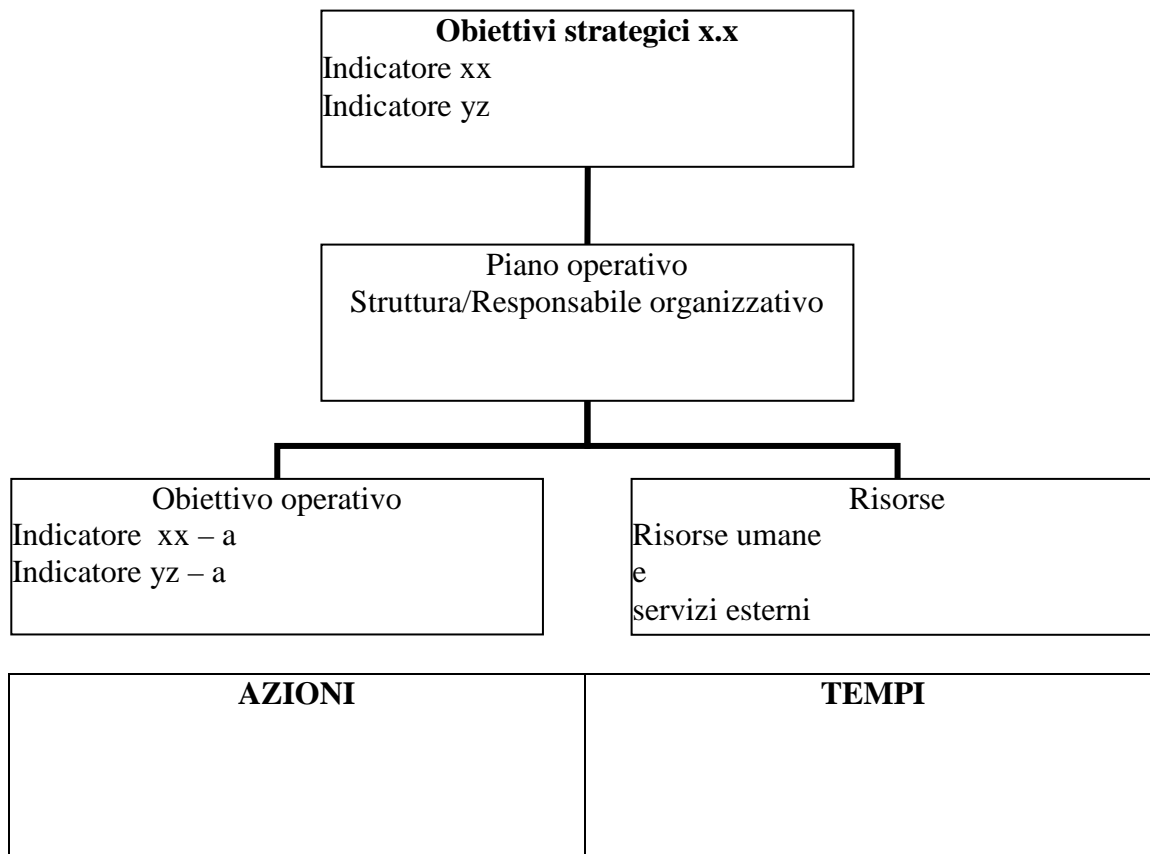
**Piano triennale Performance con indicatori >**

**Documento di Riesame della direzione ed obiettivi della qualità >**

**Relazione annuale D.G. >**

**Conclusa la fase di condivisione degli obiettivi con i responsabili delle singole strutture, gli stessi saranno resi operativi secondo lo schema che segue:**

**III livello**



**Tale schema individua, a un livello successivo di dettaglio, indicatori, strutture e tempistica, nel rispetto della struttura suggerita dal Piano della Performance.**

## 18 Processo seguito per la realizzazione del piano e azioni di miglioramento ciclo performance

### 18.1 Sintesi processo seguito e soggetti coinvolti

	FASI DEL PROCESSO	SOGGETTI COINVOLTI	ORE UOMO DEDICATE ALLE FASI	ARCO TEMPORALE (MESI)												
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Definizione dell'identità dell'organizzazione	<b>Organo politico</b>							X							
2	analisi del contesto esterno ed interno	<b>Organo politico</b>			X											
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	<b>Rettrice Direzione Gen.</b>				X	X									
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	<b>Dir. Gen. Responsabili strutture</b>						X	X							
5	Comunicazione del piano all'interno e all'esterno							X	X							

### 18.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

*[Scelte operate e modalità adottate per garantire collegamenti e integrazioni tra la pianificazione della performance e la programmazione economico-finanziaria e di bilancio]*

L'Università per Stranieri di Siena, dal 2007, in fase di predisposizione del bilancio di previsione acquisisce dalle singole strutture, attraverso schede informative, proposte di progetti, scopo, previsioni di spesa e capitoli di bilancio di riferimento.

A decorrere dall'1 gennaio 2014 è a regime il nuovo sistema di contabilità economico patrimoniale con budget, costi e ricavi e budget degli investimenti. La natura stessa di tale tipologia contabile, unitamente ai centri di costo istituiti, implica un nesso stretto nelle varie fasi dei procedimenti amministrativi che originano dalla programmazione di obiettivi, costituendo di fatto l'effettivo collegamento ed integrazione tra la pianificazione della performance e la programmazione economico-finanziaria e di bilancio.

Dato il recente passaggio a regime da gennaio 2014 alla nuova contabilità economico patrimoniale, non sono ancora attivi gli strumenti del controllo di gestione e la contabilità analitica.

L'università ha fatto certificare da un revisore esterno il bilancio di esercizio 2014.

**18.3 Specifica principali carenze/criticità e piani operativi per risolvere tali carenze**  
*[veri e propri piani con obiettivi/azioni/tempi/fasi/responsabilità a soggetti competenti]*

Le azioni migliorative di questo piano sono molteplici e, in coerenza con la delibera CiVIT n. 112/2010 ne possono essere indicate alcune:

- Mettere in atto iniziative di comunicazione dei contenuti del Piano stesso secondo logiche proattive (in alcuni casi anche previste dalla legge, come la pubblicazione sul sito web di Ateneo, ai sensi del comma 8 dell'art. 11 del D.Lgs.150/09 e la presentazione alle associazioni di consumatori e utenti a norma dell'art. 1, comma 5 del D.Lgs.) tale azione è ormai un obbligo ai sensi della Legge 33/2011;
- Rimangono valide alcune osservazioni, già indicate nel precedente piano della performance, e che in parte sono state perseguite consolidando il percorso Qualità ISO 9001, coordinato con Performance L.150/2009 e sistema di accreditamento AVA, L. 19/2012:
  - Adottare interventi organizzativi per la verifica interna ed esterna della "qualità" del sistema obiettivi o, più precisamente, del livello di coerenza con i requisiti metodologici che, secondo il decreto, devono caratterizzare gli obiettivi. L'articolo 5, comma 2, del D.Lgs 150 citato, richiede infatti, che gli obiettivi siano:
    - Rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;
    - Specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
    - Tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
    - Riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
    - Commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
    - Confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;
    - Correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.
- Estendere il processo a tutte le aree strategiche, ciò che è avvenuto nel 2013 con l'estensione del processo di qualità ISO alle attività CILS e CLUSS e che nel 2014 ha visto l'estensione della certificazione delle attività relative al centro DITALS;
- Integrare Manuale della Qualità (certificazione secondo la norma ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2008 per la "Progettazione e erogazione di attività formative di livello universitario e post universitario") con Piano della Performance e sistema di accreditamento AVA.
- Determinare gli standard dei servizi;
- Corsi di formazione sul Ciclo Qualità, trasparenza e anticorruzione.