



RIESAME DELLA DIREZIONE E OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

Anno Accademico 2014/2015

D.R. n. 371
del 01/09/2015

Sommario

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Quadro documenti di programmazione/consuntivazione:.....	3
1.2	Sistema ISO 9001.....	3
1.2.1	Primo collegamento ISO – Performance - Consiglio di amministrazione luglio 2012.....	4
1.2.2	Collegamento ISO e sistema di accreditamento AVA/ANVUR	6
1.2.3	Nuova architettura documento di riesame.....	8
1.3	Nuove Conclusioni luglio 2015	9
1.3.1	Nuova architettura del documento di riesame	9
1.3.2	Contenuti del documento integrato del ciclo della performance.....	9
2	ORGANIZZAZIONE GENERALE E SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	10
3	CENTRO CLUSS.....	11
3.1	Opinioni studenti CLUSS – andamento logitudinale	18
3.2	Obiettivi Cluss 2015	20
4	CENTRO CILS	21
4.1	Obiettivi Cils 2015	26
5	CENTRO DITALS.....	27
5.1	Obiettivi DITALS 2015	41
6	INIZIATIVE PER SOGGETTI ESTERNI, ALTA FORMAZIONE, MASTER, ATTIVITÀ FORMATIVE IN AMBITO REGIONALE.....	43
7	SERVIZI COMUNI E DI SUPPORTO	57
7.1	Biblioteca.....	57
7.2	Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali	58
7.3	Centro Servizi Informatici.....	61

1 Introduzione

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 2013, 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".

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.

1.2.1 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.

1.2.2 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.

a) 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 Accredimento 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 Accredimento 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 Accredimento 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

1.2.3 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.

1.3 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 2015**, 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).

1.3.1 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**

1.3.2 contenuti del documento integrato del ciclo della performance

- 1 contenuti del documento di riesame ISO**
- 2 cds e rapporti di riesame annuali confluiranno nel piano/relazione performance, area didattica**
- 3 la parte degli obiettivi gestionali confluirà direttamente e solo nel piano/relazione di performance, area OG, obiettivi gestionali**

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

2 ORGANIZZAZIONE GENERALE E SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il presente documento sintetizza alcune informazioni desunte da una serie di documenti prodotti entro l'Università e aventi per oggetto la materia cui si riferisce la procedura relativa agli obiettivi della qualità. In particolare si tratta della relazione prodotta annualmente dal Rettore ai sensi della Legge 1/2009; delle relazioni del direttore Amministrativo in accompagnamento al conto consuntivo e su attività ed obiettivi, infine delle analisi elaborate dal Nucleo di Valutazione di Ateneo. Il presente testo estrae dalle fonti menzionate e presenta solo le informazioni pertinenti ai fini della certificazione ISO.

Inoltre, in ottemperanza alla norma UNI EN ISO 9001:2008 sono riportate le analisi e i risultati ottenuti dal Gruppo di Lavoro in merito agli audit interni e alle azioni di miglioramento avviate.

Il sistema di gestione della qualità, ed in particolare il Manuale della qualità sono stati aggiornati secondo quanto previsto dal nuovo Statuto.

L'originario Gruppo di Lavoro, successivamente evoluto e assorbito entro la struttura "area qualità", ha attuato una serie di iniziative:

- diffusione del sistema all'interno dell'organizzazione;
- definizione di una **road map** per favorire la partecipazione degli uffici coinvolti nelle attività di cui allo scopo della certificazione;
- realizzazione di **incontri con gli uffici** atti ad evidenziare aspetti di miglioramento sia per quanto concerne la documentazione sia le modalità di svolgimento delle attività;
- svolgimento di **audit interni** sui processi inerenti le attività formative.

I risultati di tali attività sono riportati nel **quaderno** denominato "Piano di miglioramento 2015" predisposto dal Gruppo di Lavoro.

Le azioni e le modalità utilizzate sono considerate positive e la Direzione si impegna a renderle sistematiche.

Secondo la road map, sono stati svolti gli audit interni su tutti i processi con l'ausilio degli uffici coinvolti nelle attività didattiche (dalla progettazione, all'erogazione e alla misurazione dell'offerta formativa). I risultati e le registrazioni sono riportate nel quaderno "Piano di miglioramento 2015" con le relative non conformità riscontrate e azioni correttive applicate.

L'attuale livello di non conformità risulta accettabile. Vengono raccolte le schede relative a segnalazioni di problemi ed azioni susseguenti oltre ad azioni preventive. E' stato effettuato il monitoraggio delle stesse ed esercitata la supervisione ai fini di accertarne la loro efficacia e chiusura. Le modalità di registrazione dei problemi e delle azioni susseguenti sono state pertanto ulteriormente incentivate e sono state gestite con scambio di e-mail.

3 CENTRO CLUSS

Centro Linguistico Cluss	
Intestazione	<p align="center">CENTRO LINGUISTICO CLUSS</p> <p>Direttore: Prof.ssa Carla Bagna</p>
<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:</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> <p>Assegni di ricerca</p>	<p>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 attività due assegni di ricerca dal 1° settembre 2014: Dott.ssa Luisa Salvati dal 1° ottobre 2014: Dott. Andrea Scibetta</p>																																													
<p>2. Attività ordinarie</p>	<p align="center">Numero iscritti/mese</p> <table border="1" data-bbox="611 1025 1305 2051"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corsi Ordinari e speciali</td> <td>1.087</td> <td>1.376</td> <td>1.239</td> <td>1.296</td> </tr> <tr> <td>Corso Docenti</td> <td>33</td> <td>31</td> <td>16</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Corsi Marco Polo e Turandot</td> <td>2.748</td> <td>4.410</td> <td>4.698</td> <td>6.350</td> </tr> <tr> <td>Erasmus (convenzione con Unisi)</td> <td>268</td> <td>250</td> <td>271</td> <td>263</td> </tr> <tr> <td>Corsi Toscani nel mondo (Regione Toscana)</td> <td>48</td> <td>57</td> <td>25</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>Corso studenti libici (3 mesi 2011, 9 mesi 2012)</td> <td>30</td> <td>67</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Corso Belgi "Tendenze Senesi"</td> <td>44</td> <td>-</td> <td>30</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Corsi Brasiliani</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>116</td> <td>43</td> </tr> </tbody> </table>		2011	2012	2013	2014	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	-	-	116	43
	2011	2012	2013	2014																																										
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	-	-	116	43																																										

(progetto Scienze senza Frontiere, con Unisi)				
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
Totale	5061	6.793	6.946	8.406

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

	<p>presenze).</p> <p>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</p> <p>Le 10 nazionalità più rappresentate sono state (in ordine decrescente) Cina, Germania, Giappone, Turchia, Spagna, USA, Argentina, Brasile, Francia, Russia.</p> <p>Nel complesso hanno frequentato i corsi studenti provenienti da 91 paesi.</p> <p>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)</p>
<p>3. Progetti di ricerca e di altra natura</p>	<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. 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>
<p>4. Altri tipi di attività</p>	<p>Avvio delle procedure di accreditamento Eaquals 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 - Attività di tirocinio e osservazione in classe a supporto del Centro FAST e Ditals e della Scuola di Specializzazione - Attività di orientamento (in presenza e a distanza) in America</p>

Latina, Turchia, Cina (ottobre, novembre 2014), Giappone (maggio, ottobre e novembre 2014).

Il Centro, anche per il 2014 ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo il sistema **ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2008**.

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.

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:

1. Gestione e Amministrazione
2. Insegnamento e apprendimento
3. Progettazione dei corsi e sistemi di supporto
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.

	<p>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.</p> <p>Altre attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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:</p> <p>Tasse Cluss CA 05.50.01.07 € 255.884, così ripartite</p> <table border="0"> <tr> <td>Regione Toscana</td> <td style="text-align: right;">€ 94.800</td> </tr> <tr> <td>Corsi Erasmus UNISI</td> <td style="text-align: right;">€ 80.483</td> </tr> <tr> <td>Soka University</td> <td style="text-align: right;">€ 8.415</td> </tr> <tr> <td>Liceo IMI Istanbul</td> <td style="text-align: right;">€ 15.250</td> </tr> <tr> <td>Waseda Univ.</td> <td style="text-align: right;">€ 14.992</td> </tr> <tr> <td>Seinan Gakun Univ.</td> <td style="text-align: right;">€ 5.320</td> </tr> <tr> <td>Kyoto Sangyo</td> <td style="text-align: right;">€ 4.192</td> </tr> <tr> <td>Portorico Univ.</td> <td style="text-align: right;">€ 20.312</td> </tr> <tr> <td>UMASS</td> <td style="text-align: right;">€ 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 ammontare superiore a € 2.000.000 (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 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>
<p>7. Linee delle attività e obiettivi per il 2014 ed eventualmente per gli anni successivi</p>	<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>

3.1 Opinioni studenti CLUSS- andamento longitudinale

ANDAMENTO LONGITUDINALE		2011	2012	2013	2014
NUMERO QUESTIONARI RILEVATI		1357	1646	2411	3350
1	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%
2	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%
3	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%
4	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%
5	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%
6	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%

7	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%
8	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%
9	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%
10	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%
11	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%
12	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%

13	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%
14	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%
15	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%

3.2 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 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.	Attivazione di nuovi partnerati (aumento delle collaborazioni con Università giapponesi, USA ecc.) e piano di presenza in attività di presentazione dei corsi più ampio (ad es. piano approvato in cda 5 agosto 2015)	Diversificazione sia per aree che per pubblici (aumento dei pubblici adolescenti e dei corsi settoriali). Numero di iscritti provenienti dalle diverse aree geografiche.

4 CENTRO CILS

CENTRO CILS	
Intestazione	CENTRO CERTIFICAZIONE CILS (Certificazione Italiano come Lingua Straniera) Direttrice: Prof.ssa Sabrina Machetti
1. Organizzazione della struttura Personale afferente appartenente all'Ateneo a tempo indeterminato Personale a contratto Assegnisti Altre figure	<ul style="list-style-type: none"> - Prof.ssa Sabrina Machetti – Direttrice - Dott.ssa Laura Sprugnoli – Responsabile Laboratorio di ricerca sul testing - Dott.ssa Anna Bandini – Responsabile Laboratorio di ricerca sulla valutazione e la validazione - Dott.ssa Silvia Lucarelli – Addetta alla ricerca - Dott.ssa Anna Maria Scaglioso – Addetta alla ricerca - Dott.ssa Strambi Beatrice – Addetta alla ricerca - Dott.ssa Chiara Fusi – Segreteria Amministrativa - Sig. Giacomo Cambiaggi – Segreteria Amministrativa - Dott.ssa Carla Bagna – Ricercatore aderente al Centro CILS - Dott.ssa Anna Maria Arruffoli – Assegnista di ricerca presso il Centro CILS - Dott.ssa Paola Masillo – Dottoranda di ricerca - Dott.ssa Mirella Pederzoli – Dottoranda di ricerca
2. Attività ordinarie:	<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 <i>language testing</i>.</p> <p>Agli esami CILS si sono iscritti n. 21.667 candidati in n. 763 sedi in Italia e nel mondo.</p> <p>Sono state inoltre attivate n. 41 convenzioni e protocolli d'intesa CILS.</p>
3. Progetti di ricerca e di altra natura	<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</p>

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.

- 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.

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 *Stati Generali della Lingua Italiana*, svoltisi a Firenze nell'ottobre 2014.

- È proseguita la collaborazione ed il contatto con l'associazione EALTA, *European Association for Language Testing and Assessment*. 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".

- È proseguita la collaborazione ed il contatto con l'associazione ILTA, *International Association for Language Testing*, anche in previsione dell'organizzazione del Colloquium dell'Associazione (LTRC) che si svolgerà a Palermo nel giugno 2016.

- È stato avviato il processo di affiliazione all'Associazione ALTE, *Association for Language Testers in Europe*.

- È stato avviato il processo di accreditamento EQUALS.

Il Centro CILS ha partecipato nel corso del 2014 ai seguenti progetti:

- **il progetto FEI 2013 OXFAM - L2 Network. Percorsi d'integrazione linguistica e cittadinanza.** 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;

- **il progetto "WelComm: Communication Skills for Integration of Migrants"**. Erasmus plus KA2 Cooperation for innovation and the 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.

Pubblicazioni

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. 42 partecipanti; Academy of English di Siracusa: n. 15 partecipanti) ed estere (Istituto Italiano di Cultura di Tirana: n. 26 partecipanti; <i>Senmiao School China - Pechino e Zhong Yi Kun Italian Training Center</i> – Pechino: n. 68 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. 112 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. 374 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"> • le entrate derivanti dalle iscrizioni agli esami CILS: € 894.478,60 (totale dovuto) delle quali sono state incassate effettivamente alla data del 11.02.2014: € 674.737,04; • le entrate per i Progetti 2014: <p>- FEI AP 2012 - Rete e Cittadinanza 2013/2014: € 66.750,00</p> <p>-“Rete e Cittadinanza 2012-2013 Verso un sistema integrato” (chiuso il 31.08.2013): € 30.983,42 (si tratta dell'anticipo il saldo avverrà nel 2014)</p> <p>- FEI 2013 OXFAM - L2 Network: Percorsi d'integrazione linguistica e cittadinanza: € 17.039,59</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"> - FEI AP 2013 - Rete e Cittadinanza 2014/2015 - € 63.590,00 - Progetto “Rete e Cittadinanza Verso un sistema integrato” Regione Toscana - € 23.636,58 - Seminario e Laboratorio “Promuovere il diritto all'espressione per pubblici analfabeti” - € 4.999,80 - Azione 1 Progetto “L2 Net-work: percorsi di integrazione linguistica e cittadinanza” - € 15.000 circa - Progetto “Rete e Cittadinanza” (bando 2010, esecuzione 2012,

	<p>rendicontato il 31.08.2012): € 43.436,50 (da suddividere tra i Centri CILS e FAST come da progetto) - Progetto WelComm: € 36.228</p>
6. Criticità incontrate e linee di soluzione intraprese o da intraprendere	<p>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. Codice Identificativo Gara: Z371215F6F. Il servizio è stato affidato alla Società SIENAITALTECH srl.</p>
7. Linee delle attività e obiettivi per il 2014 ed eventualmente per gli anni successivi	<p>Il Centro CILS ha lavorato alla presentazione nell'anno 2014 dei seguenti progetti, attualmente in fase di valutazione</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 bISOgni immediati degli immigrati (<i>Job Language Kit for Migrants</i>, <i>WorKit Online Interactive Tool</i> e <i>WorKit Mobile App</i>). 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

4.1 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 SIENAITALTECH srl.
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

5 CENTRO DITALS

Centro Ditals – Certificazione Didattica	
Intestazione	<p align="center">CENTRO DI RICERCA E SERVIZI DITALS</p> <p>Direttore: Prof. ssa Pierangela DIADORI</p>
1. Organizzazione della Struttura	<p>Direttore: Prof.ssa Pierangela Diadori Vice Direttore: Dott.ssa Stefania Semplici</p> <p>Il Centro si articola in due Sezioni di Ricerca e di Servizio:</p> <p>I Sezione "Esami DITALS" Coordinatore: Dott.ssa Stefania Semplici Personale a contratto: Dott.ssa Laura Marrazzo.</p> <p>II Sezione "Documentazione, tirocinio e formazione DITALS" Coordinatore <i>ad interim</i>: Dott.ssa Stefania Semplici Personale afferente: Dott.ssa Caterina Gennai Personale a contratto: Dott.ssa Elena Carrea</p> <p>Assegnisti di ricerca: Dott.ssa Elena Monami, Dott. Roberto Tomassetti</p> <p>Docenti che hanno confermato la loro adesione al Centro DITALS per il 2014: Prof. Massimo Palermo, Prof. Donatella Troncarelli, Prof. Andrea Villarini</p> <p>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>
2. Attività ordinarie:	<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):</p>

Esami DITALS 2013

SESSIONE	N° ESAMI	N. SEDI
I livello 18/02/2013	793	73
I livello 27/05/2013	111	8
II livello 15/07/2013	483	48
I livello 07/10/2013	892	76
II livello 07/10/2013	196	44
TOTALE	2475	

Esami DITALS 2014

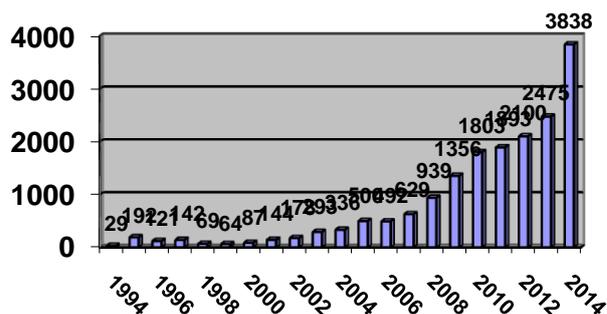
SESSIONE	N° ESAMI	N. SEDI
II livello 17/02/2014	527	61
I livello 07/04/2014	1078	81
I livello 26/05/2014 (sess. straordinaria)	54	6
II livello 26/05/2014 (sess. straordinaria)	18	3
II livello 21/07/2014	653	59
I livello 03/10/2014	1132	80
II livello 03/10/2014 (sess. straordinaria)	381	53
TOTALE	3843	

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.

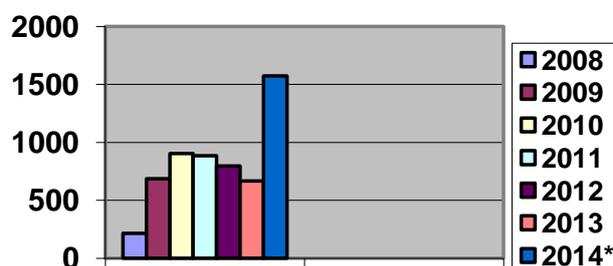
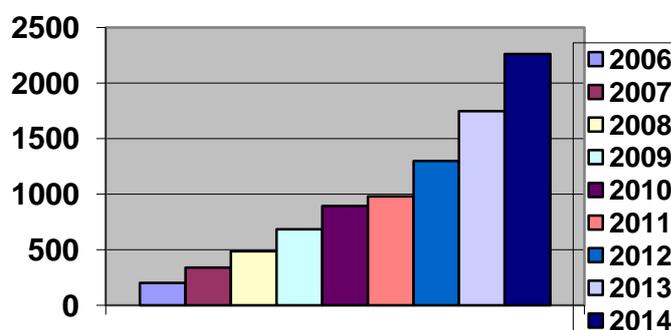
In particolare, mentre si nota una crescita consistente nei numeri degli iscritti agli esami di II livello – dovuta forse alle restrizioni previste per l’accesso a partire dal 2015- per cui si sono previste ben due sessioni straordinarie, il numero degli iscritti all’esame di I livello mostra nel 2014 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"> - BIBL che ha permesso la raccolta e l'aggiornamento costante della documentazione bibliografica sull'italiano L2 fino al 2012; - EUROLANGUAGES, 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; - JURA 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. - ILLIRIA che ha lo scopo di migliorare, attraverso la formazione professionale continua e certificata degli insegnanti di italiano in Albania (che ha ottenuto nel 2011 il Premio Label Europeo). - L-PACK 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) ; - EPG – European Profiling Grid for Language Teachers per la realizzazione di una griglia di descrittori relativi alle competenze dei docenti di lingue in Europa. <p>Progetti tuttora in corso:</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"> ➤ Corsi di orientamento DITALS in sede <p>Di seguito riportiamo una griglia relativa ai Corsi Preparatori DITALS in sede che hanno registrato un</p>

considerevole incremento soprattutto per quanto riguarda i Corsi Preparatori DITALS di I livello:

Corsi di orientamento DITALS 2011

	iscritti
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
Totale	74 + 21 al tirocinio

Corsi di orientamento DITALS 2012

	iscritti
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
Totale	79 + 26 al tirocinio

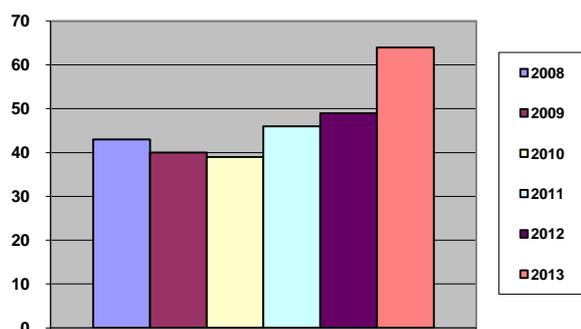
Corsi di orientamento DITALS 2013

	iscritti
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
Totale	90 + 35 tirocinio

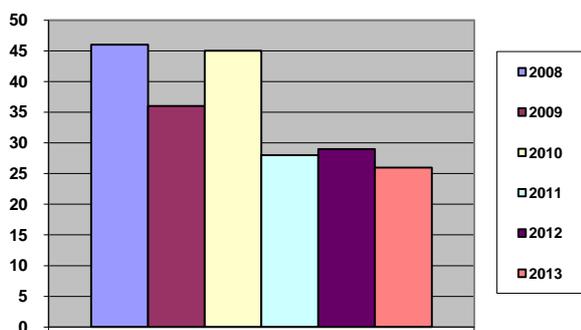
Corsi di orientamento ITALS 2014

	iscritti
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
Totale	89 + 24 tirocinio

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 2011-12 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:

	ITALIA	ESTERO		
2014	<p>Altopascio - Istituto Comprensivo Altopascio Arezzo - Cultura Italiana Arezzo Avellino - Agenzia Formativa SEF Bergamo – Università degli Studi - Dipartimento di Lingue, letterature straniere e comunicazione Bologna – A.L.C.E. Associazione Lingue e Culture Europee Bologna – Cultura italiana Catania – Giga International School of Languages Firenze – Scuola Leonardo da Vinci Firenze – Associazione Giorgio La Pira Firenze – Centro Toscano di Lingue e Cultura Firenze – Eurocentres Frosinone - Learn Italy Gaeta – Formia – Associazione Insieme Immigrati Genova – Associazione Amalelingue Genova – Endofap Liguria – Università Popolare Marina di Carrara - Associazione ILA Italiano Lingua Altra Milano – Associazione Il Ponte Milano – Dante Alighieri Milano – Leonardo da Vinci Milano – ISMU - Iniziative e Studi sulla Multietnicità Milazzo – Laboratorio Linguistico Prato – Associazione Cieli Aperti Reggio Calabria – International House Associazione Interculturale Roma – Koinè – Italian Language Centre Roma – Language Study Link Torre di Babele Roma – Istituto Italiano di Studi Orientali (IISO) - Università La Sapienza Roma – Istituto Comprensivo “Parini” – 8° CTP Roma – Università UPTER Roma – Scuola Leonardo da Vinci Roma – Studioitalia Salerno – Accademia Italiana Salerno – Accademia Leonardo Sassari – Università degli studi – CLA Torino - Comune – Ufficio Formazione Centro Interculturale - Città di Torino Villa San Giovanni – Fondazione e Sviluppo DO. MI.</p>	<p>Istituti Italiani di Cultura: IIC di Bruxelles IIC di Cordoba IIC di Monaco di Baviera IIC di Parigi IIC di Tirana</p> <p><u>Università:</u> Graz Universität Karl Franzens-Institut Für Romanistik Lima Universidad Católica Sedes Sapientiae Monaco di Baviera Istituto di Filologia Italiana della Ludwig-Maximilians-Universität di Monaco di Baviera Riga Accademia di Cultura della Lettonia</p> <p>Enti Privati: Barcellona - Centro Culturale Ama l'Italiano Berlino – La Melograna, lingua e culture Madrid – Camera di Commercio e Industria Italiana per la Spagna</p>		
	Totale monitoraggi: 35	Totale monitoraggi: 12	Totale 47	

- **Seminario Formatori DITALS:** 28 febbraio – 01 marzo 2014: il corso ha avuto n. 43 iscritti, di cui 37 paganti. Il numero dei corsisti paganti si è riconfermato rispetto all'edizione precedente (8-9 febbraio 2013), in cui i paganti erano 37 (47 il numero complessivo degli iscritti);
- **Master DITALS I livello** (riedizione): la VII edizione a.a. 2013-2014 è iniziata nell'agosto 2013 con 41 iscritti e si è conclusa nel dicembre 2014. Nell'agosto 2014 si è aperta la nuova edizione del Master DITALS 2014-2015 con 20 iscritti.
- **Master in Didattica della Lingua e della Letteratura Italiana:** la III edizione a.a. 2011-2012 si è conclusa nel dicembre 2013 con 11 corsisti su 22 che hanno ottenuto il titolo di Master. La IV edizione a.a. 2013-2014 è iniziata a fine novembre 2013 con 10 iscritti. Tale edizione si è conclusa nel dicembre 2014 con la prima sessione di tesi, a cui hanno partecipato n. 8 corsisti, di cui un corsista dell'edizione precedente. Nel marzo 2015 discuteranno la tesi n. 3 corsisti.

Nel novembre del 2014 è partita la nuova edizione del Master con 11 iscritti al percorso completo e 1 al modulo *on line* di Linguistica educativa.

A queste attività si sono aggiunti i **Moduli DITALS di preparazione agli esami** con erogazione *on line* che hanno avuto in totale 172 iscritti nel 2014, mostrando una relativa flessione rispetto ai numeri del 2012 (207 iscritti) e del 2013 (206 iscritti). A ben vedere però, i moduli di *Analisi di materiali* hanno mantenuto praticamente gli stessi iscritti (75 nel 2014, contro i 77 del 2013), mentre quelli di *Progettazione di materiali didattici* hanno mostrato una flessione piuttosto lieve (61 nel 2014, contro i 70 del 2013). La flessione più consistente riguarda gli iscritti ai moduli di *Gestione della classe* (da 59 iscritti nel 2013 a 36 nel 2014), dovuta forse all'aumento straordinario delle iscrizioni agli esami di I livello rispetto a quelle del II livello nel 2014, essendo questo modulo particolarmente utile a superare la sezione D dell'esame, che è presente nella certificazione di II livello.

ANNO 2013

Analisi di materiali e materiali didattici

24 marzo 2013 – 18 aprile 2013	28 iscritti
09 settembre – 04 ottobre 2013	24 iscritti
16 dicembre 2013 – 10 gennaio 2014	25 iscritti

Tot. 77 iscritti

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

Tot. 70 iscritti

Gestione della classe

3 giugno 2013 – 28 giugno 2013	32 iscritti
11 novembre – 6 dicembre 2013	27 iscritti

Tot. 59 iscritti

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

Tot. 75 iscritti

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

Tot. 61 iscritti

Gestione della classe

03 giugno 2014 – 30 giugno 2014	12 iscritti
17 novembre 2014 – 12 dicembre 2014	24 iscritti

Tot. 36 iscritti

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
- > Corso Formatori DITALS online (01 ottobre 2013 – 29 novembre 2013) 11 iscritti

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Corso Formatori DITALS online (19 maggio 2014 – 11 luglio 2014) 7 iscritti ➤ Corso Formatori DITALS online (06 ottobre 2013 – 28 novembre 2014) 8 iscritti <p>Corsi di Perfezionamento CLIL 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 carezza di personale. 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</p>

	<p>riguarda i compiti più specificatamente scientifici. Le altre possibili linee da adottare per ovviare alla carenza di personale sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - intercettare quanto più possibile nuove risorse con la partecipazione a altri progetti di ricerca finanziati; - razionalizzare l'organizzazione delle attività, sia tramite una maggiore informatizzazione delle procedure. <p>Vista la possibilità di attivare degli assegni di ricerca, si evidenzia il problema degli spazi, che già ora è rilevante. Altra criticità, in parte ricollegabile a quanto sopra evidenziato, è il sempre più frequente ricorso a selezioni 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. A questo proposito sarebbe davvero di fondamentale importanza riuscire a completare la procedura di affidamento dell'incarico di gestione informatizzata 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"> - 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.
<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"> - esami - corsi - pubblicazioni - progetti di ricerca cofinanziati <p>Per il 2015, oltre al prosieguo delle attività previste negli assegni di</p>

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).

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

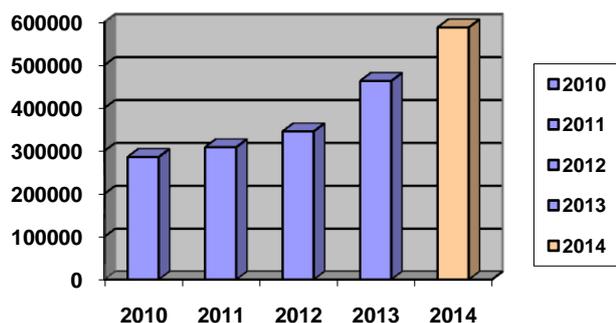
RICAVI

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.

RICAVI 2014	Previsione iniziale 2014	Competenza 2014	%
Tasse DITALS (Esami, Corsi, Moduli on line, quote monitoraggio, corsi fuori sede)	395.000,00	587.572,00	+ 48

RICAVI 2014	2013	2014	%
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.

COSTI	Previsione Iniziale 2014	Competenza 2014
	240.761,28	237.398,26

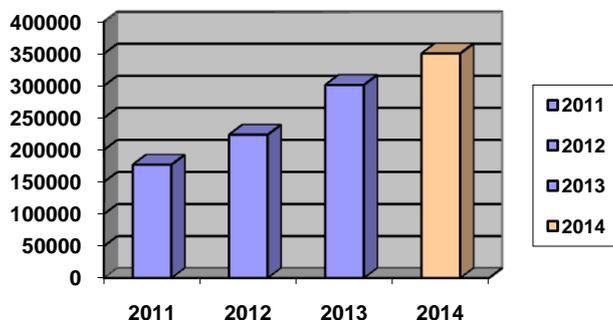
Il confronto fra i costi e i ricavi (per gli anni precedenti entrate ed uscite) nell'arco dei tre anni evidenzia come sia aumentato l'utile, dimostrando quindi il successo dell'impegno profuso dal Centro DITALS.

2014		
RICAVI	COSTI	UTILE
587.572,00	237.398,26	350.173,74

2013		
ENTRATE	USCITE	UTILE
462.786,00	161.590,83	301.195,17

2012		
ENTRATE	USCITE	UTILE
345.298,00	121.779,99	223.518,01

2011		
ENTRATE	USCITE	UTILE
308.415,00	131.694,76	176.720,24



5.1 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"> • Percentuale di successo nel superamento degli esami DITALS (di I e di II livello, non essendo stato ancora istituito il livello “base”) • Numero di coloro che chiedono l’accesso agli atti per poter visionare le prove non superate
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"> • CORSI DI ORIENTAMENTO • MODULI <i>ON-LINE</i> • CORSI FUORI SEDE • MASTER DITALS • SEMINARIO FORMATORI DITALS • MODULI ON-LINE FORMATORI 	Sulla base dei questionari finali e del feedback “informale” da parte dei corsisti: <ul style="list-style-type: none"> • revisione dei programmi e della modalità di erogazione dei corsi • revisione dei requisiti richiesti agli enti che organizzano corsi 	Per i corsi organizzati dal Centro DITALS: <ul style="list-style-type: none"> • analisi dei questionari somministrati alla fine di ogni corso/segmento corso Per i corsi monitorati da Centro DITALS:

<p>DITALS</p> <ul style="list-style-type: none"> • CORSI MONITORATI DAL CENTRO DITALS 	<p>monitorati dal Centro DITALS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analisi dei questionari somministrati direttamente ai corsisti tramite il software per sondaggi <i>Survey Monkey</i>
<ol style="list-style-type: none"> 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> 	<p>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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzazione ai fini della realizzazione delle prove di esame e dei relativi corsi di formazione • Pubblicazioni • Finanziamenti
<ul style="list-style-type: none"> • VOLUME DELLA COLLANA "LA DITALS RISPONDE" • QUADERNI DITALS 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenzione con la casa editrice • Progettazione dei volumi, distribuzione dei compiti ai curatori e agli autori 	<p>Stampa e diffusione</p>

6 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.

Anno presentazione	Codice progetto	Programma finanziamenti/ente finan.	Acronimo	Titolo progetto	Responsabile	Capofila	Partners	Costo totale progetto	Contributo favore Unistrasi	Cofinanziamento Unistrasi	Tipologia di attività (es. ricerca, formazione ecc.)	data inizio	data termine	Livello del progetto (es. internazionale, europeo, nazionale, regionale)	Breve descrizione progetto	Allocazione
2008	143339-2008-PT-KA2NW	Unione Europea-LLP -Programme transversal – KA2 Langues 2008	REDINTER	Rede Europea de Intercomprensão	Prof.ssa Antonella Benucci	Université Catholique Portugaise-	Università per Stranieri di Siena Centro Regional das Beiras -Pólo de Viseu; altri 26 partners				RICERCA	01.12.2008	30.11.2011	EU	scambio di idee e buone pratiche fra coloro che sono interessati all'intercomprensione.	
2009	14805 F.S.E. POR OB. 2 CRO 2007/2013 COMPETITIVITÀ REGIONALE E OCCUPAZIONE – ASSE IV CAPITALE UMANO –	REGIONE TOSCANA	PRO.LIN.FORM	Lingua e cultura italiana-Società e sistema produttivo toscano in prospettiva internazionale	Prof. Massimo Vedovelli	Università per Stranieri di Siena		€ 820.000,00	€ 820.000,00		formazione	01.10.2009	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		formazione	2009	13.06.2012	REG	qualificazione del personale in servizio presso le scuole ammin. 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 Barni	British Council Babylon Centre for Studies of Multicultural Society - Tilburg University	Lituania Valstybes Instituciju Kalbu Centras, Public Service Language Centre Austria Berufsförderungsinstitut Österreich Bulgaria Evropeiski centar za obuchenie i kvalificacia - ECET Bulgaria Sdruzhenie "Interga" Repubblica Ceca Univerzita Karlova V Praze. Filozoficka Fakulta-Ustav Bohemistivkych Studii - Danimarca Syddansk University Estonia Ou Teadmine Ja Tarkus Grecia European Cultural Interactions Unlimited Co - ECInteractions Ungheria I.L.I. Nemzetkozi. Nyelevek. Intezete Kft. - I.L.I Ltd. Islanda Sigurdur Nordal Institute Irlanda St Patrick's College Italia Università Per Stranieri Di Siena Lettonia Valodu Macibu Centrs – Malta L-Universita Ta Malta – Olanda Talenacademie Nederland Norvegia Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet – NTNU Program for lærerutdanning PLU Polonia Uniwersytetu Im Adama Mickiewicza Portogallo Flep-Formacao Lingua e Estudos Portugueses, LDA - FLEP Romania Euroed Foundation Romania Asociatia Centrui De Limba Pentru Afaceri Prosper-Ase Slovacchia E-Ku Institutu Jazyjovej A Interkulturenej Komunikacie Spagna Universidad Politecnica de Madrid - UPM Svezia Göteborg Universitet Turchia Ankara Universite Tomer	€ 14.238,00			RICERCA	01.01.2011	31.12.2012			CILS
2010	Matricola: 2010PR0028	REGIONE TOSCANA	I.D.R.P	Immigrazio ne, devianza, reinserimen to e professione . Aspetti linguistico- culturali e criticità nell'access o degli immigrati, detenuti e non, al mondo del lavoro	Prof.ssa Antonella Benucci	Università per Stranieri di Siena		€ 50.000,00	€ 50.000,00			RICERCA		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 E61J1000080000 6	Leonardo	VinoLingua	Foreign language learning for winery	Prof. Massimo Vedovelli	Università Innsbruck		€ 57.145,00			RICERCA	gennaio 2010	marzo 2013	EU		
2012		MIUR- Cooperazione interuniversita ria internazionale A.F. 2008		MASTER - comunicazi one intercultura le studi libano italiani		Università per Stranieri di Siena					formazione					
2010	Codice Matr. 59737	P.O.R. CREO FESR 2007- 2013 ASSE I attività 1.1. linea intervento D	OSFAINS	Orientamen to strategico di fondo aziendale e internazion alizzazione dell'Impres a sociale	Prof. Cosimo Scaglioso	Università per Stranieri di Siena	Cons.Archè Coeso	€ 141.079,91	€ 56.201,37		RICERCA	20.02.2010	30.04.2012	REG		Unità di Missione
2010	CUP E61J1000080000 6	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	RICERCA	26.04.2011	25.10.2013	REG	Progetto relativo alla realizzazione di un prototipo di un'aula mobile per l'apprendimento delle lingue	Unità di Missione
2011	Ministero Interno		ATS		Prof. Carla Bagna				€ 129.344,90							CILS
2011	511529-2010- LLP-IT-KA2- KA2MP	LLP – KA2 Education Audiovisual and Culture Lifelong Learning: Comenius, Grundtvig, ICT and Languages Lifelong Learning Programme	L-PACK	Citizenship language Pack for Migrants in Europe		ASEV – Agenzia per lo Sviluppo Empolese – Empoli (FI), Italy			€ 54.489,00		RICERCA			EU	realizzare materiale didattico per l'apprendimento di 6 lingue europee da parte di migranti adulti: tedesco, italiano e spagnolo greco moderno, ceco e lituano	

2011	n 25603 CUP E63D10000220006	REGIONE TOSCANA	UDICDOM	Uguaglianza, diversità, comunità – Percorsi formativi per una scuola antirazzista e dell'inclusione	Prof. Andrea Villarini	Università per Stranieri di Siena	Ucodep, Centro di Documentazione Città di Arezzo, Associazione Rilindja, Associazione l'Altra Città, Rete scuole di Grosseto - capofila Istituto professionale di Stato "L. Einaudi", Consorzio Archè Società Cooperativa Sociale - Impresa Sociale, Rete scuole Siena – capofila Direzione Didattica I circolo CTP "Sandro Pertini" Poggibonsi, E-Form network per la formazione integrata	€ 289.168,50	€ 73.948,00		formazione	2010	12.04.2012	REG	Interventi di formazione degli insegnanti sul tema dell'impatto dell'immigrazione sul sistema scolastico e sulle modalità di sostegno per i nuovi arrivati sul tema dell'identità di genere, dell'orientamento sessuale e del contrasto del bullismo	Unità di Missione
2011	ERASMUS 2011-1-IT2-ERA10-27095	LLP	FORMICA	Formation à l'intercompéhension appliqué	Prof. Antonella Benucci	Università Ca' Foscari					formazione					
2011	CUP/CIPE D5311100001000	Ministero dell'Interno - Fondo europeo per i cittadini dei Paesi Terzi		Progetto "ReTe e Cittadinanza: la Regione Toscana orienta/informa i cittadini di Paesi Terzi	Prof.ssa Carla Bagna	Regione Toscana	Università per Stranieri di Siena - Province toscane	€ 278.943,00	€ 40.805,00		formazione		agosto 2012	NAZ	formazione linguistica di cittadini extracomunitari,	Struttura di Missione
2011		Ministero dell'Interno - Fondo europeo per i cittadini dei Paesi Terzi	Prosit	Progetto per Scoprire l'Italiano			UPITER Roma	€ 332.932,40	€ 13.974,60		formazione			NAZ	formazione linguistica di cittadini extracomunitari,	
2011				Percorsi L2					€ 18.000,00							CILS
2011	2011-1-FR1-LEO05-24446	LLP Leonardo Project, (Multilateral project Leonardo da Vinci "Development of innovation")	GRID	European Profiling			Centre international d'études pédagogiques CIEP – Sèvres, France		€ 6.559,06		RICERCA			EU	migliorare la qualità e l'efficacia della formazione linguistica fornendo uno strumento che intende migliorare le competenze e favorire il reclutamento e la mobilità dei docenti di lingue	
2011		Ministero dell'Interno - Fondo europeo per i cittadini dei Paesi Terzi		Rete e cittadinanza. La regione incontra....			Regione Toscana						agosto 2012	REG		

2011	2011-1-IT1-LEO05-01899	LLP – Multilateral Projects and Transfer and Innovation	ACUME	Advancing cross-Cultural Mediation	Prof. Andrea Villarini	Università per Stranieri di Siena	Associazione Centro Ricerche e Attività – CREA di Roma, Dida Network S.r.l. di Roma, International Consulting and Mobility Agency S.L – INCOMA di Siviglia (Spagna), FH JOANNEUM Gesellschaft mbH di Graz (Austria), Direccion General de Coordinacion de Politicas Migratorias, Consejeria de Empleo- DGCPM Siviglia (Spagna)	€ 291.124,00	€ 66.606,00	€ 23.402,00	formazione	1° ottobre 2011	30-set-13	EU	sviluppo di competenze linguistiche professionalizzanti per mediatori linguistico-culturali, anche mediante l'e-learning.	Centro FAST
2012	codice progetto 101531- CUP G89D12000260005	Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di Paesi terzi 2007-2013 (Annualità 2011 – Azione 1 "Formazione linguistica ed educazione civica") - Ministero dell'Interno	CLIO	Cantiere Linguistico per l'Integrazione e l'Orientamento	Prof.ssa Donatella Troncarelli	Save the Children Italia ONLUS	Cooperativa Civico Zero e una rete territoriale composta dalla Provincia di Roma, l'U.O. Minori del Dipartimento promozione dei servizi sociali e della salute di Roma Capitale. Si avvale inoltre di un comitato scientifico composto, tra l'altro, da esperti delle Università la Sapienza di Roma, di Parma e dell'Università per Stranieri di Siena (subappalto)	€ 15.300,00			formazione		30-giu-13		CLIO è un progetto il cui obiettivo generale è di coinvolgere i minori stranieri non accompagnati (MSNA) in azioni di formazione linguistica e di educazione civica per favorire l'inserimento sociale e l'effettivo esercizio dei diritti e dei doveri attraverso metodologie didattiche partecipative e innovative	Centro FAST
2012	D53112000030007	Ministero dell'Interno - Fondo europeo per i cittadini dei Paesi		ReTe e Cittadinanza: verso un sistema integrato toscano	Prof.ssa Carla Bagna	Regione Toscana	Università per Stranieri di Siena CTP Distretto 17 Lastra a Signa elstituzione CentroNord-Sud	€ 875.132,44	€ 54.620,00				31.08. 2013	NAZ	formazione linguistica di cittadini extracomunitari,	CILS-FAST-Struttura di missione
2012		Ministero dell'Interno - Fondo europeo per i cittadini dei Paesi Terzi Az.3	LIN.FA	Lingua e Famiglia		SOLETERRE	Università per Stranieri di Siena, Patronato ACLI, Fondazione Verga, COI Milano,		€ 22.500,00		formazione		in valutazione		consulenza scientifico metodologica e amministrazione	CILS
2012		Ministero dell'Interno - Fondo europeo per i cittadini dei Paesi Terzi Az.7		Coinvolgimento@partecipazione :processi di partecipazione per l'inclusione scolastica		Università per Stranieri di Siena	Provincia di Siena		€ 146.620,00		formazione		in valutazione			

2012		Ministero dell'Interno - Fondo europeo per i cittadini dei Paesi Terzi Az.6		Commissioni	Prof. Carla Bagna	IPSSCTS Pessina Como	Università per Stranieri di Siena, Fondazione Mondo Digitale, ISIS Ripamonti, ISIS Romagnosi Erba, ISIS Newton Varese, ISIS Ponti Gallarate	€ 7.060,00		formazione		in valutazione	NAZ	promuovere il ruolo naturale di mediatore sociale svolto dai giovani, attraverso informazione sensibilizzazione e dialogo interculturale grazie all'utilizzo di tecnologie digitali	CILS
2012	CUP E67E10000130006	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-LLP-1-2012-1-BG-KA2-KA2MP/CUP E61J12000790005	LLP Leonardo – KA2 – LINGUA	TMAS	Tell Me a Story: Multilingua 1 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	D69E12001200004	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		centro FAST (PALERMO), DADR (CATALDI), DITALS (DIADORI),CILS (BARNI E MACHETTI)

2012		CUIA - Consorzio interuniversita rio 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-llp-1- 2013-1-IT-KA2- KA2MP CUP E651140000000 6	Life Long Learning programme		Progetto "Life Long Learning Programme Comenius L-Pack 2	Prof.ssa Pierangela Diadori		Italia: Agenzia per lo Sviluppo Empolese 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: Aintek A.E. (IDEC) -Czech Republic: Silesian University in Opava (SUO) -Irlanda: Translex a Galway City, -Francia (Parigi): ADPI – Association pour le Développe-ment et la Pédagogie de l'Individualisation	€ 38.674,00			RICERCA		EU		DITALS
2013	CUP D53G130002100 07	Ministero dell'Interno - Fondo europeo per i cittadini dei Paesi Terzi		Rete e cittadinanz a 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 FORMAZI ONE LINGUIST ICA E CULTURA LE PER 30 GIOVANI DI ORIGINE TOSCANA RESIDEN TI STABILM ENTE ALL'ESTE RO"	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 D12F120002200 06	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 Interscambio Culturale Toscana-Cina, Ass Angolana Nijnga Mbande, Associazione Agorà Albania, Cooperativa Itercultura Oxfam, Rete albanesi in toscana RAT, Ass. Priroda Bosnia Erzegovina	€ 35.000,00	€ 3.583,28	€ 2.500,00	formazione			REG	Potenziamento delle esperienze già attivate nel campo di scambi in ambito didattico, pedagogico, educativo fra scuole toscane e scuole di paesi terzi, per sistematizzare e mettere in rete quanto esistente	CLUSS
2013		PIGI – Piani di Indirizzo generale Integrato 2012-2015		Seminario e Laboratorio “Promuove re il diritto all’espres sione per pubblici analfabeti”		Università per Stranieri di Siena			€ 3.333,20		formazione					
2013	CUP E63D130012400 02	REGIONE TOSCANA Piano Integrato delle Attività Internazionali		Corsi di Formazion e 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’INTEGRA ZIONE DI CITTADINI DI PAESI TERZI 2013 azione 1	L2 Net-work	L2 Net- work: percorsi di integrazione e linguistica e cittadinanz a	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-IT02- KA204-003517	ERASMUS PLUS KA2 COOPERATI ON AND INOOVATIO N FOR GOOD PRACTICES - STRATEGIC PARTNERSH IP FOR ADULT EDUCATION	RiUscire	Rete Universitar ia SocioCultu rale per l’Istruzione e il Recupero in Carcere	Prof.ssa Antonella Benucci	Università per Stranieri di Siena	Otto-Friedrich Universitaet Bamberg Universitat Autònoma de Barcelona Universite 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 Formacion y Estudios Sociales (IFES) (Spagna), FLEP - Formacao, Lingua e Estudos Portugueses, Limitada(Portogallo), Synthesis Center for Research and Education LTD (Cipro), Inthecity Project Development (Olanda), Euroreso (Italia)	€ 291.130,00	€ 39.428,00					EU		CILS
2014				Patrimonio culturale e cittadinanza Italia/Argentina	Prof. Alejandro Patat	Università per Stranieri di Siena	Università degli studi di Macerata - Universidad Nacional de la Plata - Universidad de Buenos Aires - Universidad Catolica Argentina - Universidad de Quilmes	€ 8.000,00						INTER		DADR
2014				Zoomathia	Prof.ssa Cristiana Franco	Università per Stranieri di Siena	CEPAM, UMR Universite Nice - Université de Caen - Université de Montpellier III - Durham University - Ithaca. Cornell University - Museum National d'Historie naturelle de Paris - IRHT Paris - Universitat Trier	€ 15.000,00								DADR
2014	CODICE PROGETTO PROG 106536 CUP D53J14000480007	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 , Istituzione 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 e 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 VALUTAZION E	ERASMUS PLUS - KEY 2 - Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche . Azione - Partenariato strategico per l'insegnament o Superiore	INAROL	Intercompr éhension et apprentissage des langues romanes	Prof.ssa Carla Bagna	CAVILAM - Alliance Francaise	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 VALUTAZION E	ERASMUS PLUS - KEY 2 Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche Azione - Partenariato strategico	PULSE	Language and Communic ation Skills for Foreign Nurses	Prof.ssa Sabrina Machetti	Università per Stranieri di Siena	Cooperatieve vereniging Pressure Line U.A.- Olanda, FONDO FORMACION EUSKADI SLL - Spagna, Inthecity Project Development- Olanda, FUNDATIA EUROED- Romania, JEST -Bulgaria, EURORESO-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	FINANZAITO	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	Cooperatieve Vereniging Pressure Line U.A.	Università per Stranieri di SienaST.DONA DARIA – OLANDA TRADIGENIA SL – SPAGNA JEST – BULGARIA MI GEN CIC – INGHILTERRA INTHECITY 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 discente 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	CILS
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 Albio Cesare Cassio	Università per Stranieri di Siena, Università Autonoma di Madrid Emilio Crespo , Università di Ghent Mark Janse Università di Leiden Alexander Lubotsky	€ 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 Kölligan, Abteilung Historisch-Vergleichende Sprachwissenschaft, D-50923 KÖLN, Germany	Germany Universität zu Köln - Dr. Daniel Kölligan, Università per Stranieri di Siena - Prof. Paola Dardano, Spain- University of Santiago de Compostela - Prof. José, Virgilio García 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, Trasfering and Creating Identities	Prof.ssa Pierangela Diadori				€ 95.000,00					EU	Il progetto è finalizzato all'individuazione delle caratteristiche della letteratura e cultura migrante italoфона e l'elaborazione di tecniche alternative di trasferimento culturale che possano aiutare a superare dicotomie e tensioni nel contatto interculturale	Ditals
2015	FINANZIATO 2015-1-IT02-KA203-015330	ERASMUS PLUS KA2-Cooperation for Innovation and the Exchange of Good Practices	MOVE-ME	MOoc's per studenti universitari in Mobilità Europea	Prof. Andrea Villarini		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 – OU 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, inerenti specifici ambiti disciplinari, nel sapere produrre testi accademici di vario genere (appunti, sintesi, tesina, colloquio orale) trattando argomenti oggetto di studio	FAST

7 SERVIZI COMUNI E DI SUPPORTO

7.1 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 taggatura di tutto il materiale bibliografico. Il progetto consentirà la completa automazione dei servizi.

7.2 Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali

Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali	
Intestazione	<p align="center">CENTRO SERVIZI AUDIOVISIVI E MULTIMEDIALI</p> <p>Direttore: Dott. Simone Madioni</p>
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</p>

	<p>1 auditorium</p> <p>1 camper per le rilevazioni linguistiche (utilizzato dal Centro Eccellenza)</p>
<p>2. Attività ordinarie:</p>	<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"> • Servizi all'utenza docenti/studenti • Organizzazione e gestione dei Laboratori linguistici e multimediali • Organizzazione e supporto alla docenza per le attività didattiche • Produzione di materiali audiovisivi e multimediali finalizzati alla didattica e alla promozione • Assistenza per conferenze e convegni • Collegamenti in videoconferenza/meeting • Manutenzione delle apparecchiature • Aggiornamento, gestione e manutenzione del portale di Ateneo e dei Centri • Programmazione e gestione dei contenuti del sistema di Digital Signage per le informazioni interne all'Università • Verifiche periodiche e manutenzioni alle attrezzature al fine del mantenimento della certificazione ISO 9001 <p>Ha erogato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • circa 2600 ore/anno di apertura di laboratori multimediali agli studenti per il libero accesso alla rete internet. • 66 (56 nel 2013) collegamenti in videoconferenza e skype • 24 (115 nel 2013) collegamenti in meeting tramite Adobe Connect • 12 (33 nel 2013) registrazioni audio per i Centri Fast, Ditals, Cils per vari progetti • 50 (24 nel 2013) tra produzioni audiovisive e riprese • ha gestito 827 (1300 nel 2013) prenotazioni di videoproiettori ed assistenza nelle aule • 391 (377 nel 2013) eventi gestiti in aula magna (lezioni, tesi di laurea, proiezioni film, convegni, conferenze) • 71 (35 nel 2013) assistenza per tesi di laurea e master in presenza e in collegamento • 718 (655 nel 2013) richieste di utilizzo e predisposizione delle lavagne elettroniche nelle aule • 259 (261 nel 2013) prestiti di materiali audiovisivi • 136 (151 nel 2013) copie di CD e DVD
<p>3. Progetti di ricerca e di altra natura</p>	

<p>4. Altri tipi di attività</p>	<p>Attivazione di nuove strutture tecniche e servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completata la gestione e controllo da remoto dell’Auditorium della sede dei Pispini. • Realizzazione di una nuova aula didattica gestita e controllata da remoto, portando così al 100% le aule attrezzate di P.zza C. Rosselli • Realizzazione di una sala formazione e videoconferenze in meeting inserita nel sistema di controllo da remoto • Manutenzione straordinaria, dei videoproiettori, con la sostituzione delle lampade giunte a fine vita oraria o cambio del videoproiettore per raggiunta fine operatività • Attivate 8 meeting room per le attività formative e di videoconferenza dei Centri <p>Sviluppo e supporto alle tecnologie e alle attività didattiche (sintesi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Centro ha collaborato come supporto alle attività scientifiche e didattiche del Dipartimento, dei Centri e della stessa Amministrazione. • Realizzazione delle prove audio ed assistenza per gli esami di certificazione CILS e DITALS • Videoregistrazione delle prove di esame CILS-DIT • Realizzazione di riprese e montaggi video per il Comune di Siena nel contesto di accordi con l’Università • Video promozionali per le attività/corsi di laurea/iniziative dell’Ateneo • Realizzazione di produzioni audiovisive a supporto di specifici progetti e per il web • Passaggio alla nuova versione del sito internet di Ateneo e di tutti i Centri • Revisione dei siti minori collegati al portale di Ateneo per uniformare la grafica • Realizzazione delle pagine in lingua inglese del portale di Ateneo e CLUSS • Realizzazione della complessa struttura “Amministrazione trasparente” per il sito di Ateneo • Realizzazione del portale per i Docenti per l’aggiornamento in autonomia dei propri CV vita • Videoregistrazione di seminari e convegni • Realizzazioni di video promozionali/istituzionali per il sito
<p>5. Finanziamenti dell’Ateneo, da fonti esterne</p>	

<p>6. Criticità incontrate e linee di soluzione intraprese o da intraprendere</p>	<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>
<p>7. Linee delle attività e obiettivi per il 2015 ed eventualmente per gli anni successivi</p>	<p>Obiettivo primario è il mantenimento degli attuali livelli qualitativi dei servizi alla Docenza e agli studenti. 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. Graduale sostituzione dei videoproiettori e apparati tecnici Progressiva digitalizzazione dei materiali e allestimento di un server video. Contenimento delle ore di straordinario e delle ore a recupero del personale del Centro.</p>

7.3 Centro Servizi Informatici

<p>Centro Servizi Informatici</p>	
<p>Intestazione</p>	<p align="center">CENTRO SERVIZI INFORMATICI</p> <p>Direttore: Dott. Giampiero Ciacci</p>
<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</p>

	<p>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>
3. Progetti di ricerca e di altra natura	<p>Virtualizzazione aula informatica 20 Ristrutturazione rete informatica Ammodernamento rete wifi Sostituzione centralino VOIP</p>
4. Altri tipi di attività	<p>Organizzazione corsi ECDL Organizzazione corsi IT Security</p>
5. Finanziamenti dell'Ateneo, da fonti esterne	<p>Dotazione ordinaria del centro in bilancio Piano triennale 2013-2015 125.000€</p>
6. Criticità incontrate e linee di soluzione intraprese o da intraprendere	<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>
7. Linee delle attività e obiettivi per il 2015 ed eventualmente per gli anni successivi	<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>