



Verona, 22 febbraio 2022

Al
Magnifico Rettore
Prof. Pier Francesco Nocini
S E D E

OGGETTO: Relazione annuale sull'attività svolta dal Centro Linguistico di Ateneo – anno accademico 2020-2021.

La presente relazione fornisce una descrizione dettagliata delle diverse attività svolte dal Centro Linguistico di Ateneo nell'anno 2020-2021, riportando anche i dati relativi ai due anni accademici precedenti. Nelle sezioni I e II (pag. 1 e pag. 6 rispettivamente) si presentano le dotazioni e le attività del centro nell'ultimo triennio, nella sezione III (pag. 12) si elencano le innovazioni e iniziative, mentre nella sezione IV (pag. 15) si descrive la consistenza del budget e la gestione delle spese.

I. Descrizione della struttura del centro e sua dotazione

Il Centro Linguistico di Ateneo dell'Università degli Studi di Verona fornisce servizi finalizzati all'insegnamento e apprendimento nonché alla certificazione dei diversi livelli di competenza delle lingue straniere. I corsi e le certificazioni erogati agli studenti dell'Ateneo sono gratuiti. Il CLA ha in dotazione un proprio budget di spesa.

Obiettivi del Centro

Il Centro linguistico di Ateneo ha lo scopo di promuovere e assicurare la pratica e lo studio delle lingue moderne compresa la lingua italiana per studenti internazionali.

Il Centro linguistico di Ateneo persegue i seguenti obiettivi:

- a) organizzare cicli di esercitazioni volte a favorire il raggiungimento dei diversi livelli di competenza linguistica previsti dalle direttive del Consiglio d'Europa (Quadro Comune di Riferimento Europeo delle Lingue – QCER; Common European Framework of Reference for Languages - CEFR);
- b) promuovere la produzione di materiali didattici originali e di procedure di valutazione innovative;
- c) promuovere ed organizzare corsi di formazione e/o aggiornamento linguistico e didattico (teacher training) in coordinamento con altre realtà dell'Ateneo;
- d) predisporre materiale aggiornato di supporto all'insegnamento e l'apprendimento delle lingue moderne, fungendo da centro di documentazione;
- e) favorire il collegamento con il territorio, fornendo servizi e consulenze ad enti pubblici e privati, nell'ambito delle proprie finalità istituzionali.

Personale TA

Il Centro Linguistico d'Ateneo si avvale della collaborazione di personale TA suddiviso fra le seguenti strutture (viene riportata la situazione al **31 dicembre 2021**):

- Ufficio Amministrativo-Gestionale e Front-Office Didattica: n. 3 unità con funzioni amministrative, di cui 1 unità è la responsabile della gestione amministrativa.
- Ufficio Certificazioni e test linguistici - Tandem@CLA: n. 3 unità, di cui 3 unità con funzioni inerenti le certificazioni linguistiche, di cui 1 responsabile della gestione.
- Laboratori e Bibliomediateca: n. 3 unità con competenze tecniche, delle quali una è la responsabile della gestione.

Dal 1° gennaio 2022, in seguito al mini riassetto organizzativo (cfr. Decreto Direttoriale 2/2022) il personale afferente ai Laboratori e alla Bibliomediateca è stato trasferito alla Direzione Sistemi Informativi e Tecnologie.

L'evoluzione nel triennio della composizione del personale TA è mostrata in Figura 1. Alla fine del 2020 un'unità di personale dell'Ufficio Certificazioni e test linguistici è andata in pensione ed è stata prontamente sostituita attraverso un trasferimento.

Si può notare che numericamente la situazione è stabile anche se nel 2018/19 un'unità dell'ufficio Amministrativo-Gestionale e Front-Office Didattica è stata trasferita in altra struttura dell'ateneo e se ne richiede quindi, se possibile, la reintegrazione al fine di poter sostenere il carico di lavoro dell'ufficio Front-Office Didattica attualmente ad attività ridotta a causa della pandemia di COVID-19.

L'attività di gestione del personale è a carico del Direttore. Tale attività riguarda anche la gestione dei rapporti tra il personale TA del centro e tra gli uffici medesimi. Il mini-riassetto organizzativo ha trasferito parte del personale ad altra direzione e ha risolto parzialmente il problema.

<i>Dotazione di personale nel triennio</i>				
PERSONALE TA		2018/19	2019/20	2020/21
Ufficio amministrativo-gestionale e front-office	unità tot	3	3	3
	resp	1	1	1
Ufficio certificazioni e test linguistici - Tandem@cl	unità tot	3	3	3
	resp	1	1	1
Laboratori & bibliomediateca	unità tot	3	3	3
	resp	1	1	1
	TOTALE	9	9	9

Figura 1

Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL)

Il Centro Linguistico d'Ateneo si avvale della collaborazione di Collaboratori ed Esperti Linguistici CEL (art. 26, comma 3, Legge 240) suddivisi fra le diverse lingue, alla fine dell'anno accademico 2020/21 la situazione era la seguente:

- **LINGUA INGLESE**: n. 14 unità CEL/Lettori, di cui
 - n. 12 unità CEL a tempo indeterminato,
 - n. 2 unità Lettori a tempo indeterminato.
- **LINGUA SPAGNOLA**: n. 7 unità CEL, di cui:
 - n. 7 unità CEL a tempo indeterminato.
- **LINGUA TEDESCA**: n. 5 unità CEL, di cui:
 - n. 5 unità CEL a tempo indeterminato.
- **LINGUA FRANCESE**: n. 3 unità CEL/Lettori, di cui:
 - n. 2 unità CEL a tempo indeterminato,
 - n. 1 unità Lettore a tempo indeterminato.

- **LINGUA RUSSA:** n. 4 unità CEL, di cui:
 - n. 4 unità CEL a tempo indeterminato.
- **LINGUA ITALIANA:** n. 4 unità CEL, di cui:
 - n. 4 CEL a tempo indeterminato.
- **LINGUA ARABA:** n. 1 unità CEL a t.d.

Per un totale di 34 CEL e 3 Lettori, visto che il 1/12/2021 un'unità di lingua russa è stata collocata in pensione.

L'evoluzione nel triennio della composizione del personale CEL è mostrata in Figura 2.



Figura 2

I CEL costituiscono una preziosa risorsa per il centro e consentono di erogare un cospicuo numero di ore di esercitazioni linguistiche (12.926 ore nell'anno accademico 2020/21) e di supportare la somministrazione di 10.428 prove scritte e 6.509 prove orali nell'anno accademico 2020/21.

In particolare, i 4 CEL di lingua italiana consentono di erogare corsi di italiano L2 (seconda lingua) per gli studenti stranieri che si iscrivono all'università di Verona. Inoltre, in collaborazione con l'UO mobilità internazionale, si occupano di certificare il livello di competenza richiesto agli studenti stranieri per l'immatricolazione ai CdS dell'Ateneo. Il centro eroga le esercitazioni di



italiano L2 anche all'esterno per il Conservatorio di Verona e l'Accademia delle Belle Arti. Tale attività è strategica per il supporto all'internazionalizzazione dell'ateneo.

Il contratto dei CEL prevede un monte ore (nella maggior parte dei casi di 800 o 600 ore) che introduce una notevole rigidità nella programmazione delle attività, come mostrato nella seguente tabella, per esempio non esiste molta flessibilità nell'allocazione delle ore contrattuali alle diverse attività:

Monte ore contrattuale	600	800
Attività di esercitazione in aula - 50%		
ESERCITAZIONI Come da programmazione: - esercitazioni I e II semestre (anche fuori sede) - corsi intensivi	300 moduli = 250 ore	400 moduli = 334 ore
ATTIVITÀ INTEGRATIVE al modulo di esercitazione: 10 minuti per ogni ora di attività di esercitazione in aula	50 ore	66 ore
Altre attività - restante 50%		
RICEVIMENTO	5% = 30 ore	3,75% = 30 ore
PROVE DI CERTIFICAZIONE	25% = 150 ore	26,25% = 210 ore
Preparazione e selezione di materiale didattico e bibliografico; Riunioni organizzative, Briefing e Coordinamento; Partecipazione ad iniziative di studio e aggiornamento professionale.	120	160

Per contro, la programmazione delle esercitazioni è resa complicata dalla difficoltà del processo di raccolta delle necessità di esercitazioni linguistiche da parte dei CdS e dall'impossibilità di prevedere in anticipo come gli studenti si distribuiranno sulle esercitazioni attivate visto che non esiste un sistema di raccolta delle iscrizioni.

Le esercitazioni vengono programmate dal centro in base:

- alle esigenze manifestate dai corsi di laurea dell'ateneo di anno in anno e
- alle frequenze alle esercitazioni erogate nell'anno accademico precedente.

Si produce a maggio di ogni anno per l'anno accademico successivo una programmazione delle esercitazioni sulla base di una previsione molto imprecisa della frequenza che tali esercitazioni avranno da parte degli studenti. Ciò implica l'impossibilità di fissare a priori la quantità di ore necessarie per l'erogazione delle esercitazioni. In questi ultimi anni abbiamo introdotto un certo numero di esercitazioni intensive che sono attivabili/disattivabili in caso di necessità e consentono di far fronte ad eventuali variazioni (in realtà molto probabili). Le ore eventualmente avanzate dalla disattivazione di un'esercitazione intensiva vengono recuperate dai CEL/Lettori in attività didattica integrativa.

L'impossibilità di prevedere in modo preciso le ore di esercitazione linguistica da erogare ha prodotto in questi anni non pochi problemi al centro e al Direttore nell'assicurare a tutti gli studenti un servizio di qualità. Pur riconoscendo l'attenzione dell'ateneo alle esigenze del centro, che si è concretizzata con l'assunzione di un nuovo CEL di lingua inglese nel 2022, la disponibilità di un "polmone" di risorse aggiuntive da destinare solo in caso di necessità ed emergenza a supporto delle attività di esercitazione e test, potrebbe essere di aiuto per assicurare la qualità del servizio allo studente.



Laboratori informatici e bibliomediateca

Il CLA si avvale per lo svolgimento di alcune delle proprie attività di avanzati strumenti audiovisivi, laboratori linguistici, postazioni multimediali e applicazioni per l'autoapprendimento.

In particolare, tali laboratori sono fondamentali per la verifica delle competenze linguistiche e sono utilizzati con continuità durante tutto l'anno.

Il personale che gestisce questi laboratorio, ora incardinato presso la Direzione Sistemi Informativi e Tecnologie, è fondamentale per le attività del centro. Esso infatti si occupa della somministrazione dei test linguistici in tutte le sessioni ordinarie e straordinarie previste dal calendario del centro.

Come previsto **nell'anno accademico 2020/21 si è attuato un progetto di rinnovo della dotazione hardware dei laboratori, iniziando dal laboratorio più grande da circa 50 postazioni. Rimane da rinnovare il laboratorio più piccolo, per il quale si provvederà nell'anno accademico corrente.**

II. Descrizione delle singole attività

II.a ATTIVITÀ di ESERCITAZIONE LINGUISTICA FRONTALE e ONLINE

II.a1 CURRICOLARE

- 1) Esercitazioni linguistiche curricolari: organizzazione di esercitazioni in preparazione alle certificazioni di competenza linguistica (inglese, spagnolo, tedesco, francese, russo, italiano L2) sulla base della programmazione richiesta dai singoli corsi di studio, impartita secondo gli standard previsti dal quadro di riferimento europeo (A1-A2-B1-B2-C1-C2) a carattere semestrale e annuale (vedi figura 3). Si può notare che il numero di ore erogate dipende strettamente dal numero di CEL disponibili nello specifico anno. Una più efficace valutazione del carico di lavoro crescente che il centro deve gestire si può derivare dai grafici che riportano l'andamento nei tre anni accademici del numero di studenti e del numero di corsi sovraffollati.
- 2) Corsi di lingua araba, rivolti a tutti gli studenti, organizzati anche in collaborazione con l'ESU (vedi figura 4).

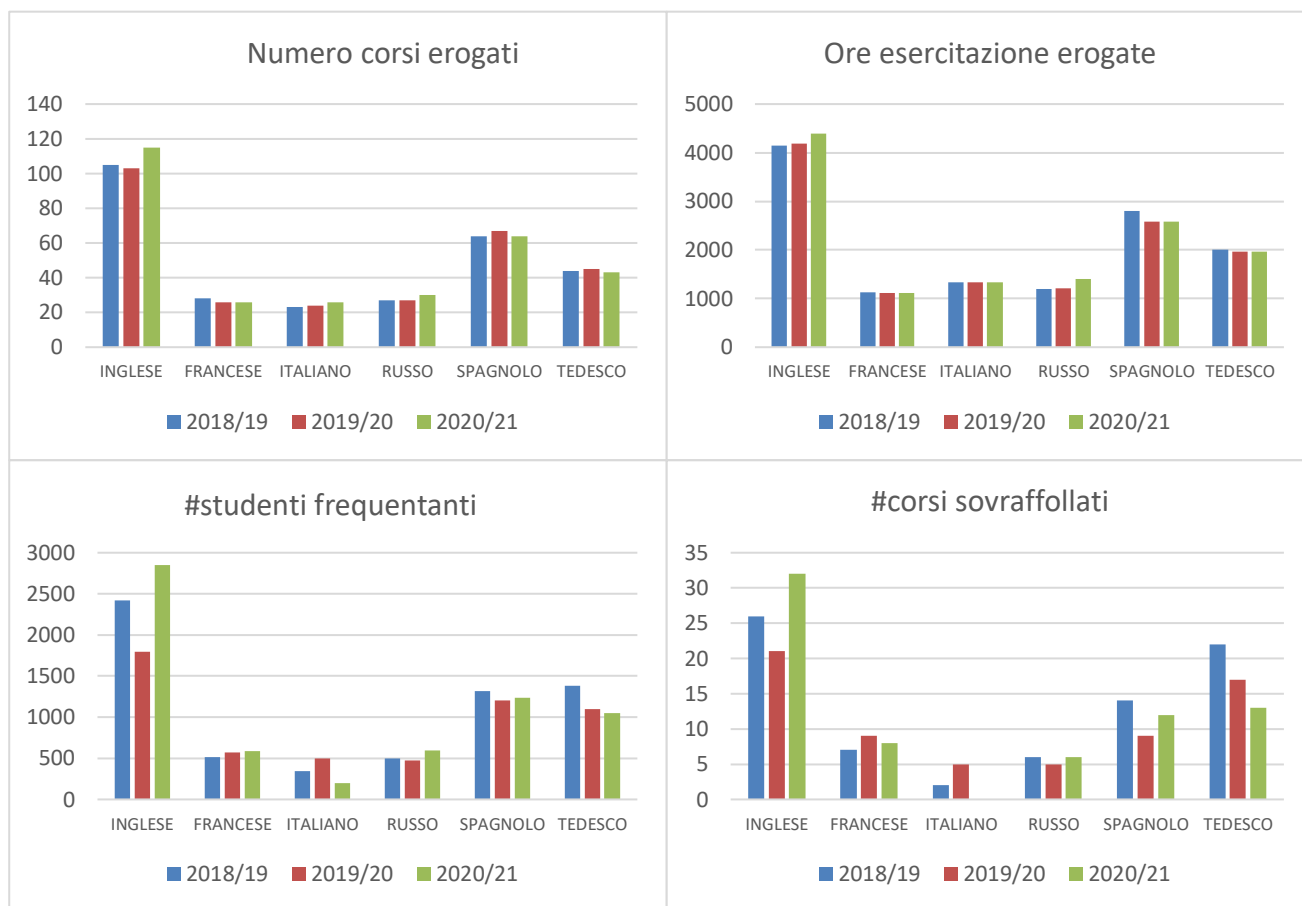


Figura 3

ESERCITAZIONI DI LINGUA curricolari		2018/19			2019/20			2020/21		
LINGUA	LIVELLO	#corsi	ore	#stud totale	#corsi	ore	#stud totale	#corsi	ore	#stud totale
ARABO	A1	2	120	13	0	0	0	1	60	12
	A2	2	120	9	0	0	0	0	0	0
TOTALI		4	240	22	0	0	0	1	60	12

Figura 4

II.a2 ATTIVITÀ PER PERSONALE INTERNO

Il centro ha organizzato ed erogato, in collaborazione con l'ufficio "Valutazione e Sviluppo Organizzativo" e grazie all'adesione dei CEL/Lettori al progetto, corsi di inglese per il personale T.A. a vari livelli. In Figura 5 si mostrano i corsi organizzati negli ultimi tre anni solari.

ESERCITAZIONI DI LINGUA per il PERSONALE		2019		2020		2021	
LINGUA	LIVELLO	#corsi	ore	#corsi	ore	#corsi	ore
INGLESE	A2	0	0	1	40	0	0
	B1	0	0	2	100	0	0
	B2	0	0	1	60	0	0
	C1	0	0	0	0	0	0
TOTALI		0	0	4	200	0	0
TOTALE COMPLESSIVO		0	0	4	200	0	0

Figura 5



II.a3 ATTIVITÀ PER UTENTI ESTERNI

Il centro organizza esercitazioni linguistiche per studenti esterni all'ateneo, in particolare sono attivi da tempo convenzioni con il Conservatorio e l'Accademia di Verona. Particolarmente importante per l'obiettivo di internazionalizzazione dell'ateneo risulta l'offerta di corsi di italiano L2 per studenti cinesi che il centro organizza in collaborazione con agenzie esterne nell'ambito del progetto "Marco Polo" e "Turandot". Di seguito in Figura 6 l'elenco di tutti i corsi erogati a utenti esterni negli ultimi tre anni solari.

ESERCITAZIONI DI LINGUA per ESTERNI		2019		2020		2021	
LINGUA	LIVELLO	#corsi	ore	#corsi	ore	#corsi	ore
INGLESE	TOEFL	0	0	0	0	0	0
	CONSERVATORIO	2	48	2	48	2	48
ITALIANO per CINESI	B1 e B2	1	600	0	0	0	0
ITALIANO	CONSERVATORIO	2	54	2	56	1	30
TOTALI		5	702	4	104	3	78

Figura 6

II.b TEST e CERTIFICAZIONE

II.b1 TEST INFORMATIZZATI e PROVE di CERTIFICAZIONE

L'attività per la verifica delle competenze linguistiche costituisce, insieme all'erogazione di esercitazioni, l'attività principale del centro.

Tale attività si avvale dei laboratori linguistici per la somministrazione dei test informatizzati e del personale TA e dei CEL/Lettori per l'organizzazione e somministrazione delle prove scritte e orali. Anche questo servizio è rivolto a tutto l'ateneo e si svolge, oltre che nella sede al Polo Zanotto, anche nei laboratori informatici decentranti sia nella sede di Borgo Roma sia presso il polo di Vicenza. Di seguito (vedi Figura 7) si riportano i dati numerici che forniscono una chiara idea della mole di lavoro che tale attività richiede. Ad esempio, nel 2020/21, nonostante il perdurare della situazione di emergenza, sono stati erogati 16.840 test informatizzati a distanza.

Si noti che l'attività non riguarda soltanto le competenze linguistiche curricolari, ma anche i test d'ingresso, i test per la verifica dei saperi minimi linguistici e i test per studenti ERASMUS "outgoing" nonché i test nell'ambito di specifici progetti quali ad esempio il TANDEM Scuola-Università.

Anche nell'anno 2021 il perdurare dell'emergenza COVID-19 ha costretto il centro ad erogare in modalità telematica i test di certificazione con uno sforzo notevole da parte del personale TA e dei CEL/Lettori. Nonostante questa situazione il numero di certificazioni erogate è aumentato anche rispetto all'anno accademico 2018/19 precedente all'emergenza pandemica.

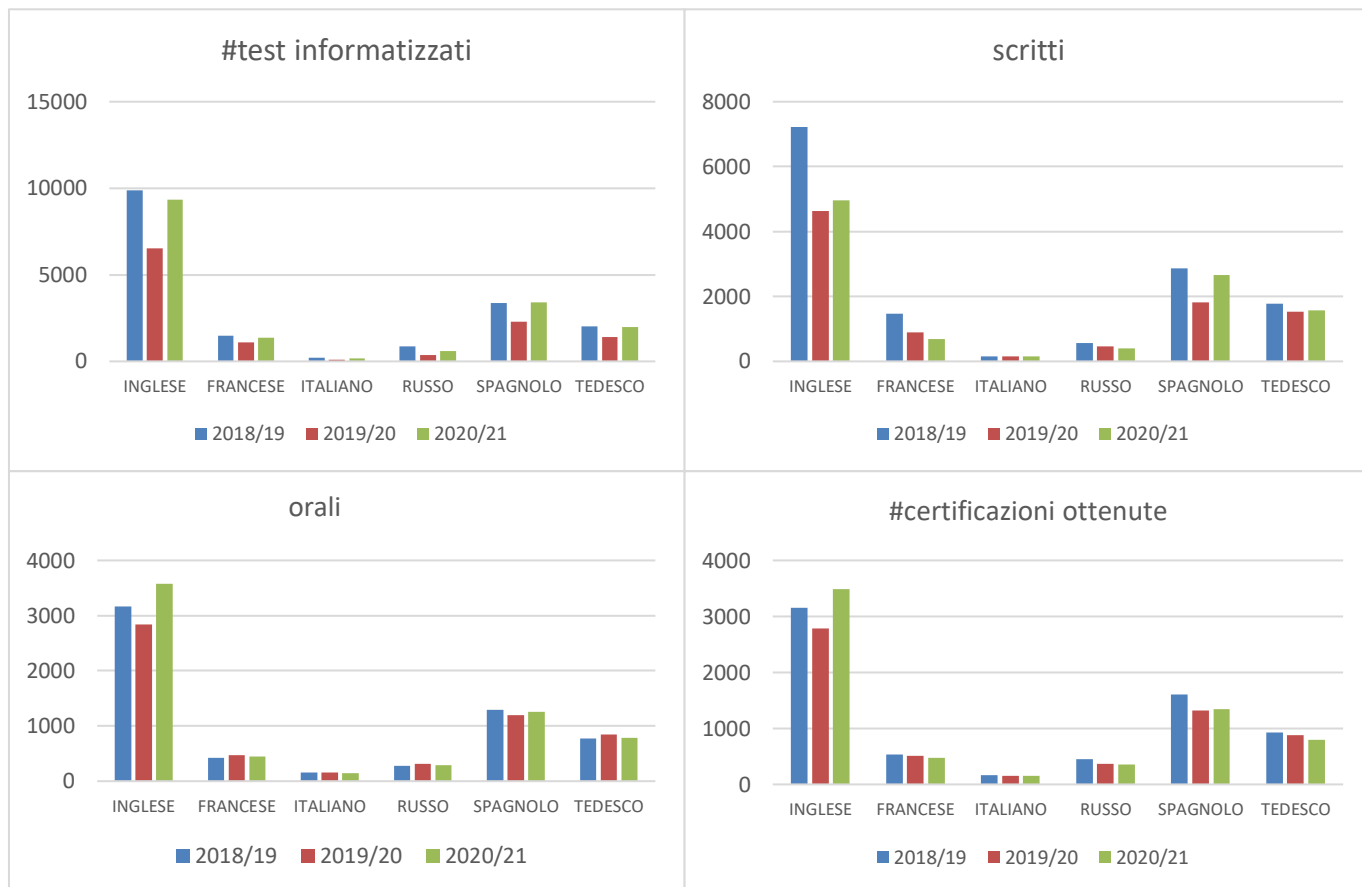


Figura 7

II.b2 CERTIFICAZIONI

In aggiunta alla erogazione di test e prove per la certificazione linguistica in ateneo, il centro svolge una sempre più importante attività di riconoscimento di certificazioni esterne equipollenti presentate dagli studenti dell'ateneo.

In Figura 8 una sintesi dell'attività di certificazione nel triennio.

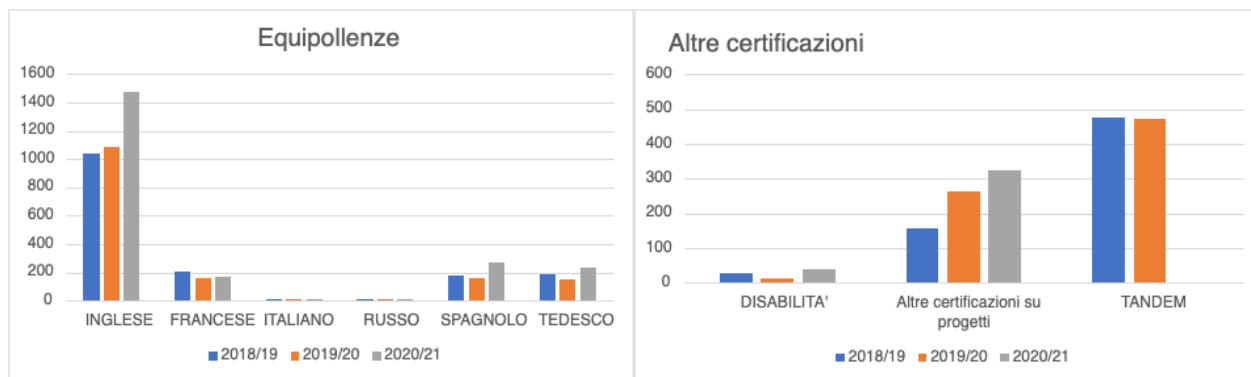


Figura 8



II.c ALTRE ATTIVITÀ CLA

II.c1 Progetto TANDEM@CLA

E' un progetto di scambio linguistico e interculturale che permette ai partecipanti di incontrarsi regolarmente per praticare 'dal vivo' - a tu per tu con un madrelingua - la lingua straniera che stanno studiando al fine di migliorare le rispettive conoscenze

Il progetto è attivo da diversi anni anche se nel 2020 è stato sospeso causa pandemia COVID-19 e per ora non è ancora stato riattivato.

II.c2 BIBLIOMEDIATECA

Dal mese di febbraio 2011 è stato introdotto il servizio prestiti regolamentato (utilizzo del modulo circolazione di Aleph), della Bibliomediateca del CLA, oltre al servizio consultazione, già attivo dalla nascita del Centro Linguistico di Ateneo. La Bibliomediateca è dotata di uno sportello di front-office presso la stanza S6 per il prestito e la consultazione per utenti interni ed esterni (per favorire il collegamento con il territorio e per soddisfare le richieste della terza missione): la Bibliomediateca è aperta tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, e due pomeriggi la settimana, martedì e giovedì.

II.d ATTIVITÀ CONTO TERZI

2019

- 1 Corso di italiano per studenti cinesi progetti "Marco Polo" e "Turandot".
- 2 Corsi di inglese e 2 di italiano L2 per gli studenti del Conservatorio.
- Certificazioni per utenti esterni.

2020

- 2 Corsi di inglese e 2 di italiano L2 per gli studenti del Conservatorio.
- Certificazioni per utenti esterni.

Si noti che la situazione di emergenza legata alla pandemia da COVID-19 ha ridotto fortemente l'attività conto terzi dell'anno 2020.

2021

- 2 Corsi di inglese e 1 Corso di italiano L2 per gli studenti del Conservatorio.
- Certificazioni per utenti esterni.

Si noti che la situazione di emergenza legata alla pandemia da COVID-19 ha ridotto fortemente l'attività conto terzi anche nell'anno 2021.

III. INNOVAZIONI E INIZIATIVE

Si illustrano nel dettaglio alcune iniziative e innovazioni introdotte e realizzate nel triennio.

III.a INNOVAZIONI NELLA GESTIONE DEI PROCESSI DEL CENTRO

- 1) **Revisione dei sistemi informativi del Centro – 1ª fase** – tale revisione ha portato, dopo una lunga fase di analisi delle strutture e dei processi amministrativi e di organizzazione delle esercitazioni, i seguenti risultati:
 - a. Strutturazione dell'offerta formativa nel sistema informativo di Ateneo: ciò consente di inserire l'offerta di esercitazioni linguistiche del CLA nella base di dati unica e di utilizzare anche per il CLA tutti gli applicativi per la gestione dell'offerta formativa dei corsi di studio dell'ateneo, in particolare per: (i) l'assegnazione dei carichi ai CEL, (ii) l'assegnazione delle esercitazioni ai semestri, e (iii) la stesura dell'orario delle esercitazioni.
 - b. Pubblicazione dell'offerta formativa del CLA all'interno del nuovo sito web del centro.
 - c. L'attivazione della sezione di intranet detta "Dashboard della didattica" anche per i CEL: ciò consente loro di gestire direttamente la piattaforma moodle per l'erogazione di contenuti in e-learning, la gestione del registro delle esercitazioni e del registro annuale.
- 2) **Gestione del registro delle attività CEL e Lettori attraverso le procedure informatizzate (registro delle esercitazioni e registro annuale):** già il primo passaggio al formato excel dal formato cartaceo ha consentito una più comoda compilazione ed ha agevolato l'estrazione dei report e il controllo da parte degli uffici amministrativi delle attività svolte dai CEL. Il successivo passaggio al registro elettronico, sia per le esercitazioni che per la rendicontazione delle attività annuali, ha completato l'informatizzazione dell'intero processo di gestione delle attività didattiche.
- 3) **Somministrazione del questionario di valutazione del CLA.** Il questionario permette di abbinare il CEL all'esercitazione che hanno frequentato gli studenti.
- 4) **Informatizzazione del processo di raccolta delle informazioni necessarie per la valutazione dell'attività dei CEL ai fini dell'attribuzione dello scatto di anzianità.**

III.b INNOVAZIONI NELLA DIDATTICA

Attività di formazione per CEL

- Corso di formazione su "Politiche linguistiche educative europee a confronto - Orientamenti, progetti, azioni, documenti e strumenti del Consiglio d'Europa e dell'Unione Europea".
- Corso di formazione su "Il Quadro Comune Europeo per l'apprendimento delle lingue non materne: nuove prospettive ed integrazione".
- Corso di formazione "Blended Learning presso il Centro Linguistico di Ateneo: riflessioni e progettazione"

Corsi lingua inglese per docenti

- 1 corso di lingua inglese rivolto ai docenti dell'ateneo di corsi di studio internazionalizzati + servizio di mentoring (c/o veronetta).
- 1 corso di lingua inglese rivolto ai docenti dell'ateneo di corsi di studio internazionalizzati + servizio di mentoring (c/o a Borgo Roma).

Altro

- Corsi di lingua inglese per i Dottorandi – prosegue la realizzazione dei corsi per la Scuola di Dottorato di Studi Umanistici, sia per il conseguimento di certificazioni di più alto livello

QCER, sia per raffinare le competenze di scrittura in lingua straniera sotto la guida di personale madrelingua (CEL).

- Corso di lingua inglese livello B1 per studenti DSA – prosegue l'iniziativa organizzata in collaborazione con l'UO Inclusione e accessibilità, della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti. Si tratta di un progetto avviato nell'ottica di realizzare i principi dell'accessibilità universale, della personalizzazione didattica e dell'inclusione, per la realizzazione di un percorso didattico di inglese B1 specificatamente dedicato a studenti DSA.

III.c PERSONALE E STRUTTURE

- 1) **Valutazione CEL** – si è svolta nel triennio la valutazione dei CEL e Lettori, introdotta dall'a.a. 2016/17 sulla base della stipula del Contratto Collettivo Integrativo al fine dell'acquisizione degli scatti di anzianità. L'80% degli aventi diritto può ottenere i suddetti scatti e il Direttore (o la precedente Direttrice) coadiuvato dall'Ufficio Risorse Umane e dagli organi collegiali del CLA ha valutato il personale CEL/Lettori individuando le diverse attività da valutarsi secondo i 5 parametri stabiliti dal nuovo contratto.
- 2) **Personale TA** – Nella sezione contabile-amministrativa un'unità di personale ha chiesto e ottenuto il trasferimento ad agosto 2019. Il personale rimane sottodimensionato per la parte di gestione dell'erogazione delle esercitazioni e interfaccia con il pubblico e per la gestione dei test e certificazioni, in particolare la situazione è aggravata dall'attuale fase pandemica. Sono state infatti richieste e ottenute nel 2020 e nel 2021, a supporto dell'attività di somministrazione dei test di certificazione, alcune unità di personale a tempo determinato che ricoprono il ruolo di "digital assistant". Inoltre, alcuni contratti di studenti 150 ore sono stati utili per supportare le attività del centro.

III.d PROGETTO DI SVILUPPO del CENTRO

Intendendo far fronte alle esigenze più urgenti del centro nel prossimo triennio si riporta di seguito una breve descrizione del progetto di una nuova soluzione informatica, che si sta progettando e implementando in collaborazione con l'Università di Trento e con il supporto del CINECA, che include parte delle strategie e azioni di sviluppo presentate in questa sezione.

PROGETTO GestCLA

Obiettivi

- Incrementare l'efficacia della comunicazione riguardante le esercitazioni linguistiche offerte dal CLA verso tutti gli studenti dell'ateneo e verso gli utenti esterni
- Rivedere, migliorare, informatizzare e integrare con il sistema informativo dell'Ateneo il processo di gestione dell'erogazione delle esercitazioni linguistiche e delle prove di certificazione linguistica.
- Incrementare l'attività conto terzi del centro rendendo fruibili dagli utenti esterni le attività del centro con un maggiore coinvolgimento del personale CEL e Lettori.

Durata

Triennio 2021-2023 con messa in linea nell'anno accademico 2023-24

Azioni

1. *Progettazione con il CINECA di una soluzione per*
 - *la gestione dell'iscrizione e frequenza alle esercitazioni linguistiche e*
 - *l'erogazione delle prove di certificazione linguistica*
 - *la gestione integrata di tutte le attività del CEL/Lettori*
2. *Rinnovo della dotazione hardware dei laboratori del centro*
3. *Definizione di nuovi servizi e prestazioni che il centro può offrire al territorio e apertura agli utenti esterni delle attività attualmente erogate dal centro.*
4. *Promozione di nuovi servizi e prestazioni*



La necessità e l'urgenza di intervenire con tale progetto (in particolare per quanto riguarda le attività 1) è confermata dai problemi ripetutamente segnalati dagli studenti, e dalle criticità emerse nella gestione del centro durante l'emergenza legata alla pandemia di COVID-19 in atto.

L'azione 1 è iniziata nel 2021 ed è attualmente in corso. L'azione 2 è stata in parte implementata nel 2021 con il rinnovo di uno dei due laboratori del centro. Le azioni 3 e 4 non hanno budget dedicato e hanno subito un rallentamento anche a causa della situazione di emergenza legata alla pandemia in atto.

IV. BUDGET

IV.a Risorse disponibili

Il budget a disposizione del centro a fine 2021 è riportato nel prospetto riportato in Figura 9.

BUDGET 2021 - CENTRO LINGUISTICO DI ATENEO

data stampa 31/12/2021


**UNIVERSITÀ
di VERONA**

				COSTI				
UA	Denominazione UA	Codice identificativo progetto	Descrizione Progetto	Previsione iniziale	Previsione definitiva	Totale Scritture Autorizzatorie	Disponibilità	
UA.VR.040.CCLA.CCLA-CTER	B - Conto terzi	CERTESTERN	CERTIFICAZIONE ESTERNA	4.750,00	261,54	261,54	0,00	
		CONSERVATORIO_CORSI	CORSI ITA E INGL CONSERVATORIO	8.526,00	8.319,58	5.296,96	3.022,62	
		CORSIRICHI	CORSI A RICHIESTA	14.941,00	0,00	0,00	0,00	
		FONDI_SVILUPPO_CLA	FONDI PER SVILUPPO CLA - UTILE PROGETTI CONCLUSI	77.019,00	63.038,34	35.724,04	27.314,30	
		UA.VR.040.CCLA.CCLA-CTER Totale			105.236,00	71.619,46	41.282,54	30.336,92
UA.VR.040.CCLA.CCLA-DID	B - Fondi per la didattica	ARABO-ESU	CORSO ARABO FINANZ. ESU	0,00	0,00	0,00	0,00	
		TUTOR2021CLA	Assegnazione TUTOR 2021 Centro Linguistico di Ateneo	0,00	60.000,00	0,00	60.000,00	
		UA.VR.040.CCLA.CCLA-DID Totale			0,00	60.000,00	0,00	60.000,00
UA.VR.040.CCLA.CCLA-FUNZ	B - Fondi funzionamento	FUNZ2018CLA	FUNZ 2018 CLA	10.000,00	9.641,55	9.511,54	130,01	
		FUNZ2021CLA	FUNZ 2021 Centro Linguistico di Ateneo	20.000,00	20.000,00	19.765,13	234,87	
		UA.VR.040.CCLA.CCLA-FUNZ Totale			30.000,00	29.641,55	29.276,67	364,88
		Totale complessivo			135.236,00	161.261,01	70.559,21	90.701,80

Figura 9

Si noti che:

- Il fondo di funzionamento 2021 a fine anno aveva un residuo di 364,88 euro (previsione assestata di 29.641 euro).
- Il fondo per la didattica (rigo TUTOR2021CLA) assegnato per le posizioni a tempo determinato di "digital assistant" è in gestione dalla Direzione Informatica in quanto utilizzato per l'assunzione di "digital assistant" per tutte le strutture dell'ateneo che ne hanno bisogno. Al centro sono stati assegnati due "digital assistant".
- Il fondo del conto terzi (rigo FONDI_SVILUPPO_CLA) è stato in parte utilizzato per un investimento sul laboratorio linguistico che ha consentito di rinnovare l'hardware dello stesso e migliorare la qualità del servizio di testing offerto agli studenti.

IV.b Spese sul fondo di finanziamento ordinario

Da un'analisi delle spese rendicontate nel triennio sul fondo di funzionamento emerge la seguente situazione:

2019				
Previsione iniziale	Previsione definitiva	Spese	Voce COAN	Disponibile
		1.001,16 €	Compet. fisse CEL t.d.	
		247,15 €	Contrib. obbligat. CEL t.d.	
		16,46 €	Altri contributi CEL t.d.	
		76,95 €	Contrib. fine servizio CEL t.d.	
		86,81 €	IRAP CEL t.d.	
		36,79 €	Materiale consumo laborat.	
		1.271,73 €	Pubblicaz. edit. non cost. mat. bibliogr.	
		20,16 €	Utenze e canoni telefonia mob.	
		1.500,48 €	Manut. e riparaz. appar. e software	
		1.497,62 €	Prestazioni lavoro autonomo	
		1.388,99 €	Cancelleria e mat. consumo	
		8.632,72 €	Licenze software	
		434,05 €	Missioni e rimb. Spese	
		1.082,80 €	Missioni Italia	
		6.970,14 €	Missioni estero	
		310,00 €	Quote associative	
		110,11 €	Restituzione rimborsi diversi	
		2.130,61 €	Impianti e attrezzature	
		854,00 €	Hardware	
58.951,37	28.060,01	27.668,73		391,28

2020				
Previsione iniziale	Previsione definitiva	Spese	Voce COAN	Disponibile
		3.989,99 €	Assegni incentiv. tutorato	
		2.442,30 €	Pubblicaz. edit. non cost. mat. bibliogr.	
		553,67 €	Utenze e canoni telefonia fissa	
		97,60 €	Manut. e riparaz. apparecch. e software	
		17,69 €	Altre prestaz. e servizi da terzi	
		2.368,99 €	Cancelleria e mat. consumo	
		8.632,72 €	Licenze software	
		433,09 €	Missioni estero	
		1.612,00 €	Formazione personale ta	
		310,00 €	Quote associative	
		1.038,71 €	Impianti e attrezzature	
		3.348,02 €	Hardware	
32.000,00	34.242,01	24.844,78		9.397,23

2021				
Previsione iniziale	Previsione definitiva	Spese	Voce COAN	Disponibile
		3.989,97 €	Assegni incentiv. tutorato	
		1.475,23 €	Materiale consumo laboratorio	
		1.271,92€	Pubblicaz. edit. non cost. mat. bibliogr.	
		162,00 €	Utenze e canoni telefonia fissa	
		635,37 €	Cancelleria e mat. consumo	
		17.265,44 €	Licenze software	
		170,00 €	Formazione personale ta	
		780,23	Indennità missione CEL	
		260,00 €	Quote associative	
		30,00 €	Restituzione e rimborsi diversi	
		1.278,56	Impianti e attrezzature	
		1.957,95 €	Hardware	
30.000,00	29.641,55	29.276,67		364,88

Si può notare che la spesa sul fondo di finanziamento ordinario si aggira circa sui 25.000 euro annui considerando l'intero triennio. Nel 2021 tale spesa supera i 29.000,00 euro, a causa del costo della licenza Question Mark (o Perception 5) che è aumentato per il passaggio alla versione online. Nel piano annuale delle attività approvato a settembre 2021 è stato evidenziato che l'ammontare della spesa per la licenza annuale del software sopra citato costituisce oltre il 50% della previsione di budget complessiva e che di conseguenza l'assegnazione del fondo di funzionamento deve tener conto di tale spesa fissa per il centro.

IV.c Spese straordinarie con finanziamento ad hoc

- Spese per aggiornamento items del programma Question Mark (o Perception 5) del 2019: il progetto ha coinvolto buona parte dei CEL per un costo complessivo di 24.000 euro.
- Ore straordinarie per ore CEL:
 - 2018/19: 130 ore per lingua inglese, estensione dei contratti a TD di un CEL di inglese e di un CEL di francese per 300 e 100 ore rispettivamente.
 - 2019/20: 130 + 20 (emergenza COVID-19) ore per lingua inglese; estensione del contratto di un CEL di francese per 90 ore.
 - 2020/21: 70 ore per lingua francese, 636 ore per lingua inglese, di cui 406 per sostituzione maternità CEL (nel complesso 430 ore per prove di certificazione).

IV.d Introiti conto terzi

Si riportano di seguito per ogni anno i dati relativi ai ricavi e agli "utili" prodotti dai progetti in conto terzi.

2018/2019					
Convenzioni	Descrizione	Imponibile	Fondo ateneo 8%	Costo CEL	Utile progetto
Conservatorio	Corsi italiano e inglese	8.400,00	672,00	6.930,00	798,00



Imago	Corso italiano per cinesi Marco Polo Turandot	53.000,00	4.240,00	36.305,83	12.454,17
Tariffario	Descrizione	Imponibile	Fondo ateneo 8%	Costo CEL	Utile progetto
Certificazioni utenti esterni	n. 11 certificazioni complete e 3 informatizzate	1.310,00	104,80	440,00	765,20
totale		62.710,00	5.016,80	43.675,83	14.017,37

2019/2020					
Convenzioni	Descrizione	Imponibile	Fondo ateneo 8%	Costo CEL	Utile progetto
Conservatorio	4 Corsi italiano e inglese + esami	8.400,00	672,00	6.228,75	1.499,25
Tariffario	Descrizione	Imponibile	Fondo ateneo 8%	Costo CEL	Utile progetto
Certificazioni utenti esterni	n. 4 certificazioni complete	400,00	32,00	160,00	208,00
totale		8.800,00	704,00	6.388,75	1.707,25

2020/2021					
Convenzioni	Descrizione	Imponibile	Fondo ateneo 8%	Costo CEL	Utile progetto
Conservatorio	1 Corso italiano e 2 Corsi inglese + esami	6.400,00	512,00	4.785,00	1.103,00
Tariffario	Descrizione	Imponibile	Fondo ateneo 8%	Costo CEL	Utile progetto
Certificazioni utenti esterni	n. 5 certificazioni complete e n. 1 certificaz. Informatizz.	570,00	45,60	200,00	324,40
totale		6.970,00	557,60	4.985,00	1.427,40

Si noti che:

- Il progetto "Corso italiano per cinesi Marco Polo Turandot" produce il maggior introito per il centro, purtroppo a causa dell' emergenza COVID-19 nel 2019/20 non è stato possibile attivare il progetto e anche per il corrente anno accademico 2020/21 non potrà essere attivato.
- Nel 2019 sono stati liquidati compensi incentivanti al personal TA.
- Le attività che si ripropongono annualmente sono principalmente legate alle convenzioni in essere con il Conservatorio, mentre poco sfruttata è l'opportunità di erogare servizi inclusi nel tariffario del centro, per i quali quindi non è richiesto di stipulare alcuna convenzione.



Va ricordato infine che da circa due anni è stata introdotta la figura del **responsabile didattico** che affianca il direttore nella gestione delle attività didattiche e di certificazione. A tutti gli effetti tale ruolo può essere assimilato all'incarico di presidente di collegio didattico. Si chiede con forza che sia previsto un compenso, simile a quello previsto per il presidente di collegio, anche per il coordinatore didattico del CLA.

Si allegano i dati completi del triennio.

Cordiali saluti,

Il Direttore del CLA
(Prof. Alberto Belussi)

Il presente documento è firmato digitalmente e registrato nel sistema di protocollo dell'Università di Verona, ai sensi degli articoli 23-bis e 23-ter e ss. del D. Lgs 82/2005 e s.m.i..



Allegato 1
Esercitazioni linguistiche

Centro linguistico di ateneo

Attività svolte nel triennio 2019-2021
ESERCITAZIONI

ESERCITAZIONI DI LINGUA curricolari													
		2018/19				2019/20				2020/21			
LINGUA	LIVELLO	#corsi	ore	#stud totale	corsi con #stud>30	#corsi	ore	#stud totale	corsi con #stud>30	#corsi	ore	#stud totale	corsi con #stud>30
INGLESE	A2	3	160	17	0	3	180	7	0	2	120	15	0
	B1	31	1156	590	3	27	1060	308	4	30	1066	600	8
	B2	35	1290	723	7	34	1230	524	6	41	1460	932	9
	C1	27	1124	794	9	28	1190	581	6	30	1180	808	10
	C2	9	420	299	7	10	500	364	5	10	520	348	5
	PhD e altro	0	0	0	0	1	30	9	0	2	40	145	0
TOTALI		105	4150	2423	26	103	4190	1793	21	115	4386	2848	32
FRANCESE	A1	1	20	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	A2	3	180	89	1	3	240	70	1	3	240	58	0
	B1	8	320	145	4	8	320	237	5	8	320	234	4
	B2	5	200	97	1	5	180	90	1	5	180	102	2
	C1	9	310	116	0	8	280	111	0	8	280	136	2
	C2	2	100	51	1	2	100	65	2	2	100	59	0
TOTALI		28	1130	516	7	26	1120	573	9	26	1120	589	8
ITALIANO	A1	4	200	31	0	3	120	79	1	4	160	19	0
	A2	4	280	31	1	6	360	145	2	6	320	46	0
	B1	4	280	79	0	5	320	129	1	6	340	58	0
	B2	2	160	30	0	5	280	63	0	5	260	35	0
	C1	2	160	29	0	4	240	79	1	4	240	35	0
	C2	1	40	0	0	1	20	4	0	1	20	2	0
	corsi recupero	6	220	141	1								
TOTALI		23	1340	341	2	24	1340	499	5	26	1340	195	0
RUSSO	A2	3	240	130	3	4	320	114	2	5	340	121	2
	B1	4	200	110	1	6	230	81	1	7	300	93	1
	B2	8	340	149	2	8	280	154	1	8	340	151	1
	C1	9	300	77	0	6	260	51	0	7	300	117	1
	C2	3	120	33	0	3	120	76	1	3	120	110	1
TOTALI		27	1200	499	6	27	1210	476	5	30	1400	592	6
SPAGNOLO	A2	7	420	151	1	6	360	106	0	6	360	90	0
	B1	23	880	469	4	24	860	439	4	23	880	400	4
	B2	15	540	368	5	16	540	265	2	17	560	344	4
	C1	13	500	390	4	14	500	277	2	12	480	280	2
	C2	4	200	131	0	7	320	118	1	6	300	123	2
	corsi recupero	2	260	nd	0					0	0		
TOTALI		64	2800	1316	14	67	2580	1205	9	64	2580	1237	12
TEDESCO	A1	2	180	50	0	4	240	63	1	4	220	36	0
	A2	3	190	53	1	2	120	56	1	2	120	41	1
	B1	13	488	578	10	13	488	320	5	13	520	331	4
	B2	10	462	274	4	9	440	240	3	9	440	240	3
	C1	10	440	274	5	11	452	253	4	9	420	266	3
	C2	6	240	151	2	6	230	168	3	6	240	139	2
TOTALI		44	2000	1380	22	45	1970	1100	17	43	1960	1053	13
ARABO	A1	2	120	13	0	0	0	0	0	1	60	12	0
	A2	2	120	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALI		4	240	22	0	0	0	0	0	1	60	12	0
LABORATORIO DI INTERC	BASE	1	40	48	0	2	80	62	1	2	60	59	1
	AVANZATO	2	80	11	0	1	40	13	0	1	20	13	0
TOTALI		3	120	0	0	3	120	75	1	3	80	72	1
TOTALE COMPLESSIVO		298	12980	6449	84	295	12530	6821	75	308	12926	6598	72



Allegato 2
Test e certificazioni

Centro linguistico di ateneo																
Attività svolte 2019-2021																
CERTIFICAZIONI																
		2018/19					2019/20					2020/21				
		EQUIPOLLENZE	CERTIFICATI	DISABILITA'	Altre certificazioni su progetti	TANDEM	EQUIPOLLENZE	CERTIFICATI	DISABILITA'	Altre certificazioni su progetti	TANDEM	EQUIPOLLENZE	CERTIFICATI	DISABILITA'	Altre certificazioni su progetti	TANDEM
LINGUA	LIVELLO															
INGLESE	A2	0					0					1	3	0		
	B1	270					299		14			272	1319	26	240	
	B2	578					617					739	1154	8	68	
	C1	186					158					197	761	3		
	C2	6					3					12	247	0		
	NON RIC.	0					4					249		0		
TOTALI		1040	solo totale	20	solo totale	solo totale	1081	solo totale	14	solo totale	solo totale	1470	3484	37	308	solo totale
FRANCESE	A2	0					0					0	81	0		
	B1	98					85					63	216	2		
	B2	74					48					58	43	1		
	C1	37					26					27	87	0		
	C2	0					2					3	45	0		
	NON RIC.	0					0					20		0		
TOTALI		209	solo totale	1	solo totale	solo totale	161	solo totale	0	solo totale	solo totale	171	472	3	0	solo totale
ITALIANO	A2	0					0					0	37			
	B1	0					0					3	48			
	B2	2					0					3	48			
	C1	2					1					6	15			
	C2	0					0					0				
	NON RIC.	0					0					0				
TOTALI		4	solo totale	0	solo totale	solo totale	1	solo totale	0	solo totale	solo totale	12	148	0	0	solo totale
RUSSO	A2	0					0					0	61			
	B1	6					0					3	106			
	B2	0					1					0	76			
	C1	1					0					0	72			
	C2	0					0					0	39			
	NON RIC.	0					0					1				
TOTALI		7	solo totale	0	solo totale	solo totale	1	solo totale	0	solo totale	solo totale	4	354	0	0	solo totale
SPAGNOLO	A2	0					1					0	103	1		
	B1	33					33					45	502	2		
	B2	122					99					168	324	1		
	C1	25					24					26	284	0		
	C2	1					0					0	128	0		
	NON RIC.	0					0					30		0		
TOTALI		181	solo totale	5	solo totale	solo totale	157	solo totale	0	solo totale	solo totale	269	1341	0	0	solo totale
TEDESCO	A2	5					1					2	68	1		
	B1	105					93					108	299	1		
	B2	58					47					63	162	0		
	C1	15					12					14	177	1		
	C2	0					0					0	87	0		
	NON RIC.	0					1					47		0		
TOTALI		183	solo totale	1	solo totale	solo totale	154	solo totale	0	solo totale	solo totale	234	793	0	0	solo totale
ARABO	A1											0	0		15	
	A2											0	0			
TOTALI		0	13	0	solo totale	solo totale	0	0	0	solo totale	solo totale	0	0	0	15	solo totale
RIC. su SAPERI MINIMI		150	0	0			104	0	0			104	0	0		
TOTALE COMPLESSIVO		1774	7030	27	155	478	1659	6946	14	262	472	2264	6592	40	323	



Allegato 3
Equipollenze e certificati emessi

Centro linguistico di ateneo													
Attività svolte nel triennio		2019-2021											
TEST													
TEST curriculari		2018/19				2019/20				2020/21			
LINGUA	LIVELLO	INFO	SCRITTI	ORALE	Test superati	INFO	SCRITTI	ORALE	Test superati	INFO	SCRITTI	ORALE	Test superati
INGLESE	A2	21	0	0	12	5	0	0	1	8	0	0	3
	B1	5360	2983	1359	1346	2398	1802	1099	1063	3716	1852	1359	1319
	B2	2214	2354	867	866	2294	1412	776	765	3187	1870	1191	1154
	C1	2130	1450	678	668	1848	1061	633	631	2433	956	780	761
	C2 LM	0	442	262	261	0	350	328	328	0	288	249	247
	Saperi minimi	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Piazzamento	149	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALI		9880	7229	3166	3154	6545	4625	2836	2788	9344	4966	3579	3484
FRANCESE	A2	270	0	0	162	134	0	0	92	131	0	0	81
	B1	669	813	202	177	522	429	211	177	723	364	260	216
	B2	239	252	64	57	185	161	79	72	227	109	44	43
	C1	241	310	113	100	253	181	79	75	294	152	100	87
	Saperi minimi	75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C2 LM	0	91	42	41	0	117	98	98	0	59	45	45
	TOTALI	1494	1466	421	537	1094	888	467	514	1375	684	449	472
ITALIANO	A2	41	34	34	34	27	54	52	52	44	37	37	37
	B1	68	40	40	40	17	33	33	33	52	52	48	48
	B2	69	58	56	56	29	52	48	48	54	48	48	48
	C1	39	32	32	31	7	25	20	20	19	15	15	15
	Piazzamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALI	217	164	162	161	80	164	153	153	169	152	148	148
RUSSO	A2	206	0	0	168	66	0	0	55	87	0	0	61
	B1	202	218	107	106	136	154	102	102	196	143	106	106
	B2	173	130	61	61	83	93	62	62	154	102	76	76
	C1	171	156	75	75	87	142	82	81	149	93	72	72
	Saperi minimi	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C2 LM	0	63	36	36	0	64	63	63	0	53	39	39
	TOTALI	852	567	279	446	372	453	309	363	586	391	293	354
SPAGNOLO	A2	392	0	0	335	158	0	0	138	142	0	0	103
	B1	1370	1281	606	599	1039	807	508	499	1361	1103	516	502
	B2	717	639	283	275	471	405	248	248	1020	683	324	324
	C1	713	713	300	297	607	449	309	307	875	592	284	284
	Saperi minimi	197	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C2 LM	0	228	101	98	0	149	131	131	0	277	128	128
	TOTALI	3389	2861	1290	1604	2275	1810	1196	1324	3398	2655	1252	1341
TEDESCO	A2	372	0	0	185	113	0	0	75	88	0	0	68
	B1	727	728	324	323	757	621	280	277	840	629	300	299
	B2	367	408	174	174	242	208	131	127	550	339	187	162
	C1	375	403	186	157	296	479	265	232	490	419	210	177
	Saperi minimi	187	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C2 LM	0	247	89	87	0	232	167	167	0	193	91	87
	TOTALI	2028	1786	773	926	1408	1540	843	878	1968	1580	788	793
TOTALE COMPLESSIVO		17860	14073	6091	6828	11774	9480	5804	6020	16840	10428	6509	6592