



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO LINGUISTICO DI ATENEO (CLA)

ORGANIZZAZIONE

Il Centro Linguistico promuove attività didattiche al fine di agevolare l'apprendimento delle lingue straniere; organizza test per valutare il possesso dei requisiti linguistici previsti per l'accesso ai corsi di studio e corsi di lingue straniere per favorire l'apprendimento delle lingue. Collabora inoltre con gli uffici dell'Ateneo per ospitare certificazioni linguistiche, partecipa a progetti di sviluppo di ambito nazionale e internazionale, mette a disposizione conoscenze, materiali didattici ed esperienze specifiche per lo sviluppo dell'apprendimento linguistico.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma del Centro Linguistico pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <https://www.unive.it/data/strutture/400600>.



SERVIZI

1. CORSI DI LINGUE STRANIERE

Descrizione del servizio

Il Centro Linguistico definisce periodicamente l'offerta di corsi di lingua, di vario livello e durata, per graduare le opportunità di apprendimento secondo un ampio ventaglio di orari, di contenuti e modalità di erogazione. Al termine dei corsi agli iscritti, che hanno conseguito il livello, viene erogato l'Open Badge.

I corsi sono tariffati, con sconti per gli iscritti di Ca' Foscari e delle istituzioni convenzionate; sono attivati al superamento di un numero minimo di iscritti, in numeri per classe usualmente inferiori a 30.

Il Centro Linguistico cura la qualità nell'erogazione dei corsi di lingua selezionando il personale preposto alle lezioni, la selezione è affidata a commissioni composte da docenti universitari competenti nella lingua, secondo caratteristiche di cultura ed esperienza, valutate con procedure di evidenza pubblica (L. 240/2010, art. 23).

Cura, inoltre, l'adeguatezza della selezione dei discenti rinnovando periodicamente i test di piazzamento utilizzati in sede di iscrizione online seguiti, in caso, da colloqui di conferma all'inizio delle lezioni.

Ove richiesto, organizza *ad hoc* corsi finalizzati ad apprendere linguaggio specialistico (ad es. per ambiti tecnici, o economici, o artistici, ecc.) o per target predefiniti (ad es. studenti in scambio provenienti da specifici Paesi, insegnanti di scuola superiore, professionisti, ecc.).

Destinatari

Utenti interni (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo a prescindere dalla struttura di afferenza).

Utenti esterni (membri di istituzioni convenzionate, privati cittadini con interessi nell'apprendimento linguistico) e soggetti economici nell'ambito di apposite convenzioni.

Modalità di accesso

Preiscrizione con registrazione online, per ogni specifica lingua, e selezione secondo il livello di conoscenza linguistica iniziale mediante test o riconoscimento di competenze pregresse documentabili. Iscrizione online secondo il calendario pubblicato, per ogni specifica lingua, a partire dal link <https://www.unive.it/pag/13998/>. Frequenza minima alle lezioni.

Modalità di erogazione

Erogazione di lezioni, in presenza/on line/*blended*, con persone di comprovata esperienza.

Rilascio dell'Open Badge a seguito del conseguimento del livello.

Costo medio (corso di 75 ore): € 250 per studenti, docenti e STAFF dell'Ateneo, € 500 per gli esterni. Sono previsti sconti per utenti che abbiano già frequentato corsi presso il Centro Linguistico.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Linguistico di Ateneo

Palazzina Briati, Dorsoduro 2530, 30123 Venezia

Telefono: 041 234 9749

E-mail: cla@unive.it

Referente della Didattica

Dott. Filippo Caburlotto

Orario di apertura all'utenza

Come da pagina web <https://www.unive.it/pag/14413/>.



Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Competenza, chiarezza e capacità dei CEL	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Affidabilità dei test di piazzamento	Frequenza di rinnovamento degli <i>item</i>	Ricambio completo ogni 6 anni, ricambio medio annuo 10%
Tempestività	Rispetto delle tempistiche di avvio dei corsi, come da calendario pubblicato	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



2. TEST DI LIVELLO LINGUISTICO

Descrizione del servizio

Il Centro Linguistico identifica il livello di conoscenza linguistica posseduto e rilascia un attestato dichiarativo, sotto forma di Open Badge. L'attestato riguardante la lingua inglese di livello B1 permette ai neo-immatricolati di assolvere l'OFA previsto; l'attestato di livello B2 permette agli studenti iscritti di completare il ciclo di studi per il quale sia previsto come requisito in uscita, o di iscriversi ai corsi di laurea per i quali il B2 sia previsto come requisito di accesso (requisiti definiti dagli Organi accademici e gestiti dall'Area Didattica e Servizi agli Studenti - ADiSS). Il servizio comporta una tariffa per recupero delle spese di somministrazione, da cui sono esentati gli studenti iscritti all'Ateneo, salvo particolari categorie indicate dagli organi di Ateneo.

Il Centro organizza inoltre corsi propedeutici di inglese, riservati agli studenti iscritti all'Ateneo per garantire un'ulteriore opportunità di preparazione per il sostenimento dell'idoneità B2.

Il Centro Linguistico cura la qualità nell'erogazione dei test di lingua rinnovando periodicamente gli *item* utilizzati nella piattaforma online e selezionando il personale madrelingua preposto a effettuare i colloqui.

Destinatari

Studenti iscritti all'Ateneo (servizio gratuito), utenti esterni che intendono iscriversi ai corsi di studio dell'Ateneo (servizio tariffato).

Modalità di accesso

Iscrizione online secondo il calendario pubblicato, per ogni specifico tipo di test, a partire dal link <https://www.unive.it/pag/30211/>.

Test di livello fino al B1: iscrizioni online mediante software di gestione della carriera degli studenti.

Test di livello dal B2: nel caso di studenti immatricolati, iscrizioni online mediante software di gestione della carriera degli studenti; iscrizioni online, e gestione del pagamento della quota prevista mediante sistema PagoPA, per utenza non ancora immatricolata all'Ateneo.

Nel caso dei test di inglese B1 e B2, integrazione dei dati nella procedura di registrazione della carriera dello studente, mediante Open Badge.

Modalità di erogazione

Test di livello fino al B1: somministrazione al PC, previa identificazione personale, di test di livello con estrazione randomizzata degli *item*. Controllo del valore raggiunto e rilascio di Open Badge che attesta il livello linguistico, e che viene automaticamente inserito nella carriera degli studenti.

Test di livello dal B2: somministrazione al PC, previa identificazione personale, di test adattivi, con estrazione randomizzata degli *item*. Controllo del valore raggiunto ed eventuale passaggio al colloquio orale. Organizzazione del colloquio orale, con guida di madrelingua selezionato. Rilascio di Open Badge che attesta il livello linguistico, e che viene automaticamente inserito nella carriera degli studenti.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Linguistico di Ateneo

Palazzina Briati, Dorsoduro 2530 30123 Venezia

Telefono: 041 2349720/9738

E-mail: idoneitab1@unive.it; ingleseclab2@unive.it

Referente dei Progetti

Dott. Caburlotto Filippo

Orario di apertura all'utenza

Come da pagina web <https://www.unive.it/pag/14413/>



Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Affidabilità dei test	Numero di <i>item</i> disponibili in randomizzazione	Limite minimo: 5.000 <i>item</i>
	Frequenza dei test	N. sessioni di somministrazione	Per il B1 da ottobre a settembre: minimo 1 erogazione al bimestre con più turni all'una. Per il B2 tre sessioni all'anno con 5 appelli.
	Frequenza corsi di supporto	N. posti offerti durante l'a.a.	Limite minimo: 600 posti

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



3. ATTESTAZIONI

Descrizione del servizio

Il Centro Linguistico identifica il livello di conoscenza linguistica posseduto e rilascia un attestato dichiarativo, organizzando e gestendo apposite forme di valutazione multilivello, costituite da una parte a PC e da una parte orale con madrelingua selezionato. Il servizio è a numero chiuso, dipendendo dalla disponibilità di madrelingua appositamente convocati, e comporta una tariffa per recuperare i costi di somministrazione.

L'attestato ha valore per l'accesso ai corsi di studio che lo prevedono, per l'assolvimento di eventuali OFA, e per la conclusione del ciclo di studi, allo stesso modo del servizio di test somministrato periodicamente.

Destinatari

Studenti iscritti all'Ateneo, utenti esterni che intendono iscriversi ai corsi di studio dell'Ateneo e non.

Modalità di accesso

Iscrizione online secondo il calendario pubblicato, a partire dal link <https://www.unive.it/pag/30244/>.

Modalità di erogazione

Preiscrizione online, pagamento mediante sistema PagoPA. Somministrazione al PC, previa identificazione personale, di test adattivi, con estrazione randomizzata degli item. Controllo del valore raggiunto, colloquio orale con madrelingua selezionato. Rilascio di Open Badge per il livello linguistico.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Linguistico di Ateneo

Palazzina Briati, Dorsoduro 2530, 30123 Venezia

Telefono: 041 234 9720/38

E-mail: attestazionicia@unive.it

Referente della Didattica

Dott. Caburlotto Filippo

Orario di apertura all'utenza

Come da pagina web <https://www.unive.it/pag/14413/>.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Numerosità della domanda per ricorrere al servizio	Volumi di pagamento	Limite minimo: euro 15.000
	Frequenza delle prove	N. sessioni di somministrazione	Almeno una sessione al bimestre da settembre a giugno

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



4. CERTIFICAZIONI

Descrizione del servizio

Il Centro Linguistico organizza e gestisce il servizio di certificazioni internazionali mediante convenzione con appositi partner, riconosciuti a livello internazionale. Per Inglese il CLA è sede della certificazione IELTS, esame gestito ed erogato da British Council mediante suoi intermediari e attraverso un software proprietario. Per la lingua spagnola il CLA è sede di certificazione SIELE, il Servicio Internacional de Evaluación de la Lengua Española che misura il grado di conoscenza della lingua spagnola mediante strumenti informatici. L'esame è realizzato, gestito e promosso dall'Instituto Cervantes, dalla Universidad Nacional Autónoma de México, dalla Universidad de Salamanca e dalla Universidad de Buenos Aires.

I servizi sono a numero chiuso, dipendendo dalla disponibilità delle postazioni, comportano una tariffa concordata e versata dai candidati all'Ente proprietario della certificazione stessa.

Destinatari

Studenti iscritti all'Ateneo, utenti esterni che intendono ottenere una certificazione internazionale.

Modalità di accesso

Iscrizione online secondo i calendari pubblicati, per IELTS all'indirizzo - <https://www.unive.it/pag/35092/> e per SIELE alla pagina <https://www.unive.it/pag/48601/>

Modalità di erogazione

Per IELTS iscrizione sul sito di British Council. Per quanto riguarda le modalità di erogazione si veda <https://www.britishcouncil.it/en/exam/ielts>.

Per SIELE iscrizione sul sito del Servicio Internacional de Evaluación de la Lengua Española. Per quanto riguarda le modalità di erogazione, si veda <https://siele.org/web/guest/examenes>.

Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Centro Linguistico di Ateneo

Palazzina Briati, Dorsoduro 2530, 30123 Venezia

Telefono: 041 234 9720/38

E-mail: claonline@unive.it

Referente delle Certificazioni

Dott. Caburlotto Filippo

Orario di apertura all'utenza

Come da pagina web <https://www.unive.it/pag/14413/>.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Numerosità della domanda per ricorrere al servizio	N. posti offerti durante l'a.a	Limite minimo: 600 posti
	Frequenza delle prove	N. sessioni di somministrazione	Almeno una sessione al bimestre da settembre a giugno

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.