



UNIVERSITÀ DI PISA



CENTRO LINGUISTICO  
INTERDIPARTIMENTALE

## Attività linguistiche di Ateneo

### **1. SULLO STATO DELLE COSE (2003-2004)**

- 1.1. Risorse strutturali
- 1.2. Risorse umane e costi

### **2. PROPOSTE ATTUATIVE (aprile 2004-2005)**

#### **2.1. in autonomia CLI:**

- sessioni di esame, verifica e certificazione
- formazione: apprendimento e autoapprendimento

#### **2.2. su base di coordinamento:**

- certificazione, crediti, e formazione
  - a)certificazione
  - b)crediti
  - c)formazione

***Documento CLI per il S.A.***

*Pisa, marzo 2004*

# 1. SULLO STATO DELLE COSE (2003-2004)

## 1.1. RISORSE STRUTTURALI

Il CLI entra con l'aprile 2004 in una fase nuova e determinante sia del processo di informatizzazione delle prove per la verifica delle conoscenze e abilità linguistiche, sia delle attività di formazione linguistica tecnologicamente assistita includendo da ultimo anche il *self-access* (autoapprendimento).

Sono stati realizzati tre nuovi laboratori linguistici su cui può fondarsi un progetto per l'erogazione di servizi linguistici più adeguati ai nuovi bisogni degli studenti.

Intanto, però, è necessario riuscire a superare, grazie anche ai mezzi così accresciuti, le notevoli difficoltà poste nell'attuale periodo transitorio da uno straordinario cumulo di impegni determinatosi improvvisamente con il passaggio dal vecchio al nuovo modello universitario.

Le risorse strutturali messe a disposizione non potevano essere mirate propriamente per la situazione eccezionale corrente ma, mosse da tale forte sollecitazione, sono state pensate per gestire un flusso medio di studenti a regime, che è stato individuato in rapporto al numero prevedibile dei neoiscritti annuali all'Università di Pisa e a quello degli studenti in procinto ogni anno di conseguire in tempo debito la laurea.

Unitamente ai tre laboratori che già prima erano a disposizione, quelli in nuova dotazione dovrebbero consentire, secondo le previsioni del CLI, di espletare, ottimizzando il sistema, fino a circa 8000 prove annue.

Perché ciò sia possibile bisogna preventivamente fare attenzione che valgano, in tutto o in parte, due condizioni. Esse investono il piano applicativo della gestione ma anche valutazioni di ordine più generale; e cioè:

a) che ci sia un'opportuna *organizzazione dei turni* in modo da sfruttare al meglio la capienza dei posti, e soprattutto che, una volta definita e condivisa, sia in linea di massima rispettata;

b) che ci sia un'*organizzazione degli accessi*, ossia che le 8000 verifiche siano distribuite, almeno come diritto potenziale, su un pari flusso di studenti diversi, e quindi secondo un criterio di garanzia per tutti.

Per non provocare inceppamenti al sistema e al contempo governare i casi inevitabili e anche frequenti di ripetizione della prova non superata, bisognerà utilizzare in primo luogo le opportunità lasciate da chi non utilizza il sistema perché non ne ha bisogno (lo studente dei CdS in Lingue, o anche quello già in possesso di certificati riconosciuti) o perché ha deciso di rinviare il momento della verifica; in secondo luogo, ovviamente sempre che il flusso medio si assesti stabilmente sui valori massimi, e, quindi, nel caso che le prove reiterate o da reiterare siano eccedenti il massimo consentito nelle condizioni suddette, applicando provvedimenti di necessità. Tali provvedimenti, che a giudizio del CLI, sembrano in grado di risultare di maggiore beneficio se attivati complementariamente, sono:

- prevedere forme possibili di regolamentazione sui turni e gli accessi alla stregua di quanto sopra proposto;

- integrare i mezzi attualmente disponibili al CLI con il ricorso a *ulteriori risorse umane*, individuando i corrispettivi supporti finanziari. Qualora, come è possibile, non fossero rappresentabili scenari sicuri di funzionamento per il dopo CampusOne con poste da prevedere in bilancio, una soluzione proponibile potrebbe essere quella di reperire risorse sotto forma di un *rimborso spese* parzialmente a carico dell'utente: si potrebbe immaginare dopo la prima prova gratuita o, eventualmente, dopo la seconda, comunque definendo le quote contributive secondo

una proporzionata *gradualità*, costantemente vantaggiosa rispetto alla tariffa di un servizio esternalizzato, fra l'altro di qualità mediamente inferiore.

In merito il CLI rinvia a un documento di lavoro elaborato perché possano comunque essere prese per tempo le risoluzioni competenti sulle linee per affrontare lo scenario post CampusOne.

- **In sintesi:** i laboratori del CLI, per quanto non accorpati in un'unica sede, come emerge invece dall'ultimo migliorativo disegno edilizio complessivo di Ateneo, sono sufficientemente prossimi fra loro da rappresentare una risorsa che, se l'Ateneo potrà gestire in modo equilibrato e organizzato le risorse umane e strutturali disponibili, e far fronte con qualche generosità al reperimento di quelle eventualmente richieste per rispondere alla pressione di un'utenza che non fosse in alcun modo regolamentata nei flussi e ancor prima negli accessi, può ritenersi adatta alla gestione dei compiti di formazione e certificazione delle competenze linguistiche per gli studenti, in quanto *il rapporto fra postazioni disponibili e studenti* è in numero pari o vicino a quello delle principali università italiane, medie e medio-grandi, di tradizione.

### 1.1. RISORSE UMANE E COSTI

Il CLI ritiene che dopo una fase straordinaria di partenza come l'attuale, che deve essere considerata eccezionale sia in negativo per l'arretrato improvviso da smaltire che ha determinato, sia in positivo per il contributo di avviamento richiamato attraverso il progetto CampusOne, sarà fondamentale garantire le attività a regime, operando sul piano più agevole, che appare quello delle risorse umane:

1. per quanto attiene il compito di verifica delle abilità linguistiche e la conseguente certificazione delle competenze (che intende essere per qualità ben più di un attestato, rispettando i parametri europei ufficialmente riconosciuti), bisognerà supportare in primo luogo le risorse per l'*assistenza tecnica* nei due settori implicati:
  - a) quello delle tecnologie informatiche, e
  - b) quello delle tecnologie glottodidattiche,le quali ultime in particolare richiedono la selezione di personale tecnico appositamente specializzato, cui allo stato attuale il CLI fa fronte direttamente attraverso un reclutamento in termini di precariato.
2. In secondo luogo, la formazione. Anche di fronte al diffondersi del ricorso autonomo da parte di Facoltà e CdS alle varie forme di contratto per supportare l'apprendimento linguistico, il CLI raccomanda di mantenere invariate e comunque significative le attività di formazione erogata, almeno finché gli studenti iscritti non comincino a giungere con un bagaglio maggiore di competenze linguistiche acquisite nella scuola secondaria.

In tale contesto non può non essere segnalato anche il timore che il CLI può meglio percepire che il diffondersi qua e là nell'Ateneo di opzioni autonome e spesso alternative per dotarsi di proprie risorse flessibili a supporto dell'apprendimento linguistico e talora anche della valutazione d'esame possa prestare qualche margine di esposizione a rischi di contenzioso amministrativo a seconda dei risultati cui giungerà la soluzione della questione aperta dalla categoria dei CEL. Dall'altro lato, però, bisogna riconoscere che tali comportamenti rispondono in modo concreto per le vie brevi alla consapevolezza acquisita dell'importanza che un servizio essenziale come quello linguistico non possa non essere offerto ai propri studenti. Infine, e soprattutto, tali comportamenti sono molto probabilmente sintomatici di un evidente limite dei servizi erogati dal CLI nel settore della formazione linguistica attraverso i

CEL disponibili. Da tutto ciò consegue che *i servizi di formazione devono essere ottimizzati e dovrebbero essere potenziati* per quantità oraria.

Stando così le cose, sarebbe necessario pensare a individuare risorse da destinare per quote orarie aggiuntive, a partire subito dalle 115 ore da anni messe a bilancio per ciascun CEL (in aggiunta alle contrattuali 385 fino al totale delle 500 del contratto nazionale) e rimaste inutilizzate per talune difficoltà frappostesi ma oggi certamente superabili nei rapporti con i CEL a tempo indeterminato, oppure in ogni caso utilizzando il budget per attività equivalenti da svolgere da parte di altri esperti nativi a tempo determinato.

E' impellente infatti destinare quote orarie di attività degli esperti nativi allo svolgimento di quelle minime ma qualitativamente essenziali *fasi non informatizzabili nelle operazioni di verifica* ai fini della certificazione di qualità europea, che una realistica abilità del parlato comporta (produzione orale faccia-a-faccia).

- **In sintesi:** le risorse umane richieste dalla certificazione sono di ordine tecnico:
  - a) per l'assistenza informatica quantitativamente raddoppiata,
  - b) per l'assistenza tecnica glottodidattica attualmente offerta dal CLI solo con soluzioni precarie,
  - c) per l'assistenza di esperti nativi.

In particolare, si fa notare che quest'ultimo tipo di risorsa non dovrebbe essere pensato come ottenibile con la scorciatoia di un semplice trasferimento di ore, da spostare sulla verifica e certificazione a discapito delle (o di) risorse umane di CEL attualmente utilizzati per la formazione.

Si segnala che i costi di massima, qualora si seguisse un tale orientamento, che sembra il più equilibrato e conveniente per le argomentazioni esposte, sono stati individuati dal CLI in un documento a parte, ove tali costi sono stati anche tradotti, esclusivamente per comodità di comprensione, in un'ipotesi di copertura configurata in una quota di costo unitario per esame.

## **2. PROPOSTE ATTUATIVE (aprile 2004-2005)**

### **2.1. in autonomia CLI:**

#### **SESSIONI DI ESAME, VERIFICA E CERTIFICAZIONE**

Fino a marzo 2004 è stato possibile da parte del CLI predisporre un numero di 4/5 grandi test di verifica all'anno.

Invece, a partire dal mese di aprile, il CLI intende, con l'impiego dei mezzi strutturali che sono raddoppiati, porsi l'obiettivo di fornire *una decina di test all'anno*: in pratica, con una *periodicità mensile*.

E' prevedibile che, nonostante tale frequenza, verranno ugualmente presentati casi di assoluta necessità, magari per piccoli numeri, per affrontare i quali si chiederanno interventi straordinari per andare direttamente incontro ai bisogni di singoli utenti. Bisogna sapere che ciò sarà possibile soltanto distribuendo le attività su un più esteso arco orario di funzionamento delle strutture, peraltro ampio già ora in quanto impegna alcune attività di formazione anche in fascia serale. Dunque, un aumento di frequenza, anche occasionale, sarà possibile solo incrementando in modo preciso le risorse umane di ordine tecnico disponibili in aggiunta a quelle che già attualmente il CLI supporta direttamente, con mezzi propri, per gestire la situazione straordinaria in corso.

## FORMAZIONE: APPRENDIMENTO E AUTOAPPRENDIMENTO

Il CLI segnala che, accanto alla consueta attività di formazione svolta dai CEL nelle aule-CLI, tutte dotate di supporti audiovisivi, nei laboratori linguistici complessivamente a disposizione vengono erogati sia servizi di *formazione linguistica glottotecnologicamente assistita alla presenza di CEL e di tecnici*, (in continuità a quanto già avveniva nei primi tre laboratori a disposizione - di cui uno integralmente assorbito da attività di formazione per la Facoltà di Lingue cui in origine competeva), sia nuovi servizi in *self-access* per l'autoapprendimento linguistico grazie a opportuni software acquisiti. Sono a disposizione a tale scopo corsi di lingue specificamente dedicati a fornire abilità e competenze per il raggiungimento dei livelli principali di conoscenza linguistica.

Inoltre, attraverso il Portale del CLI, che è già operativo per le iscrizioni ai corsi e per altre procedure gestionali, è accessibile agli utenti attraverso una password individuale un servizio di *apprendimento linguistico on line* con corsi di lingua, dizionari bilingui o monolingui, e corpora di testi.

### 2.2. su base di coordinamento:

## CERTIFICAZIONE, CREDITI, FORMAZIONE

### a) Certificazione

Allo stato attuale risulta che non tutte le Facoltà si avvalgono del CLI per la formazione e/o per la certificazione linguistica. Ciò ovviamente non esclude affatto che studenti di tali Facoltà e Cds se ne avvalgano individualmente. In particolare, non si avvalgono del CLI, se non limitatamente all'affidamento di CEL che impiegano a supporto, le Facoltà di Economia e di Scienze politiche, le quali hanno comunque in organico propri docenti di ruolo; non si avvale del CLI la Facoltà di Medicina, né la maggioranza dei CdS di Lettere e Filosofia (mentre altri CdS di tale Facoltà hanno numerosi docenti di ruolo e si avvalgono per tradizione anche di un significativo numero di CEL in appoggio). Anche nella Facoltà di SMFN i servizi del CLI sono richiesti soltanto dai CdS in Informatica, in Fisica e in Scienze Ambientali); e non si avvalgono del CLI alcuni CdS di Agraria. In merito si possono osservare i grafici dei dati statistici allegati.

Bisogna riconoscere che l'esistenza di binari diversi da quello offerto dal CLI ha determinato il vantaggio indiretto per il CLI di provare a garantire meglio, nei limiti dei mezzi a disposizione, i servizi per altre Facoltà e CdS dell'Ateneo. Questa varietà di percorsi è altresì un sintomo positivo perché rivela che c'è ormai una diffusa consapevolezza nell'Ateneo dell'importanza di una formazione linguistica da offrire agli studenti; e che c'è la disponibilità a impiegare risorse da destinare a formatori e talora anche per dotazioni di attrezzature direttamente fruibili.

Dall'altro lato, però, la situazione attuale è anche sintomatica di *inconvenienti* e storture che il CLI intende rappresentare ritenendo anche di dover suggerire di correggere nell'interesse generale.

Ciò vale:

- a) per la formazione, che deve essere accresciuta ma, se si vuole, può essere ottimizzata sia nella quantità sia nella qualità attraverso un più sistematico *coordinamento*;
- b) e vale soprattutto per la verifica delle competenze. Un compito che rappresenta con la certificazione un'attribuzione specifica dell'Università e che, grazie alle nuove disponibilità strutturali e in considerazione dell'obiettivo di qualità perseguito una struttura dedicata come il CLI può meglio di altre tendere a raggiungere.

- *Manca allo stato attuale in merito alla prova finale un'auspicabile uniformità o standardizzazione di comportamenti e giudizi all'interno dell'Ateneo.*

Ciò è esemplificabile facilmente se si considera che soltanto parte degli studenti affronta presso il CLI per completare il curriculum di studio una prova standardizzata, che è assimilabile, per il modo in cui è disposta e articolata, a quella di una certificazione europea per livelli di conoscenza linguistica precisamente definiti.

In proposito si ricorda che l'Ateneo ha individuato nel B1 il livello di riferimento minimo. Ma è opportuno informare che il CLI è in grado di rilasciare certificazioni anche per livelli inferiori o superiori, con i tempi necessari.

In merito si segnala che ci sono alcuni CdS che hanno fissato, legittimamente, requisiti più alti da raggiungere per i loro studenti; di converso va registrato che attualmente ci sono numerosi studenti per i quali già superare il livello B1, indicato come soglia minima per tutti, risulta un compito molto problematico.

Bisogna dire con chiarezza che la soluzione alle difficoltà di singoli non può essere di tipo paternalistico, lasciata o no che sia nella disponibilità del solo CLI. E' urgente, invece, individuare in modo trasparente e con precise deliberazioni se siano riconoscibili ipotesi più articolate di percorso, tali da offrire soluzioni opportune a casi di evidente necessità. Una, per esempio, potrebbe essere quella di accettare come soglia di uscita anche un livello più basso del B1 quale l'A2, opportunamente segnalando il livello nella documentazione finale del curriculum del laureato senza costituire sbarramenti almeno nella fase attuale per l'accesso alla tesi di laurea, e senza stimolare come estremo rimedio il ricorso a soluzioni pratiche ma di qualità da definire.

Bisogna infatti notare che quelli fin qui indicati rappresentano percorsi per prove e certificazioni che in ordine tecnico hanno il vantaggio qualitativo di essere direttamente convertibili con quelle europee riconosciute. Ma purtroppo, accanto alle buone pratiche applicate a parte degli studenti, magari con loro difficoltà cui il CLI per primo propone che si provveda consapevolmente a cercare di rimediare, bisogna registrare che altri studenti si laureano legittimamente all'Università di Pisa semplicemente con l'attribuzione di crediti ottenuti superando un esame di verifica non standardizzato, e necessariamente in buona parte impressionistico, in più di un caso fatto alla buona, non sempre con intervento diretto di esperti native speakers.

Sembrerebbe utile superare tale stato di confusione, frutto in gran parte dei tempi stretti del passaggio al nuovo modello e della soluzione inevitabilmente residuale data in sede di CdS al problema delle abilità linguistiche. Richiamarsi al principio che la laurea è rilasciata dall'Università di Pisa piuttosto che in un regime di confederazione di Facoltà e CdS, potrebbe essere un cardine per un processo di tensione verso qualche forma di unitarietà, magari raggiungibile meno difficilmente se sarà definito, come suggerito sopra, uno spettro di possibili esiti, tutti però all'interno di una provata testabilità empirica, di cui il CLI non intende affatto rappresentarsi come titolare esclusivo ma piuttosto si limita a confermarsi a disposizione dell'Ateneo per farsi carico del compito con le proprie risorse e competenze.

## **b) Crediti**

Stando così le cose, non sorprende rilevare la prassi dell'attribuzione di crediti in numero diverso da un CdS all'altro, e da facoltà a facoltà, per ore di formazione di lingua che sono a volte in numero uguale, ma che, se sono invece in numero diverso, non rispondono a un visibile rapporto proporzionale con i crediti rispettivamente attribuiti. Cioè:

- *Manca una scala comune di Ateneo.*

Ciò è stridente in particolare per corsi formativi dichiarati per uno stesso livello di lingua e impartiti con ore equivalenti cui segue invece un trattamento in crediti rispondente a regole locali, al di fuori di un qualunque incardinamento in un quadro comune. Il CLI teme che così il servizio di formazione linguistica possa rischiare di essere interpretato in ottica analoga a quella di corsi con contenuti propriamente disciplinari, dove talune ampie oscillazioni potrebbero essere meglio spiegabili; mentre l'attività di formazione linguistica va meglio intesa come attività specificamente tesa al raggiungimento di abilità e competenze a fare, in corrispondenza a una, o a più precise soglie e a ben definiti livelli; dove l'inevitabile personalizzazione del corso non potrebbe essere tale da determinare crediti variabili in più o in meno.

### **c) Formazione**

Per ottimizzare le attività sul piano della formazione, nel caso si mantengano costanti le risorse umane e finanziarie attuali, la soluzione che il CLI ritiene percorribile e proponibile è quella di determinare a partire dal prossimo anno accademico una *mappa di corsi calendarizzati*.

Tali corsi sarebbero attivati sia, come già avviene, presso la sede del CLI, nelle proprie aule attrezzate e nei laboratori multimediali, nella forma di corsi comuni di base per i livelli di competenza individuati quali fondamentali per gli studenti; sia sarebbero da attivare attraverso il decentramento presso le varie facoltà relativamente alla lingua di base ma con attenzione in qualche misura maggiore anche ai linguaggi specialistici rispettivi.

Ciò in parte già avviene ma non in misura tale e con la qualità organizzativa tale da raggiungere capillarmente gli utenti potenziali che ne avrebbero invece bisogno per non trovarsi poi bloccati inevitabilmente in fase di verifica finale.

Allo scopo è necessaria, secondo il CLI, un'organizzazione da costituire in accordo con Presidi e Presidenti di CdS o loro delegati in modo da *garantire spazi d'aula* comuni in orari prefissati da riservare alla didattica della lingua straniera due volte la settimana per ciascun semestre, quale garanzia di accesso possibile, in termini di orario ufficiale, per gli studenti di tale corso di studio o di tale facoltà.

Bisogna ribadire che alla fase che oggi si sta registrando, anche con qualche insorgente preoccupazione, ossia che un numero di studenti di particolari facoltà o CdS affronti senza successo la prova di accertamento linguistico, bisogna operare per fare sì che segua presto un periodo di più agevoli scorrimenti.

Per conseguire tale risultato occorre non solo, come si è suggerito, individuare, soprattutto nel transitorio, in modo trasparente e testato, anche almeno un altro livello possibile di competenza minima sufficiente (A2); ma certamente anche attuare i provvedimenti pratici sul piano organizzativo che consentano agli studenti di tutti i CdS di poter concretamente accedere a un'adeguata offerta di formazione, che potrebbe rivelarsi, con la buona volontà di tutti, meno indisponibile di quanto talora si creda, o si voglia credere.