Documento di PROGRAMMAZIONE

Anno 2025
Attività/servizi: **CENTRO DITALS** _____
A cura di **_____PIERANGELA DIADORI_____**

Validato dal PQA	Seduta del	16 maggio 2025
Approvato dal SA	Seduta del	26 maggio 2025

1. Elementi significativi emersi in fase di riesame precedente ed eventuali novità di cui tenere conto per l'individuazione dei futuri obiettivi	
1.1. Come è andato il riesame del periodo precedente? Quali punti di forza e aree di debolezza aveva evidenziato?	**Punti di forza:** - **Offerta formativa sostenibile**, in linea con le opportunità del mercato del lavoro e sensibile alle esigenze via via emergenti; - Grande f**lessibilità** delle offerte formative in relazione alle esigenze dell'Ateneo e alle richieste di mercato; - Ampie possibilità di **sperimentazione** sul piano della ricerca applicata alla formazione e alla certificazione delle competenze didattiche dei/delle docenti di italiano L2. - **Serietà dei prerequisiti** richiesti per l'accesso alle prove DITALS, serietà delle prove, serietà della loro valutazione: ampio riconoscimento del valore formativo dei titoli DITALS - **Monitoraggio costante** del gradimento e delle critiche di corsisti/e e candidati/e, nonché di responsabili degli enti convenzionati e monitorati (69 in Italia e 42 all'estero) che rappresentano i principali stakeholders, da cui ricevere costante feedback per l'analisi dei bisogni; - Risposte globalmente positive (oltre il 75%) dei questionari di monitoraggio di corsi e esami - Costante sviluppo di **ricerche scientifiche** all'interno del Centro DITALS, relative alla formazione dei/delle docenti di italiano L2 e alla valutazione delle competenze didattiche per mantenere alto il livello delle prestazioni e migliorarlo costantemente (per es. rivedendo i punteggi e la struttura delle prove di esame, creando una banca dati per ottimizzare il reperimento di informazioni) - **Flessibilità** delle offerte formative in relazione alle esigenze dell'Ateneo e alle richieste di mercato: considerazione delle esigenze emergenti di corsisti/e e enti convenzionati (riduzione delle tasse, concessione agli enti di tenere corsi DITALS online) e di candidati/e con disabilità (prove con tempi di consegna diversi per candidati con dislessia o difficoltà visive). **Punti di debolezza:** --Scarso riconoscimento dei **titoli DITALS** nei criteri ministeriali per l'assegnazione dei punteggi per la scuola

	-Necessità di ampliare la **rete di enti convenzionati** specialmente in certe aree all'estero suggerite dal/dalla delegato/a all'internazionalizzazione. -Difficoltà da parte degli **uffici amministrativi** di sostenere le attività formative del Centro attivando le procedure necessarie in tempi utili.
1.2. Nel frattempo si sono delineati sviluppi della situazione di contesto che impongano nuove azioni o modifiche di azioni precedenti?	- **Mancato riconoscimento ministeriale** della Certificazione **DITALS di I livello**: sarebbe auspicabile un Intervento degli organi accademici per il riconoscimento presso il MIM della Certificazione DITALS di I livello (attualmente è riconosciuta solo quella di II livello). - **Affaticamento del supporto amministrativo** a fronte di una crescente richiesta di corsi DITALS nel 2024: la definizione di un certo numero di **pacchetti DITALS** corrispondenti ciascuno a un numero fisso di ore, a cui associare il relativo preventivo, consentirebbe di limitare l'impegno degli uffici amministrativi . I contenuti invece potranno variare in base alle esigenze dei committenti (di questo si farà carico il Centro DITALS). - **Contatti con centri specializzati nella formazione dei sordi** hanno evidenziato la mancanza di una certificazione per l'insegnamento dell'italiano L2 a sordi/e: il Centro DITALS potrà stipulare un contratto con uno di questi centri per sperimentare una nuova **Certificazione DITALS di I livello profilo sordi/e**. - **Nuova normativa assegni di ricerca e tipologie di ricercatori**: da considerare in previsione di eventuale attivazione di assegni di ricerca.
1.3. Si ritiene, per il periodo che segue, di accogliere eventuali input recentemente ricevuti da Dipartimento o Governance (Rettore, SA, CdA, Direttore generale)?	Piano strategico 2025-27 e Decreto rettorale del 6.10.2020 (linee guida sul **linguaggio amministrativo e differenze di genere**): adeguamento alle linee guida dei contratti, delle circolari, nonché dei titoli delle certificazioni DITALS, accogliendo le indicazioni dei tale documento.
1.4. Si ritiene, per il periodo che segue, di accogliere suggerimenti o richiami recentemente ricevuti da CPDS, NDV e dai Portatori di Interesse esterni (CPI e altri soggetti esterni interessati) e interni (CdS, Dottorati, Scuole, Masters)?	-Si chiederà ai consigli di **Master DITALS ed ELIIAS** di deliberare azioni di miglioramento rispetto agli elementi critici emersi dai questionari e dai rilievi raccolti dalle Presidenti.
1.5. Si ritiene, per il periodo che segue, di accogliere suggerimenti o richiami raccolti da canali di ascolto quali lo "Sportello suggerimenti e reclami" o lo "Sportello HELP"?	*Non è stato ricevuto nessun segnale*

2. OBIETTIVI	
Elencare gli obiettivi stabiliti tenendo conto di: - *analisi di riesame delle attività nel periodo appena concluso;* - *documenti strategici di Ateneo (Programmazione triennale Pro3, PIAO, Piano strategico di Ateneo, Programmazione triennale Dipartimento)* - *eventuali bandi e progetti ministeriali e/o europei*	2.1. Diffondere maggiormente le **informazioni sul Master DITALS ed ELIIAS** tramite webinar di presentazione organizzati online, tramite la newsletter DITALS e i vari social media. 2.2. Proporre al Consiglio di Master DITALS di somministrare ai/alle corsisti/e, oltre ai questionari di valutazione alla fine di ogni modulo, anche un **questionario finale** al termine del percorso (da compilare dopo l'ottenimento del titolo). 2.3. I rilievi e i solleciti dei/delle corsisti/e (contenuti nel questionario di valutazione del Master ELIIAS 2023-24) richiedono di indicare al Consiglio di Master di **monitorare il carico didattico** di alcuni moduli, di rivedere la calendarizzazione di alcune attività e di sollecitare la partecipazione attiva alla didattica interattiva nei moduli della terza Area. 2.4. Diffondere maggiormente le **informazioni sulle bibliografie** DITALS disponibili online in open access e utilizzabili da parte di docenti, studiosi/e e autori/autrici di materiali didattici di italiano L2 nel mondo, tramite webinar di presentazione organizzati online, tramite la newsletter DITALS e i vari social media. 2.5. Incrementare la **diffusione dei volumi** pubblicati, anche tramite webinar di presentazione organizzati online con la casa editrice Edilingua e tramite sconti riservati dalla casa editrice agli/alle iscritti/e al Master DITALS e al Master Eliias e ad altre categorie di acquirenti. 2.6. Mantenere elevato il livello della ricerca scientifica sulle attività realizzate dal Centro DITALS (esami, corsi, progetti, indagini) mediante la partecipazione a **convegni scientifici e le pubblicazioni** da parte dei/delle tecnici/tecniche laureati/e del Centro e da parte di altri/e ricercatori/ricercatrici anche esterni all'Ateneo. 2.7. Dare maggiore **visibilità ai precedenti progetti di ricerca** a cui ha collaborato il Centro DITALS negli anni passati, alcuni dei quali hanno prodotto materiali e strumenti didattici per l'italiano L2 tuttora disponibili in rete in open access. 2.8. Incrementare la **diffusione delle informazioni** sugli esami di Certificazione DITALS anche tramite webinar di presentazione organizzati online, tramite notizie emanate con maggiore frequenza attraverso i social media e tramite accordi specifici con enti e istituzioni italiane e estere. 2.9. Promuovere la **notizia dell'esistenza di due esami specifici per chi insegna nella scuola** (DITALS BASE SCUOLA e DITALS DI II LIVELLO SCUOLA) fra i docenti che possono usufruire della Carta Docente. 2.10. Promuovere la **notizia dell'esistenza dell'esame DITALS DIGITALE** fra chi ha già la DITALS di I e di II livello 2.11. Proseguire il dialogo con i centri per la formazione di formatori/formatrici per **apprendenti sordi/e** al fine di elaborare un accodo di collaborazione per la sperimentazione di una nuova certificazione per docenti di italiano L2 a sordi/e.

	2.12. Promuovere **webinar e open day** in collaborazione con case editrici e enti convenzionati DITALS 2.13. Realizzare una nuova proposta per la **notte dei ricercatori** 2.14. Inviare la **newsletter** trimestrale agli enti convenzionati DITALS e alle associazioni di docenti di italiano L2, chiedendo di diffonderla fra la rete dei loro contatti 2.15. Proporre **pacchetti con monte ore fisso** a chi fa richiesta di corsi DITALS **2.16.** Continuare il monitoraggio tramite questionari dei **moduli online** 2.17 Somministrare un questionario di valutazione del servizio offerto agli **enti monitorati**. 2.18. Migliorare la diffusione della notizia sul **corso formatori/formatrici e il corso DITALS in presenza a Siena** e offrire ai/alle partecipanti materiali didattici gratuiti ed esempi aggiuntivi di prove di esame su cui esercitarsi, rispetto a chi fa il corso online. Promuovere l'iscrizione al corso a docenti che possono usufruire della Carta Docente. 2.19. Somministrare un questionario di valutazione del servizio offerto a tutti coloro che richiederanno la **consulenza online**. Migliorare la diffusione della notizia di questa opportunità mediante social media e newsletter.

3. AZIONI per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.		
3.18. Azioni da abbandonare (rispetto alla programmazione precedente)	Azione X *Spiegare le ragioni per cui si è deciso di cancellarla* Ex. azione non più intrapresa perché la criticità è stata risolta in anticipo, azione non più intrapresa perché sostituita con altra, azione non più intrapresa perché rinviata al prossimo anno per carenza di risorse disponibili etc etc.	
	Azione Y *Spiegare le ragioni per cui si è deciso di cancellarlq*	
	Azione Z *Spiegare le ragioni per cui si è deciso di cancellarlq*	
3.19. Azioni da proseguire (già elencate nella programmazione precedente)	Azione A – **Azione Did. 1 MASTER DITALS** *Descrizione dell'azione*	A1: Diffusione **informazioni sul Master DITALS** Responsabile: Laura Marrazzo e Giuseppe Caruso

	Responsabile della sua attuazione *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre A2: Somministrazione di **questionari (alla fine di ogni modulo e uno finale** al termine del percorso) Responsabile: Consiglio di Master Monitoraggio: Presidente del Master Tempistica: dicembre 2025
	Azione B **Azione Did. 2 MASTER ELIIAS** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	B1: Diffusione **informazioni sul Master ELIIAS** Responsabile: Hamid Reza Mousavi Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistica: marzo-dicembre B2: **monitoraggio carico didattico** di alcuni moduli, revisione calendarizzazione di alcune attività e partecipazione attiva alla didattica interattiva nei moduli della terza Area Responsabile: Consiglio di Master Monitoraggio: Presidente del Master Tempistica: marzo-settembre 2025
	Azione C **Azione Ric. 1 Bibliografie** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	C1: diffusione delle **informazioni sulle bibliografie** DITALS disponibili online in open access, tramite webinar di presentazione Responsabile: Laura Marrazzo Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione D **Azione Ric. 2 Collana DITALS** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	D1 Incrementare la **diffusione dei volumi** pubblicati, Responsabile: Giuseppe Caruso, Elena Monami, Laura Marrazzo, Hamid Mousavi Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione E **Azione Ric. 3 Interventi scientifici** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio*	E1 Mantenere alto il livello della ricerca scientifica sulle attività del Centro (**interventi a convegni**) Responsabili: Giuseppe Caruso, Elena Monami. Laura Marrazzo, Hamid Mousavi, Donatella Troncarelli, Pierangela Diadori

	Nuove tempistiche di attuazione	Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione F **Azione Ric. 4 Pubblicazioni scientifiche** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	F1 Mantenere alto il livello della ricerca scientifica sulle attività del Centro (**pubblicazioni in riviste e volumi**) Responsabili: Giuseppe Caruso, Elena Monami. Laura Marrazzo, Hamid Mousavi, Donatella Troncarelli, Pierangela Diadori Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre F2 dare **visibilità ai precedenti progetti di ricerca** Responsabili: Giuseppe Caruso, Elena Monami. Laura Marrazzo, Hamid Mousavi, Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione G **Azione TM 1 Esami DITALS** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	G1 Incrementare la diffusione delle i**nformazioni sugli esami DITALS** e la notizia dell'esistenza di due esami specifici per chi insegna nella scuola Responsabili: Elena Monami. Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre G2 Incrementare la diffusione delle i**nformazioni sull'esame DITALS DIGITALE** fra chi ha già la DITALS di I e di II livello. Responsabili: Hamid Mousavi. Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre G3 Finalizzare la collaborazione con un ente specializzato per la sperimentazione di una nuova certificazione **DITALS sordi/e.** Responsabili: Elena Monami. Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione H **Azione TM 2 Webinar e open day**	H1 Promuovere **webinar e open day** in collaborazione con case editrici e enti convenzionati DITALS

	Descrizione dell'azione *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	Responsabili: Giuseppe Caruso, Elena Monami. Laura Marrazzo, Hamid Mousavi, Donatella Troncarelli, Pierangela Diadori Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione I **Azione TM 3 Notte dei ricercatori** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	I 1Realizzare una nuova proposta per la **notte dei ricercator**i che preveda anche un feedback scritto dei partecipanti Responsabili: Hamid Mousavi. Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione L **Azione TM 4 Newsletter** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	L1 Inviare la **newsletter** trimestrale agli enti convenzionati DITALS e alle associazioni di docenti di italiano L2, chiedendo di diffonderla fra la rete dei loro contatti Responsabili: Elena Monami. Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione M **Azione TM 5 Corsi su richiesta** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	M1 Proporre **pacchetti con monte ore fisso** a chi fa richiesta di corsi DITALS Responsabili: Giuseppe Caruso Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione N **Azione TM 6 Moduli online** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	N1 Continuare il monitoraggio tramite questionari dei **moduli online** Responsabili: Giuseppe Caruso Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione O **Azione TM 7 Corsi presso enti monitorati** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	O1 Somministrare un questionario annuale di valutazione del servizio offerto agli **enti monitorati**. Responsabili: Giuseppe Caruso. Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
	Azione P **Azione TM 8 Corso formatori a Siena** *Descrizione dell'azione*	P1 Migliorare la diffusione della notizia sul **corso formatori/formatrici in presenza a Siena** e offrire ai/alle partecipanti materiali didattici gratuiti ed

	Responsabile della sua attuazione *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	esempi aggiuntivi di prove di esame Responsabili: Giuseppe Caruso. Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-agosto
	Azione Q **Azione TM 9 Corso a Siena** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	Q1 Migliorare la diffusione della notizia sul **corso DITALS in presenza a Siena** e offrire ai/alle partecipanti materiali didattici gratuiti ed esempi aggiuntivi di prove di esame Responsabili: Giuseppe Caruso. Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-agosto
	Azione R **Azione TM 10 Consulenze online** *Descrizione dell'azione* *Responsabile della sua attuazione* *Responsabile del monitoraggio* *Nuove tempistiche di attuazione*	R1 Somministrare questionario di valutazione del servizio offerto a tutti/e coloro che richiederanno la **consulenza online**. Responsabili: Elena Monami Responsabile monitoraggio: Direttrice Centro Tempistiche: marzo-dicembre
3.20. Azioni da intraprendere (nuove)	Azione - *Descrizione dell'azione* - *Responsabile della sua attuazione* - *Responsabile del monitoraggio* - *Tempistiche di attuazione*	
	Azione - *Descrizione dell'azione* - *Responsabile della sua attuazione* - *Responsabile del monitoraggio* - *Tempistiche di attuazione*	
	Azione - *Descrizione dell'azione* - *Responsabile della sua attuazione* - *Responsabile del monitoraggio* - *Tempistiche di attuazione*	
	…… etc	

4. CANALI DI ASCOLTO		
Per "Canale di ascolto" si intende il canale attraverso il quale si intendono reperire feedback e dati per il monitoraggio dell'efficacia (ex. questionari di soddisfazione erogati dalle strutture stesse o da altre strutture di Ateneo, dati AlmaLaurea, report "Sportello suggerimenti e reclami", dati di flusso etc.).	Azione A	Canale/i: **questionari di soddisfazione** (intermedi e finale) erogati dal Centro DITALS a corsisti/e del Master DITALS
	Azione B	Canale/i: **questionari di soddisfazione** (intermedi e finale) erogati dal Centro DITALS a corsisti/e del Master ELIIAS
	Azione C	Canale/i: **domanda specifica nei questionari** rivolti a corsisti/e, candidati/e e enti monitorati sull'utilità delle bibliografie online
	Azione D	Canale/i: **domanda specifica nei questionari** rivolti a corsisti/e, candidati/e e enti monitorati sull'utilità dei volumi della collana
	Azione E	Canale/i: **accettazione/referaggi** di interventi a seminari e convegni
	Azione F	Canale/i: **accettazione/referaggi** di contributi in riviste e volumi
	Azione G	Canale/i: **questionari di soddisfazione** erogati dal Centro ai/alle candidati/e degli esami DITALS al termine delle prove sulla loro adeguatezza
	Azione H	Canale/i: **feedback scritto** degli/delle organizzatori/organizzatrici
	Azione I	Canale/i: **feedback scritto** dei/delle partecipanti
	Azione L	Canale/i: **questionario di soddisfazione** annuale erogato dal Centro ai/alle responsabili degli enti convenzionati (con domanda specifica sull'utilità della newsletter)
	Azione M	Canale/i: **questionario di soddisfazione** erogato dal Centro ai/alle corsisti/e
	Azione N	Canale/i: **questionario di soddisfazione** erogato dal Centro ai/alle corsisti/e
	Azione O	Canale/i: **questionario di soddisfazione** annuale erogato dal Centro ai/alle responsabili degli enti monitorati
	Azione P	Canale/i: Canale/i: **questionario di soddisfazione** erogato dal Centro ai/alle corsisti/e
	Azione Q	Canale/i: **questionario di soddisfazione** erogato dal Centro ai/alle corsisti/e
	Azione R	Canale/i: **questionario di soddisfazione** erogato dal Centro a coloro che chiedono la consulenza

5. INDICATORI*		
*Elencare gli **indicatori** che permetteranno il monitoraggio dell'andamento di ciascuna azione rispetto al raggiungimento degli obiettivi.* *Per ciascun indicatore è possibile stabilire un **target** da raggiungere nel periodo di riferimento (ex. percentuale minima da raggiungere o altra soglia numerica sulla quale fissare il livello di prestazione sufficiente)*	Azione A **MASTER DITALS**	
	Indicatore i.A1	*numero iscritti/e al master*
		Target: 40-50
	Indicatore i.A2	*Percentuale diplomati/e complessivamente soddisfatti/e del percorso di studio*
		Target: 80%
	Indicatore i.A3	*Numero di webinar informativi realizzati*
		Target: 3
	Azione B **MASTER ELIIAS**	
	Indicatore i.B1	*numero iscritti/e al master*
		Target: 8-10
	Indicatore i.B2	*Percentuale diplomati/e complessivamente soddisfatti/e del percorso di studio*
		Target: 80%
	Indicatore i.B3	*Numero di webinar informativi realizzati*
		Target: 3
	Azione C **BIBLIOGRAFIE**	
	Indicatore i.C1	numero di saggi e manuali dedicati all'italiano L2 caricati nel sito di ateneo alla voce "DITALS pubblicazioni" e disponibili *open access:* https://ditals.unistrasi.it/3/Bibliografie_e_Pubblicazioni.htm
		Target: 700-730
	Indicatore i.C2 Etc.	Soddisfazione generale di enti, corsisti/e e candidati/e i nell'uso delle bibliografie
		Target: 80%
	Azione D **COLLANA DITALS**	
	Indicatore i.A1	numero di volumi pubblicati
		Target: 1-2
	Indicatore i.A2	Soddisfazione generale di enti, corsisti/e e candidati/e sull'uso dei volumi della collana
		Target: 80%
	Indicatore i.A3	
		Target:
	Azione E **INTERVENTI SCIENTIFICI A SEMINARI E CONVEGNI**	

	Indicatore i.B1	numero di interventi realizzati
		Target: 8-10
	Indicatore i.B2	
		Target:
	Indicatore i.B3	
		Target:
	Azione F **ARTICOLI SCIENTIFICI**	
	Indicatore i.C1	numero di articoli pubblicati
		Target: 8-10
	Indicatore i.C2 Etc.	
		Target:
	Azione G **ESAMI DITALS**	
	Indicatore i.A1	*Numero di candidati/e iscritti/e agli esami*
		Target: 600-650
	Indicatore i.A2	*Sedi convenzionate per gli esami*
		Target: 100-120
	Indicatore i.A3	Soddisfazione generale dei/delle candidati/e
		Target: 80%
	Azione H **WEBINAR E OPEN DAY**	
	Indicatore i.B1	numero di webinar/open day
		Target: 6-8
	Indicatore i.B2	Soddisfazione generale degli enti organizzatori
		Target: 80%
	Indicatore i.B3	
		Target:
	Azione I **NOTTE RICERCATORI/RICERCATRICI**	
	Indicatore i.C1	numero di partecipanti all'evento
		Target: 90
	Indicatore i.C2 Etc.	Soddisfazione generale dei/delle partecipanti
		Target: 80%
	Azione L NEWSLETTER	
	Indicatore i.A1	*numero newsletter inviate*
		Target: 2000-2100

	Indicatore i.A2	Soddisfazione generale degli enti convenzionati sulle informazioni fornite
		Target: 80%
	Indicatore i.A3	
		Target:
	Azione M **CORSI SU RICHIESTA**	
	Indicatore i.B1	Numero corsi attivati
		Target: 10-12
	Indicatore i.B2	Numero corsisti/e
		Target: 150-200
	Indicatore i.B3	Soddisfazione generale dei/delle corsisti/e
		Target: 80%
	Azione N **MODULI ONLINE**	
	Indicatore i.C1	Numero corsi attivati
		Target: 10-12
	Indicatore i.C2	Numero corsisti/e
		Target: 140-150
	Indicatore i.C3	Soddisfazione generale dei/delle corsisti/e
		Target: 80%
	Azione O **CORSI REALIZZATI DA ENTI MONITORATI**	
	Indicatore i.A1	Numero corsi attivati
		Target: 35-38
	Indicatore i.A2	Numero corsisti/e
		Target: 250-260
	Indicatore i.A3	Soddisfazione generale dei/delle corsisti/e
		Target: 80%
	Azione P **CORSO FORMATORI/FORMATRICI IN PRESENZA A SIENA**	
	Indicatore i.B1	Numero corsisti/e
		Target: 18-25
	Indicatore i.B2	Soddisfazione generale dei/delle corsisti/e
		Target: 80%
	Indicatore i.B3	Numero entri convenzionati/monitorati
		Target: 110-120
	Azione Q **CORSO ANNUALE IN PRESENZA A SIENA**	

	Indicatore i.C1	Numero corsisti/e
		Target: 15-20
	Indicatore i.C2 Etc.	Soddisfazione generale dei/delle corsisti/e
		Target: 80%
	Azione R CONSULENZE ONLINE	
	Indicatore i.A1	Numero iscritti/e
		Target: 7-8
	Indicatore i.A2	Soddisfazione generale degli/delle iscritti/e
		Target: 80%
	Indicatore i.A3	
		Target: