

Il Memorandum di Wulkow sull'assicurazione e la gestione della qualità nei Centri Linguistici delle Istituzioni di Istruzione Superiore in Europa Seconda riunione, 14-16 gennaio 2010

Il gruppo di lavoro costituito dai direttori di trentaquattro Centri Linguistici in rappresentanza di Istituzioni di Istruzione Superiore di dodici paesi europei si è riunito per la seconda volta da giovedì 14 a sabato 16 gennaio 2010 a Wulkow/Brandenburgo, in Germania.

L'obiettivo della riunione era di discutere questioni relative a un'efficace gestione della qualità al fine di creare un ampio consenso a livello europeo sulla definizione, la realizzazione, la comunicazione e il mantenimento di procedure di assicurazione della qualità non solo concentrandosi sugli ambiti tradizionali dell'apprendimento delle lingue ma anche su altri aspetti che determinano il successo di un Centro Linguistico quali il reclutamento, le qualifiche e la crescita professionale del personale.

Le dichiarazioni che seguono sono sottoscritte non solo dai partecipanti a questa riunione del 2010, ma anche da tutti i firmatari del precedente Memorandum di Wulkow.

Introduzione

I Centri Linguistici presso le Istituzioni di Istruzione Superiore svolgono un ruolo attivo in organizzazioni che fondano la propria reputazione sul riconoscimento dell'importanza della qualità in tutte le attività.

Le Istituzioni di Istruzione Superiore tengono a mettere in evidenza i tratti che le contraddistinguono insieme alle attività svolte in collaborazione a livello transeuropeo che sono alla base del Processo di Bologna. I Centri Linguistici costituiscono un elemento sostanziale dell'identità di queste istituzioni.

I Centri Linguistici svolgono un ruolo fondamentale nel porre i presupposti per il raggiungimento di molti dei principali obiettivi del Processo di Bologna favorendo e sviluppando abilità non solo linguistiche ma anche trasferibili quali:

- la capacità di comunicare al di là delle culture e di lavorare in gruppi interculturali.
- La capacità di individuare e mettere in atto strategie di apprendimento continuo e permanente.
- La capacità di trasferire abilità accademiche ad altri contesti di lavoro.
- La capacità di riflettere e di valutare autonomamente il proprio comportamento comunicativo.
- La capacità di affrontare efficacemente sfide comunicative in ambienti di lavoro diversi.

Quali direttori di Centri Linguistici il nostro impegno per la promozione e la realizzazione di efficaci procedure di gestione della qualità è insito nell'obiettivo di dare sempre il meglio nell'insegnamento e nell'apprendimento, non solo al fine di sostenere e migliorare la reputazione e la capacità attrattiva delle istituzioni di cui facciamo parte, ma di assicurare anche che gli apprendenti escano da questa esperienza con il massimo arricchimento possibile.

Nell'intento di trascendere i confini dei nostri atenei per arrivare alla società nel suo insieme rispondendo a esigenze di apprendimento continuo e permanente, il nostro obiettivo principale è quindi quello di valorizzare al massimo il potenziale di tutti coloro ai quali forniamo un servizio, ossia

- Studenti di lauree triennali, magistrali o studenti di dottorato
- Colleghi all'interno e al di fuori dei Centri Linguistici
- Apprendenti delle lingue del mondo degli affari e di altri contesti professionali.
- Stato e altri clienti del settore pubblico
- Apprendenti per motivi di svago

Dichiarazione di intenti

La qualità nella formazione linguistica e di conseguenza la gestione della qualità nei Centri Linguistici dipendono da esigenze e standard realistici che possono provenire unicamente da trattative improntate a senso di responsabilità con i portatori di interesse del mercato del lavoro, dei responsabili politici, delle autorità nell'istruzione superiore e degli studenti a livello globale.

Impegno concreto nelle procedure di assicurazione di qualità

- I Centri Linguistici nelle Istituzioni di Istruzione Superiore si impegnano nell'efficace realizzazione di procedure di assicurazione di qualità sostenendo quelle già esistenti nella propria struttura pur mirando contemporaneamente a mettere in atto/elaborare misure complementari relative alle proprie esigenze operative specifiche.

Assicurazione di qualità nell'elaborazione di percorsi formativi e sillabi

- I Centri Linguistici nelle Istituzioni di Istruzione Superiore si sforzano di assicurare agli apprendenti gli standard di servizio più elevati concentrandosi sulle migliori prassi di apprendimento, come emerge dalla formazione orientata agli obiettivi in cui percorsi e procedure di valutazione sono sottoposte regolarmente a revisione per garantire la loro costante rilevanza.
- I Centri Linguistici nelle Istituzioni di Istruzione Superiore utilizzano in toto strumenti di assicurazione di qualità, sia interni che esterni, incentrati sulla soddisfazione degli apprendenti:
 - mediante procedure interne quali questionari agli studenti, panel di studenti, revisioni interne, osservazione e indagine delle attività di studio e insegnamento.
 - Mediante procedure esterne quali revisioni, sistemi di benchmarking transeuropei quali il QCER (Quadro Comune Europee di Riferimento) e l'appartenenza a organizzazioni professionali quali il CercleS (European Confederation of Language Centres in Higher Education) e associazioni nazionali e internazionali.
- I Centri Linguistici nelle Istituzioni di Istruzione Superiore sottolineano l'importanza della qualità dell'ambiente di apprendimento e insegnamento e la necessità, disponibilità e utilizzo efficace della tecnologia e di ambienti di apprendimento virtuali.

Assicurazione di qualità e sviluppo delle risorse umane

- I Centri Linguistici nelle Istituzioni di Istruzione Superiore evidenziano l'importanza di procedure di reclutamento volte ad assicurare che i candidati

siano in possesso di qualifiche ed esperienza adeguate a svolgere i propri compiti e a portare a compimento le proprie missioni.

- I Centri Linguistici nelle Istituzioni di Istruzione Superiore evidenziano l'importanza di riconoscere il valore dei propri dipendenti negoziando, con i portatori di interesse nelle istituzioni di appartenenza, livelli salariali e contratti che riflettano la professionalità del proprio personale.
- I Centri Linguistici nelle Istituzioni di Istruzione Superiore riconoscono e sottolineano l'importanza di sovvenzionare la formazione professionale continua per assicurare che il proprio personale conservi, migliori e aumenti la propria gamma di abilità.

Ruolo del feedback, della valutazione e della ricerca nella gestione della qualità

- I Centri Linguistici nelle Istituzioni di Istruzione Superiore sono consapevoli che un feedback efficace è parte integrante dello sviluppo professionale, accolgono con favore e apprezzano i contributi in questo senso di tutti i portatori di interesse (apprendenti, colleghi, dirigenti universitari e panel esterni di revisione) riconoscendone l'intrinseco valore.
- I Centri Linguistici nelle Istituzioni di Istruzione Superiore svolgono attività di ricerca applicata per sviluppare e migliorare la qualità di tutti i propri servizi. Questo approccio orientato all'assicurazione di qualità costituisce uno dei punti di forza e dei vantaggi insiti nell'appartenenza al mondo dell'Istruzione superiore.
- I Centri Linguistici nelle Istituzioni di Istruzione Superiore tengono in alta considerazione l'importanza di costituire reti internazionali per giungere ad una visione comune e ad un accordo sulle procedure e i meccanismi di assicurazione della qualità a livello europeo. È essenziale sotto questo profilo il costante finanziamento sia di provenienza istituzionale che europea delle attività volte a costituire tali reti e ad avviare progetti internazionali. Inoltre è obiettivo ultimo dei Centri Linguistici cercare di generare un dibattito internazionale sull'assicurazione di qualità.

Firmatari:

Dr. Sigrid Behrent, Zentrum für Sprachlehre, Fakultät für Kulturwissenschaften, Universität Paderborn, Germany

Dr. Angelika Bonczyk, Sprachenzentrum, Universität Erfurt, Germany

Prof. Jack Burston, Language Centre, University of Cyprus, Cyprus

Nick Byrne, Language Centre, London School of Economics & Political Science, United Kingdom

Dr. Debbie Coetzee-Lachmann, Sprachenzentrum, Universität Osnabrück, Germany

Michelle Crick, Centro Superior de Idiomas Modernos, Universidad Complutense de Madrid, Spain

Dr. Janina Cünnen, SLI-Sprachlehrinstitut, Albert-Ludwigs-Universität, Freiburg i.Brsgr., Germany

PhDr. Darja Danková, Ústav společenských ved, Fakulta stavební, Vysoké učení technické v Brně, Czech Republic

Anje M. Dijk, Talencentrum Rijksuniversiteit Groningen, University of Groningen, The Netherlands

Prof. Paola Evangelisti, Language Centre, Università degli studi di Roma «Foro Italico», Italy

Dr. Johann Fischer, Zentrale Einrichtung für Sprachen und Schlüsselqualifikationen, Georg-August-Universität Göttingen, Germany

Dott. Daniela Forapani, Centro Linguistico d'Ateneo, Università degli Studi di Parma, Italy

David Furmanek, viadrina sprachen gmbh, Frankfurt (Oder), Germany

Dr. Doris Gebert, Sprachenzentrum, Universität Potsdam, Germany

Tom Grainger, CIELL, Faculté des Sciences de Luminy, Université de la Méditerranée, Marseille, France

Thomas Hermann, Sprachenzentrum, Technische Universität Chemnitz, Germany

Gunnar Hille, Sprachlernzentrum, Auswärtiges Amt/Foreign Office, Germany

Dr. Heidrun Katzorke, Sprachenzentrum, Technische Universität Chemnitz, Germany

Brendan Keenan, Unité Programme International, Commission International de l'Alliance des Grandes Ecoles, Rhône Alpes, Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat, France

Dr. Andrea Kobližkova, Jazykové centrum, Univerzita Pardubice, Czech Republic

Petr Kos, Oddelení jazyku, Přírodovědecká fakulta, Jihočeská univerzita, Czech Republic

Dr. Bärbel Kühn, Fremdsprachenzentrum der Hochschulen im Land Bremen, Germany

Anna Król, Foreign Language Centre, Warsaw University of Technology, Poland

Associate Prof. Dr. Felicia-Delia Marga, LINGUA Centre, Universitatea Babeş-Bolyai, Romania

Dr. Nuria Miralles Andres, Fremdsprachenzentrum, Leuphana Universität Lüneburg, Germany

Dr. Christoph Nickenig, Centro linguistico – Sprachenzentrum, Freie Universität Bozen – Libera Università Bolzano, Italy

Dr. Cristina Pérez-Guillot, Centro de Lenguas, Universidad Politécnica de Valencia,

Spain

Hermán Prada, Language Centre, Faculty of Business, London South Bank University, United Kingdom

Dr. Ana Laura Rodríguez-Redondo, Centro Superior de Idiomas Modernos, Universidad Complutense de Madrid, Spain

Ruane, Mary, Applied Language Centre, University College Dublin, Ireland

Ray Satchell, University of Bristol Language Centre, United Kingdom

Dr. Sabina Schaffner, Sprachenzentrum der Universität und der ETH Zürich, Switzerland

Dr Liliana Szczuka-Dorna, Studium Jezyków Obcych PP, Poznan University of Technology, Poland

Dr. Jaroslava Stašková, Institute of Language Competences, Prešov University, Slovakia

Steven Sylvester, Centro de Lenguas Modernas, Universidad de Granada, Spain

Dr. Ruth Tobias, Sprachenzentrum, Fachbereich Gesellschaftswissenschaften und soziale Arbeit, Hochschule Darmstadt, Germany

Dr. Sabrina Völz, Fremdsprachenzentrum, Leuphana Universität Lüneburg, Germany

Dr. Thomas Vogel, Sprachenzentrum, Europa-Universität Viadrina, Frankfurt (Oder), Germany

Irmgard Wanner, Sprachenzentrum, Universität Leipzig, Germany

Dr. Bärbel Wolfgramm, Sprachenzentrum, Europa-Universität Viadrina, Frankfurt (Oder), Germany

Dr. George X Zhang, SOAS Language Centre, School of Oriental and African Studies, University of London, United Kingdom