

# El manual de los Centros de Recursos de Idiomas

Orientación para la creación,  
gestión y ampliación de los  
Centros de Recursos de Idiomas (CRI)



Improving support for language learning through  
Language Resource Centres



improving support for language learning through  
Language Resource Centres

## **El manual de los Centros de Recursos de Idiomas**

**Orientación para la creación, gestión y ampliación  
de los Centros de Recursos de Idiomas (CRI)**

**Escrito y editado  
por  
los socios del proyecto LRC**



Este proyecto se ha realizado con el apoyo de la Unión Europea dentro del marco del programa Sócrates.



**Título original en inglés:** *The Language Resource Centre handbook: guidelines for setting up, running and expanding Language Resource Centres (LRCs)*

*El manual de los Centros de Recursos de Idiomas: orientación para la creación, gestión y ampliación de los Centros de Recursos de Idiomas (CRI)*

Traducción española realizada por el CFIE de Guardo-M<sup>a</sup> Luz Martínez Seijo; Alba M<sup>a</sup> Vázquez López y José Ignacio Sánchez de Villapadierna

**Primera publicación 2003 en inglés por:**

Ediciones Kastaniotis SA  
11, Zalogou Street, 10678 Atenas, Grecia  
Tel: +30 210 3301208 Fax: +30 210 3822530

**e-mail:** [info@kastaniotis.com](mailto:info@kastaniotis.com)  
**página web:** [www.kastaniotis.com](http://www.kastaniotis.com)

Copyright © socios del proyecto LRC 2003

No se puede reproducir ninguna parte de esta publicación, ni almacenar en un sistema de recuperación, ni transmitir de ninguna forma ni en ningún medio, electrónico, mecánico, fotocopiado, grabado o de cualquier otra manera sin citar su referencia del siguiente modo:

Socios del proyecto LRC, *El manual de los Centros de Recursos de Idiomas: orientación para la creación, gestión y ampliación de los Centros de Recursos de Idiomas (CRI)* (Atenas: Ediciones Kastaniotis, 2003)

ISBN 960-03-3525-7

## Contenidos

<b>INTRODUCCIÓN GENERAL</b> .....	7
<b>GLOSARIO Y ACRÓNIMOS</b> .....	10
<b>GESTIÓN</b> .....	11
<b>MISIÓN Y ASPECTOS INSTITUCIONALES</b> .....	11
<b>Misión</b> .....	11
Caso práctico: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona (Centro de Recursos de Lenguas Extranjeras), Barcelona	
<i>La Misión del CRLE</i> .....	11
Caso práctico: Institute of Language and Specialist Training of Charles University, Prague (Instituto de Idiomas y Formación Especializada de la Universidad Charles), Praga	
<i>Por qué creamos nuestro CRI, su papel y metodología</i> .....	12
<b>Mecanismos de toma de decisión</b> .....	13
<b>Planificación</b> .....	13
<b>Presupuesto y financiación</b> .....	13
Caso práctico: Centro de Formación del Profesorado e Innovación Educativa de Guardo, Guardo (CFIE)	
<i>Cómo organizamos la planificación anual del Centro (acorde con el presupuesto concedido) basado en un sistema de análisis de necesidades que involucra al personal y usuarios</i> .....	14
<b>PROMOCIÓN, IDENTIDAD Y MARKETING</b> .....	14
Caso práctico: Austrian Centre of Competence in Modern Languages (ÖSpK), Graz (Centro Austriaco de Competencia en Lenguas Modernas), Graz	
<i>Cómo crear la identidad de un CRI sin ayuda profesional y sin demasiado dinero</i> .....	15
<b>PERSONAL</b> .....	16
<b>¿A quién necesitas?</b> .....	16
<b>Contratación</b> .....	16
<b>Coordinación e información</b> .....	16
<b>El desarrollo profesional</b> .....	16
<b>Representación del personal y apoyo</b> .....	16
Caso práctico: APIGA, Asociación de Profesores Gallegos de Inglés, España	
<i>Voluntarios: estudiantes que adquieren experiencia laboral en el Centro de Idiomas de APIGA</i> .....	16
<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b> .....	17
<b>DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL / COPYRIGHT</b> .....	18
<b>RIESGOS LABORALES, AMBIENTE DE TRABAJO</b> .....	18
<b>Seguros / responsabilidad</b> .....	18
<b>ASPECTOS PRÁCTICOS</b> .....	18
<b>ENLACES ÚTILES</b> .....	19
<b>USUARIOS</b> .....	20
<b>USUARIOS</b> .....	20
<b>Estudiantes</b> .....	20
<b>Educadores</b> .....	20

<b>Responsables en la toma de decisiones en la educación de lenguas y de su difusión</b>	.20
<b>Instituciones, compañías y otros individuos</b>	.21
Caso práctico: CILT, the Centre for Information on Language Teaching and Research, London (Centro de Información sobre la Enseñanza de Lenguas e Investigación), Londres	
<i>Ofrecer servicios a un amplio abanico de usuarios</i>	.21
<b>ACCESO Y COMUNICACIÓN</b>	.21
<b>Usuarios con necesidades especiales</b>	.22
Caso Práctico: Institute for Language and Speech Processing, Athens (Instituto de Procesamiento del Habla e Idioma), Atenas	
<i>Distintas formas en que ILSP se comunica con sus usuarios</i>	.22
<b>APERTURA A NUEVOS USUARIOS</b>	.23
Caso Práctico: European Centre for Education and Training, (ECET) Sofía (Centro Europeo de Educación y Formación), Sofía	
<i>“Happy Puppy” (Cachorro Feliz) y “Linguapeace” (paz a través del idioma): establecer redes de Centros de Recursos de Idiomas para grupos específicos (alumnos jóvenes y Cuerpos de paz)</i>	.23
<b>ENLACES ÚTILES</b>	.24
<b>SERVICIOS Y RECURSOS</b>	.25
<b>SERVICIOS</b>	.25
<b>Apoyo pedagógico</b>	.25
<b>Información y peticiones</b>	.25
<b>Servicios adicionales</b>	.26
<b>Servicios técnicos</b>	.26
Caso Práctico: National Board of Education, Helsinki (Instituto Nacional de Educación), Helsinki	
<i>Cómo adaptar el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza y Aprendizaje de Lenguas (CEF) a los planes de estudios dentro de un marco nacional (NBE-FI)</i>	.26
Caso Práctico: Centre for Innovation and Training (CINOP), the Netherlands (Centro de Innovación y Formación), Países Bajos	
<i>La utilización del Portfolio del Idioma Holandés con fines Profesionales en los Centros de Recursos de Idiomas de los centros holandeses de formación profesional</i>	.27
Caso Práctico: Centre for Distance Education (CDI), Ljubljana (Centro de Educación a Distancia), Lubiana	
<i>Práctica innovadora: cambios para encaminar al alumno hacia la adquisición de destrezas de lectura y conversación en el Centro de Recursos de Idiomas</i>	.28
<b>RECURSOS</b>	.29
<b>Formato</b>	.29
<b>Contenido</b>	.29
Caso Práctico: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona (Centro de Recursos de Lenguas Extranjeras), Barcelona	
<i>Proporcionar recursos en distintos formatos y analizar cómo los utilizan los profesores</i>	.29
Caso Práctico: Language Centre of the University of Iceland, Reykjavik (Centro de Idiomas de la Universidad de Islandia), Reikiavik	
<i>Crear recursos de Internet mediante la publicación de los trabajos de los alumnos en la Página Web</i>	.30
<b>Política de adquisiciones</b>	.31
<b>Catalogación</b>	.32
Caso práctico: European Centre for Modern Languages (ECML), Graz (Centro Europeo de Lenguas Modernas), Graz	
<i>Pasos a seguir hacia la adquisición de un nuevo sistema de gestión de biblioteca para la documentación del ECML y del centro de recursos, habilitando la disponibilidad de un catálogo on-line</i>	.32
Caso Práctico: Centre for Information on Language Teaching and Research (CILT), London (Centro de Información sobre la Enseñanza de Lenguas e Investigación), Londres	
<i>La aparición del catálogo de CILT como servicio on-line</i>	.33

<b>Presentación de recursos</b> .....	34
Caso Práctico: Centre de Langues de Luxemburg (CLL), Luxemburg (Centro de Lenguas de Luxemburgo), Luxemburgo	
<i>Gestionar recursos en idiomas diferentes: la organización y disposición de materiales en ocho idiomas en un centro de recursos de acceso individual</i> .....	34
<b>DIFUSIÓN / PROMOCIÓN DEL APRENDIZAJE DE IDIOMAS Y CONCIENCIA DEL MULTICULTURALISMO</b> .....	35
Caso Práctico: University of Malta Language Centre, Malta (Centro de Idiomas de la Universidad de Malta), Malta	
<i>Promover el conocimiento multicultural a través del aprendizaje de idiomas</i> .....	35
Caso Práctico: In-service Teacher Training Centre for Methodology and Information (PTMIK), Veszprem (Centro de Formación Continua del Profesorado de Metodología e Información), Veszprem	
<i>Elevar la conciencia intercultural a través de actividades basadas en temas culturales en el Centro de Recursos de Idiomas</i> .....	35
<b>INTRODUCCIÓN DE NUEVOS SERVICIOS</b> .....	36
<b>ENLACES ÚTILES</b> .....	37
<b>INFRAESTRUCTURA</b> .....	38
<b>LOCALES</b> .....	38
<b>Localización / uso del espacio</b> .....	38
Caso Práctico: Centre des Langues Luxembourg (CLL), Luxemburg (Centro de Idiomas de Luxemburgo), Luxemburgo	
<i>Transformación de una biblioteca en un centro de autoaprendizaje: convertir una biblioteca escolar tradicional en un centro moderno de aprendizaje multimedia</i> .....	39
<b>MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO</b> .....	40
<b>Mobiliario</b> .....	40
<b>Equipamiento</b> .....	41
<b>Exposición y señalización</b> .....	41
<b>ACCESO Y AMBIENTE</b> .....	42
<b>Accesibilidad</b> .....	42
<b>Ambiente</b> .....	42
<b>Infraestructura para usuarios</b> .....	42
<b>DIFUSIÓN DE LOS MEDIOS DISPONIBLES</b> .....	42
<b>ENLACES ÚTILES</b> .....	42
<b>REFERENCIAS</b> .....	43
<b>AUTORES</b> .....	45



## Introducción general

### El proyecto LRC

En el 2001, dieciséis organizaciones de trece países europeos y el Centro Europeo de Lenguas Modernas del Consejo de Europa empezaron a trabajar conjuntamente en un proyecto europeo<sup>1</sup> con el objetivo de mejorar el *apoyo al aprendizaje de idiomas a través de los Centros de Recursos de Idiomas (CRI)*. El objetivo subyacente era elevar el nivel de conocimiento profesional y de diálogo entre los responsables de los CRI compartiendo profesionalidad y experiencia procedente de distintas zonas geográficas, lingüísticas, culturales y educativas.

En los últimos años, ha aumentado en el ámbito público y político la importancia de estudiar una lengua extranjera, así como el reconocimiento creciente de la necesidad de apoyar distintos estilos de aprendizaje y animar la autonomía en el aprendizaje de idiomas. Estos factores han llevado tanto a la creación de nuevos Centros de Recursos de Idiomas en todos los sectores de la educación como a la formación y ampliación de los ya existentes.

Actualmente, los CRI tienen ubicaciones distintas;

- en colegios, universidades;
- en el ámbito regional, nacional e internacional para apoyar a profesores e investigadores;
- en empresas y escuelas privadas de idiomas;
- en el sector de la formación y de la educación;
- incluso “virtualmente” en Internet.

Todos los socios involucrados en el proyecto CRI tienen al menos un rasgo común: son responsables de gestionar o apoyar algún tipo de Centro de Recursos de Idiomas. Los CRI representados en el proyecto reúnen un variado abanico de “misiones” y se ocupan de diferentes usuarios dependiendo del contexto en el que trabajen:

- algunos se ocupan únicamente de alumnos;
- algunos sólo de profesores, formadores, investigadores, gestores de políticas y otros;
- algunos CRI sirven al conjunto del sistema educativo de su región o país (promoviendo la innovación, dando apoyo, proporcionando formación y recursos);
- algunos CRI atienden a todos estos tipos de grupos de usuarios... y más.

Sin embargo, estábamos convencidos de que a pesar de nuestra diversidad –o quizás a causa de ella– podíamos aprender mucho unos de otros y de nuestras áreas de especialización y experiencias.

<sup>1</sup> El proyecto LRC (90050-CP-1-2001-UK-Lingua-L1) recibió apoyo de la UE, programa SOCRATES (acción Lingua 1) 2001-2003

Los Centros de Recursos de Idiomas tienen diferentes nombres dependiendo del contexto geográfico, lingüístico y organizativo en el que estén emplazados. Por esta razón hemos decidido, en esta publicación, interpretar “Centro de Recursos de Idiomas” en el más amplio sentido del término. Por tanto, consideramos que “Centro de Recursos de Idiomas” incluye lo que, en distintas instituciones, puede referirse a: Centro de Idiomas, Centro de autoaprendizaje, Centro de Recursos, Centro de Profesores, Sala de recursos para el estudio, Biblioteca de idiomas (...)

Para nosotros, un Centro de Recursos de Idiomas (CRI) ofrece **servicios** (que incluyen recursos) e **infraestructura a usuarios** que apoyan un objetivo o “misión” relacionada con el aprendizaje de idiomas, enseñanza, lingüística aplicada o investigación de cualquiera de estas áreas.

El centro puede ser una pequeña sala o un edificio entero. Los servicios pueden ser algunas cabinas para realizar audiciones, periódicos, o todo lo que aparece listado en la sección “Servicios” de esta publicación. Los usuarios pueden ser estudiantes que utilicen el servicio unas horas a la semana, o miles de usuarios de diferentes sectores y con distintas necesidades, pero para esta publicación, la unidad que da este servicio es un Centro de Recursos de Idiomas o “CRI”.

### ***El manual de los Centros de Recursos de Idiomas***

Al comienzo del proyecto LRC realizamos varias pruebas, compartiendo información para descubrir los puntos fuertes y el grado de especialización de los socios. Convinimos en intentar “capturar” las ideas, consejos y ejemplos de buena práctica -sin olvidar lo aprendido de errores pasados- en una publicación para compartirla con aquellos que no eran socios en el inicio del proyecto. El resultado es esta publicación, *El manual de los Centros de Recursos de Idiomas: orientación para la creación, gestión y ampliación de CRI*.

Nos comprometimos a elaborar *el manual CRI* con un enfoque práctico, “con los pies en la tierra”, tal como uno de los socios expresó: “como si hablara con un colega”. Asimismo, decidimos incluir ejemplos prácticos breves para ilustrar las secciones con situaciones reales de diferentes instituciones.

Nuestro propósito fue producir algo útil para “cualquier persona involucrada en la creación, gestión o ampliación de un CRI”. La tipología de lector potencial es muy amplia. Esperamos que el *manual CRI* sea útil, por ejemplo, para la planificación de un profesor que quiera establecer un pequeño CRI en un centro de secundaria, y también para el personal de un centro grande ya consolidado que desee reflexionar sobre su práctica o busque ideas para mejorar sus métodos de trabajo.

No todas las áreas que se reflejan en *el manual CRI* serán relevantes para todos los CRI; por otra parte, no creemos que haya una única manera “acertada” de gestionar un CRI. Por esta razón, decidimos escribir una “lista de preguntas” en cada sección para que cada lector pueda reflexionar sobre esos aspectos y decidir si los temas tratados son o no relevantes o prácticos para su CRI. Puede ser útil al utilizar *el manual de los Centros de Recursos de Idiomas* imaginar que cada pregunta va precedida por “si es apropiado, (...)”

*El manual CRI* se ha elaborado para su utilización en un ámbito profesional. Puede ser fotocopiado, siempre que se cite su referencia, y esperamos que el formato y presentación se presten para ser utilizado en talleres y actividades de formación. En cada sección, además de las *listas de preguntas* y *casos prácticos*, hemos incluido algunos *consejos prácticos* proporcionados por nuestros socios, así como *enlaces útiles* para ayudar a los lectores a encontrar en Internet más información sobre un tema particular.

En los últimos veinte años muchos individuos e instituciones han ayudado a desarrollar el “arte” de gestionar un CRI con éxito. Nos debemos a quienes han publicado y realizado talleres y presentaciones sobre Centros de Recursos de Idiomas (o “Centros de autoaprendizaje”) y esperamos que *el manual CRI* contribuya al diálogo entre los que realizan estas actividades. Hemos encontrado particularmente útil el trabajo de Edith Esch, David Ingram, David Little, Judy McCall, Nicole Poteaux, Philip Riley, Sue Sheerin, la *Confédération Européenne des Centres de Langues dans l’Enseignement Supérieur* (CERCLES) y el proyecto CIEL en la preparación de esta publicación<sup>2</sup>.

*El manual CRI* está disponible en los dieciséis idiomas<sup>3</sup> de las diferentes regiones o países de los socios: alemán, búlgaro, catalán, checo, esloveno y español, holandés, inglés, finlandés, francés, gallego, griego, húngaro, islandés, luxemburgués, maltés<sup>4</sup>.

Esperamos que encuentres útil esta publicación y agradecemos tus comentarios y sugerencias (a: [feedback@lrcnet.org](mailto:feedback@lrcnet.org)). Deseamos que te animes a visitar el portal de LRC [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org), disponible on-line, por lo menos, hasta el 2005. A través de él puedes participar en discusiones on-line sobre temas relacionados con los CRI, descargar las versiones en diferentes idiomas del *manual de los Centros de Recursos de Idiomas*, además de acceder a más recursos, información y apoyo.

**Philippa Wright,**

*Coordinadora del Proyecto LRC*

*En nombre de todos los socios del Proyecto cuya relación, completa,  
se encuentra en la sección de “colaboradores”*

<sup>2</sup> Referencias completas en la bibliografía, al final de esta publicación

<sup>3</sup> Impresión o descarga en el portal LRC: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)

<sup>4</sup> El proyecto LRC acepta ofertas de traducción del manual de los Centros de Recursos de Idiomas a otros idiomas (de Europa o fuera)

## Glosario y acrónimos

ALTE	Association of Language Testers in Europe (Asociación de Examinadores de Lenguas en Europa)
CEF	Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación)
CIEL	Curriculum and Independence for the Learner (Currículum y autonomía del estudiante)
CERCLES	Confédération Européenne des Centres de Langues dans l'Enseignement Supérieur (Confederación Europea de Centros de Idiomas en Educación Superior)
ECML	European Centre for Modern Languages of the Council of Europe (Centro Europeo de Lenguas Modernas del Consejo de Europa)
ELP	European Language Portfolio (Portfolio Europeo de las Lenguas)
EOI	Escuelas Oficiales de Idiomas
EU	European Union (Unión Europea)
ISBN	International Standard Book Number (Numeración Internacional de Publicaciones)
LRC	Language Resource Centre (Centro de Recursos de Idiomas)
MARC	Machine Readable Catalogue (Catálogo Legible Mecanizado)
Multiplicador	Individuo cuyo puesto de trabajo le permite difundir información a otros de su campo
OPAC	Open Public Access Catalogue (Catálogo de Acceso Público)
Necesidades especiales	Discapacidad que requiere medios educativos diferentes a los que se emplean habitualmente
Fijación de estándares	Conjunto de procedimientos que deben seguirse para garantizar una interpretación fiable de las actuaciones de los alumnos
TIC	Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## G E S T I Ó N

La razón para la existencia de cualquier CRI es responder a las necesidades de un grupo o grupos específicos de usuarios. ¿Quiénes son estos usuarios y qué servicios se les ofrece? Estos, en teoría, deberían basarse en un análisis de necesidades completo y claramente definido en la “misión declarada” por cada CRI. El tipo de personal, de recursos y de infraestructura necesarios habría de ser determinado por las necesidades, y de este modo, permitir dar una respuesta de calidad a los servicios acordados.

Para conseguirlo, los CRI combinan a menudo personal, medios y servicios distintos a los que se encuentran normalmente en los Departamentos de Idiomas tradicionales u otras instituciones. Estas nuevas fórmulas exigen una mayor capacidad de gestión. Las consultas, la toma de decisiones, la planificación y la tramitación de informes pueden resultar más complicadas que en otras estructuras educativas.

Sin embargo, la mayoría de los gestores de CRI (Directores, Coordinadores...) trabajan, afortunadamente, en un ambiente estimulante y multicultural, en el que cuentan con expertos y con la dedicación de un equipo profesional y polifacético. Como en cualquier equipo de trabajo, la buena colaboración, coordinación, comunicación y prácticas de gestión efectivas permiten asegurar la calidad y el éxito en la gestión y prestación de los servicios del CRI.

### Misión y aspectos Institucionales

#### Misión

- ¿Por qué existe tu CRI? – ¿Cuál es su propósito, papel, misión?
- ¿Cuál es la filosofía / metodología educativa que subyace en el funcionamiento de tu CRI?
- ¿Has identificado claramente a tus usuarios / grupos de usuarios?
- ¿Existen planes de desarrollo / ampliación basados en un análisis de necesidades exhaustivo?
- ¿Tienes una idea clara de la “misión” de tu CRI y el personal y los usuarios la conocen?

#### Caso práctico

##### **Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona (Centro de Recursos de Lenguas Extranjeras), Barcelona**

###### *La Misión del CRLE*

Nuestro Centro de Recursos de Lenguas Extranjeras (CRLE) fue planteado como un servicio educativo integrado en el Departament d'Ensenyament de Catalunya, con el propósito de mejorar el aprendizaje y la enseñanza de lenguas extranjeras.

Al CRLE se le asignaron las siguientes responsabilidades:

- experimentar y difundir metodología innovadora en la enseñanza de Lenguas Extranjeras así como nuevas herramientas educativas y tecnológicas;
- diseñar nuevos materiales educativos para la educación primaria y secundaria;
- crear un centro de documentación para apoyar el aprendizaje y enseñanza de lenguas extranjeras;
- asesorar y apoyar programas de formación continua y actividades de innovación desarrolladas en las escuelas;
- difundir ejemplos de buena práctica en este campo;
- dotar de material útil a los centros de profesores;
- desarrollar los exámenes de certificación

**Caso práctico**

gestionados de forma centralizada para las Escuelas Oficiales de Idiomas.

Para llevar a cabo estos objetivos, se han diseñado, experimentado, presupuestado y desarrollado, a corto y largo plazo, distintos proyectos. Los buenos resultados alcanzados en la fase de evaluación de los proyectos experimentales conllevan, si procede, la generalización de las actividades desarrolladas y su regulación.

Los proyectos se han modificado durante la vida del CRLE, adaptándose a los tiempos y a las necesidades emergentes. En los 80 se hacía hincapié en la introducción y el apoyo al uso de recursos audiovisuales en el aula, en la organización de programas de inter-

cambio en verano de centros y programas de inmersión lingüística para los alumnos. En la actualidad nos centramos en proyectos para la integración de las TIC, en la introducción de idiomas extranjeros a edad temprana, en la promoción del aprendizaje autónomo en el nivel escolar o en el aprendizaje integrado de contenido e idioma (CLIL, Content and Language Integrated Learning).

La necesidad de evaluar los programas de lenguas extranjeras nos ha llevado a participar a gran escala en estudios nacionales e internacionales sobre la efectividad de la enseñanza del inglés en nuestro país en distintos niveles educativos.

**Caso práctico**

***Institute of Language and Specialist Training of Charles University, Prague (Instituto de Idiomas y Formación Especializada de la Universidad Charles), Praga***

*Por qué creamos nuestro CRI, su papel y metodología*

Han sido dos las razones principales que nos han llevado a trasladar parte del proceso de enseñanza-aprendizaje al Centro de Recursos de Idiomas.

La primera proviene de las necesidades de los mismos estudiantes, quienes, influidos por los cambios en sociedades con un alto nivel tecnológico, tienen que luchar para encontrar su lugar en un mercado de trabajo global y competitivo. La mayoría de nuestros alumnos son jóvenes adultos que participan en nuestros cursos de idiomas con fines específicos. Desean estudiar fuera del aula pero necesitan orientación. Para satisfacer a estos "clientes" tenemos que ofrecer un enfoque más individualizado. Inspirados por las ideas de varios autores de libros de texto recientes, empezamos:

- a dar a los alumnos más oportunidades para elegir lo que querían hacer en las clases ordinarias;
- a animarles a crear sus propios materiales;
- a dedicarles tiempo extra en sesiones de consulta.

Paralelamente, con el objetivo de hacer el proceso de enseñanza y aprendizaje más eficaz para todos, hemos trabajado en cómo aumentar la motivación de los alumnos menos ambiciosos y en apoyar a los profesores en la difícil tarea de supervisar el trabajo de numerosos grupos realizando distintas tareas al mismo tiempo.

La segunda razón se deriva de las nuevas teorías sobre la metodología de la enseñanza y aprendizaje de idiomas. Participamos en 1999 en el taller del ECML (Centro Europeo de Lenguas Modernas) "Language

Resource Centres: Shifting from the teacher's perspective to the learner's perspective" (Ver Poteaux en la Bibliografía general). El taller promovía la idea de aprendizaje como proceso autónomo centrado en el alumno en contraposición al aprendizaje dirigido exclusivamente por el profesor. Esto nos ayudó a convencernos de que el aprendizaje autónomo se fortalecería si proporcionábamos un ambiente más adecuado en forma de un Centro de Recursos de Idiomas.

Sin embargo, crear un CRI sencillo resultó ser menos difícil que preparar a los alumnos para su nuevo papel. A continuación un resumen de las actividades en las que actualmente estamos trabajando para ayudar a nuestros alumnos a ser más autónomos y conseguir, así, mayor eficacia como estudiantes de idiomas:

- desarrollo de currícula que tengan en cuenta la experiencia que ya poseen los alumnos adultos y respondan a las necesidades de cada grupo en particular;
- ayuda a los alumnos para que vean la necesidad de continuar aprendiendo el idioma por su cuenta una vez que abandonan el aula;
- ayuda personalizada para cada alumno en la adquisición de las habilidades que necesitan para aprender, por ejemplo:
  - diagnosticando sus necesidades de aprendizaje y formulando objetivos de aprendizaje;
  - definiendo el contenido y progresión de su proceso de aprendizaje;
  - seleccionando las estrategias de aprendizaje más adecuadas para cada alumno;
  - guiando el proceso de adquisición;
  - evaluando lo que se ha aprendido.

### Mecanismos de toma de decisión

- ¿Qué nivel de autonomía tiene tu CRI?
- ¿Tu CRI forma parte de un departamento / organización más grande?
- ¿Ofreces servicios a departamentos / grupos de usuarios diferentes?
  - Si es así, ¿está claramente definido el nivel / alcance de la oferta?
  - ¿Tienes que trabajar en consonancia con “convenios de servicios”?
  - ¿Cómo se financian estos servicios (recursos públicos / autofinanciación total o parcial)?
- ¿Qué capacidad de decisión sobre gestión / financiación tenéis tú y tu equipo y qué decisiones necesitan autorización?
  - ¿Está esto claro para todas las personas involucradas?
- ¿Informas a un supervisor / comisión / o equipo de gestión?
- ¿Cuáles son los mecanismos ejecutivos de consulta / informes?
  - ¿Están claros para todas las personas involucradas?
  - ¿Puedes renegociar la autonomía en la toma de decisiones, para permitir que tu CRI “avance con los tiempos”?
- ¿Utiliza tu CRI servicios centralizados (por ejemplo para apoyo técnico / de personal) – está clara la manera de solicitar dichos recursos?
- ¿Conoces los servicios e infraestructura existentes en tu institución además de aprovechar los conocimientos y experiencia acumulada en la misma?

#### Consejo

➤ Recuerda que puedes recurrir a la ayuda de los CRI cercanos, especialmente si gestionas un Centro pequeño.

### Planificación

- ¿Tienes un “Plan corporativo” para tu CRI (quizás se llama Plan “anual” o de “actuación”)? Si es así, ¿con cuánta anticipación puedes o estás obligado a planificar?
- ¿Cuál es la situación actual – cuáles son los objetivos de gestión y estratégicos inmediatos, a corto, medio y largo plazo?
  - ¿Cuáles son las perspectivas de desarrollo realistas para tu CRI?
  - ¿Has desarrollado un estudio de viabilidad para comprobar las implicaciones de un mayor desarrollo?
- ¿Quién está involucrado en el proceso de planificación- todos los implicados, incluyendo al personal y los usuarios?
  - ¿Sabes a quién tienes que consultar (Ej. ¿tienes representantes de alumnos?) y cuáles son las estrategias de consulta más apropiadas?

#### Consejo

➤ No te olvides de tener en cuenta a todos los implicados, desde los titulares hasta los usuarios.

### Presupuesto y financiación

- ¿Qué nivel de autonomía tienes para definir y gastar tu presupuesto?
- ¿Ajustas tu presupuesto de manera anual / bianual o trianual?
- ¿Tienes que negociar la financiación? Y si es así, ¿de qué manera?
- ¿Necesitas ganar un porcentaje de tus ingresos?
  - Si es así: ¿cómo – mediante la enseñanza / ofreciendo servicios o a través de proyectos?
  - ¿Sabes dónde buscar para encontrar oportunidades para la realización de proyectos/, convocatorias públicas de prestación de servicios?
- ¿Dispones de partidas presupuestarias fijas / restricciones / mecanismos de justificación de gastos?
  - ¿Están claros para las personas involucradas?

- ¿Tu CRI es parte de una organización más grande?, ¿qué departamento puede ofrecerte ayuda en temas financieros?

**Caso práctico**

**Centro de Formación del Profesorado e Innovación Educativa de Guardo, Guardo (CFIE)**

*Cómo organizamos la planificación anual del Centro (acorde con el presupuesto concedido) basado en un sistema de análisis de necesidades que involucra al personal y usuarios*

*El CFIE de Guardo es uno de los tres Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa de la provincia de Palencia, en el norte de España. Nuestro plan de actuación anual sigue un calendario previamente establecido y unas etapas claramente definidas; de esta manera, todos los involucrados en el proceso son conscientes de sus responsabilidades y obligaciones con antelación.*

*La primera etapa del proceso comienza en enero con una reunión de la Comisión Provincial de Formación del Profesorado que incluye a representantes de los tres Centros de Formación además de a responsables de la Dirección Provincial de Educación de Palencia. Esta Comisión decide sobre cómo exactamente se va a realizar el proceso de planificación y detección de necesidades a lo largo del curso. Decidimos:*

- *distribución de responsabilidades,*
- *el calendario para cada etapa del proceso,*
- *los modelos de cuestionarios para el análisis de las necesidades de formación,*
- *niveles de posibles servicios de acuerdo con los recursos presupuestarios y humanos disponibles.*

*Estos acuerdos se alcanzan en un ambiente cordial y de colaboración.*

*El presupuesto anual para nuestras actividades se comunica a la Comisión Provincial de Formación del Profesorado a través de nuestra Consejería de Educación. Su reparto se acuerda entre los tres CFIE en función del número de usuarios que cada uno tiene. De esta manera, en el mes de mayo, sabe-*

*mos, con antelación, con cuánto dinero contaremos en el siguiente curso académico.*

*Dentro de nuestra plantilla de personal en los Centros de Formación del Profesorado, cada “asesor” actúa como un intermediario entre el CFIE y un número determinado de centros. El asesor es el responsable de mantener una reunión inicial con cada uno (representado por los equipos directivos y el responsable de formación). En esta reunión se explica el funcionamiento de los cuestionarios de detección de necesidades de formación continua y se acuerdan las fechas para que el asesor recoja los resultados. El asesor es responsable de plasmar las necesidades de formación de los profesores de cada centro en un informe que se presenta en una reunión del equipo del CFIE.*

*Una vez que nuestro equipo ha cotejado y discutido todas las demandas de formación continua de los centros, las analizamos teniendo en cuenta el presupuesto del centro. Sólo entonces estamos en una situación de establecer prioridades y decidir qué actividades podemos realizar y qué nuevos recursos podemos adquirir a lo largo del año. El director del centro presenta las conclusiones a la Comisión Provincial. La Comisión Provincial, a su vez, las transmite a la Consejería de Educación y así se completa el Plan de Actuación Anual.*

*La clave para una gestión ágil de todo el proceso es la buena comunicación, especialmente entre los centros y el asesor del CFIE y entre el asesor del CFIE y el resto del equipo.*

**Consejo**

- ➔ Si estás creando un CRI desde el principio, no olvides tener en cuenta los “gastos ocultos”, tales como las licencias de software y los contratos de mantenimiento.

**Promoción, identidad y marketing**

- ¿Tienes una “política de comunicación” que especifique objetivos, estrategias, planes de acción y métodos de evaluación para tu CRI?
  - ¿Cuáles son los criterios de evaluación?
- ¿Tienes un claro “estilo propio” que dote a los documentos / presentaciones / comunicaciones de tu Centro de una “imagen”?
- ¿Tienes un logo que promocióne vuestra identidad o puedes utilizar el logo de la institución “principal”?
- ¿Cómo promocionas tu Centro – utilizas los medios apropiados para llegar a tus usuarios?

- ¿Trabajas en colaboración con los profesores / formadores de aquellos que utilizan tu Centro (tanto si están dentro del mismo como fuera) para asegurar que difunden los servicios ofertados por el CRI a sus alumnos?
- ¿Organizas (o contribuyes a) exposiciones, actividades culturales, ferias de libros, campañas de lectura o de alfabetización?
- ¿Organizas “jornadas de puertas abiertas” para usuarios potenciales?
- ¿Tenéis una página Web que ofrezca información sobre la ubicación / horarios de apertura, o una lista completa de vuestros servicios, un catálogo de vuestros recursos, descripción de todos vuestros proyectos y actividades?
  - ¿Cómo actualizas la información en la página Web? ¿Revisas su utilidad?
- ¿Publicas un folleto / díptico para los usuarios de tu CRI con información de las horas de apertura, servicios, forma de contacto e información sobre el acceso para personas con discapacidades?

(Nota: Ver sección de “Usuarios” para temas de “Acceso”)

### Caso práctico

#### **Austrian Centre of Competence in Modern Languages (ÖSpK), Graz (Centro Austriaco de Competencia en Lenguas Modernas), Graz**

*Cómo crear la identidad de un CRI sin ayuda profesional y sin demasiado dinero*

*En 1997, el Centro Austriaco de Competencia en Lenguas Modernas (ÖSpK) era todavía una parte del Ministerio de Educación Austriaco (BMBWK) pero con la perspectiva inminente de ser independiente. En esa época se nos identificaba con el Ministerio y no teníamos una identidad propia –como “ÖSpK”– conocida por nuestros posibles usuarios.*

*Empezamos el satisfactorio –pero sin embargo difícil– proceso de “crear nuestra identidad” dentro de la escena de educación austriaca definiendo:*

- *nuestros objetivos;*
  - *las posibilidades;*
  - *las estrategias que podríamos utilizar;*
- para ser fácilmente “reconocidos” por nuestros posibles usuarios.*

*Como nuestra imagen era parte importante, decidimos utilizar logos idénticos cada vez para aumentar y reforzar nuestra identidad. Nos dimos cuenta de que no necesitábamos emplear los servicios de una agencia cara; lo que realmente contaba era que la gente fuese capaz de identificar el nombre de nuestra institución y el logo en combinación con varios mensajes clave sobre su objetivo.*

*Hicimos ejercicios de “lluvia de ideas” sobre nuestro nombre, logos, membretes, publicaciones existentes, etc. Nos dimos cuenta de que decisiones aparentemente fáciles como:*

- *dónde y cuándo colocar los logos;*
  - *qué estilo de hojas utilizar;*
  - *cambiar la apariencia de las publicaciones (aunque sólo fuera ligeramente) y ver si eran identificadas rápidamente con nuestra institución;*
- fueron clave para crear nuestra nueva identidad.*

*Utilizamos el logo de ÖSpK, junto con nuestro nombre completo, en todas nuestras publicaciones, cartas, catálogos y carpetas. Si es posible, ponemos nuestro logo siempre en el mismo lugar en la página y hemos reducido*

*un poco el diseño de nuestros materiales para que las publicaciones, las carpetas, los CD-ROM, etc que pertenecen al mismo proyecto tengan todos la misma apariencia.*

*El paso siguiente fue definir un “plan de comunicación” para asegurar que todos los mensajes tuviesen el mismo enfoque y efecto. Decidimos promocionar el ÖSpK en tantas ocasiones como fuese posible y tener material impreso disponible para las visitas, aun cuando la restricción del presupuesto supusiese a veces que fuese papel fotocopiado. Iniciamos un abanico de contactos con los medios de comunicación, incluyendo las áreas de educación y asuntos sociales de revistas y periódicos, y descubrimos que establecer una red de contactos con los medios requiere principalmente tiempo, ¡no dinero! Utilizamos estas estrategias durante el Año Europeo de las Lenguas y ahora con frecuencia somos el centro de atención cuando se tratan temas relacionados con el aprendizaje de lenguas modernas en Austria.*

*Nos dimos cuenta de que utilizar una página Web claramente estructurada y actualizada regularmente, es una manera muy eficaz de afianzar la imagen de la institución. Forjar uno mismo el concepto y contenidos y dejar el desarrollo técnico a un especialista ahorra tiempo y dinero. Asimismo, un buen concepto de base se difunde con facilidad y en consonancia con tu situación financiera, por ejemplo, a través de bases de datos interactivas, foros de discusión, chats, etc...*

*Por último, pero no menos importante, te recomendaríamos que busques palabras clave para tu trabajo que sean cortas, claras y simples. En el caso de ÖSpK, empleamos ‘Desarrollo – Distribución – Trabajo en red’. Tales palabras se pueden convertir en puntos principales de tu estrategia de publicidad, ¡que debería aprovechar cualquier oportunidad de promoción que aparezca!*

## Personal

### ¿A quién necesitas?

- ¿Cuál es el perfil y número de personal que necesitas en tu CRI: académico; asesor; gestor de la información, administrativo; técnico?
  - ¿El personal de tu CRI trabaja a tiempo completo; media jornada; con contratos permanentes, haciendo sustituciones, pagado por horas, prácticas de estudiantes; voluntarios; plazas de investigación o una mezcla de todo esto?
  - ¿El personal de tu CRI tiene una descripción de tareas que incluya funciones y responsabilidades específicas?
  - ¿Tu plantilla hace horas extras, por las tardes o en fines de semana?

### Contratación

- ¿Contratas tú mismo al personal? Si es así, ¿conoces los aspectos legales de contratación y las tablas salariales que deben utilizarse?
  - ¿Hay igualdad de oportunidades en todos los casos?
- ¿Sabes dónde buscar candidatos para las vacantes?
- ¿Tienes un programa de formación / orientación en el trabajo para los nuevos compañeros?

### Coordinación e información

- ¿Están claras las estructuras de supervisión y gestión para todo el personal del CRI (por ejemplo tienes un organigrama)?
  - Si eres parte de una organización mayor que la tuya, ¿están claros los procedimientos para trabajar con grupos directivos, comisiones de coordinación y compañeros externos al CRI?
  - ¿Hay mecanismos internos para que el personal dé sus opiniones sobre todos los aspectos del trabajo o sobre el funcionamiento del CRI?
- ¿Cómo se organizan los horarios (para la recepción, asesoría, personal técnico así como para el cuerpo docente); en los periodos de vacaciones, ¿quién hace las sustituciones?

### El desarrollo profesional

- ¿Tienes una planificación y presupuesto para el desarrollo profesional y formación basada en compartir las habilidades de los miembros del equipo?
  - ¿Se le reconoce al personal el buen desarrollo profesional?
  - ¿De qué manera se valora?
  - ¿Se ofrece formación externa o cursos relacionados con el trabajo?
  - ¿Se concede al personal tiempo para el estudio o para asistir a cursos relacionados con el trabajo?
  - ¿Qué acceso tiene el personal a oportunidades de formación?
- ¿Tiene tu CRI un manual interno que trate los aspectos operativos principales de gestión del CRI – para ahorrar tiempo al personal presente y evitar tener que explicar cada aspecto del centro cuándo llega el nuevo?

### Representación del personal y apoyo

- ¿El personal tiene acceso a sindicatos o colegios profesionales?
  - ¿Se concede a la plantilla tiempo libre o ayuda económica para ir a las reuniones?
- ¿Formas parte de alguna organización, que te apoye en tus actividades y desarrollo profesional?

### Caso práctico

#### **APIGA, Asociación de Profesores Gallegos de Inglés, España**

*Voluntarios: estudiantes que adquieren experiencia laboral en el Centro de Idiomas de APIGA*

*Uno de los problemas que afrontan muchos CRI es la necesidad de más personal que lo que su presupuesto permite. Una posible solución es el voluntariado. APIGA, la orga-*

*nización de profesores en el norte de España, ofrece algunos consejos en este campo. Se puede, por ejemplo, contar con estudiantes que acaban de terminar la universidad y que*

**Caso práctico**

necesitan experiencia laboral, o con instituciones académicas que ofrecen a sus estudiantes la posibilidad de realizar unas prácticas de trabajo, y así obtener experiencia dentro de sus programas – normalmente están a la caza de nuevas organizaciones donde colocar a sus estudiantes.

Antes de buscar voluntarios, se recomienda definir tareas y cantidad de trabajo a realizar, para no saturar, o por el contrario, aburrir a los colaboradores. Teniendo claramente elaborada una lista de tareas que se van a asignar, es más fácil hacer ver a los voluntarios que van a adquirir la experiencia laboral que necesitan o que les enriquecerá profesionalmente. Por ejemplo, los nuevos licenciados estarán más motivados / dispuestos a realizar el trabajo si se les brinda la oportunidad de ayudar a establecer una nueva base de datos en lugar de realizar papeleo básico o archivar documentación.

Además si las tareas que los voluntarios tienen que realizar están bien definidas desde el principio, será más sencillo para los responsables del CRI escribir las cartas de recomendación para ellos una vez finalizado

su trabajo. De esta manera, las futuras personas que les contraten sabrán exactamente qué tareas realizaron durante sus prácticas de trabajo en el CRI. Además, así es más fácil supervisar su progreso durante las prácticas y se reduce la presión sobre la plantilla habitual, que no tiene que preocuparse de definir qué tendrán que hacer en su periodo de prácticas.

Las organizaciones más grandes tienen, en algunas ocasiones, programas de orientación para que los voluntarios reciban una formación básica y conozcan la institución al mismo tiempo. Los voluntarios anteriores pueden formar a los nuevos y ser recompensados por esta actividad.

Puedes diseñar otras maneras de recompensar a tus voluntarios si no puedes pagarlos. APIGA, por ejemplo, ofrece a los suyos acceso gratuito a conferencias y talleres, o simplemente les permite formar parte de la organización sin coste alguno. Desde luego, tales privilegios están unidos a los resultados; sólo los voluntarios que finalizan sus tareas pueden disfrutarlos.

**Consejos**

- ➔ Recuerda que las profesiones evolucionan y surgen otras nuevas: un asesor de idiomas en vez de un profesor de aula, un gestor de recursos frente a un bibliotecario tradicional...
- ➔ Organiza un seminario de formación continua sobre el empleo de las TIC para tu personal con el fin de ayudarles a estar al día y desempeñar su trabajo correctamente.

**Seguimiento y evaluación**

- ¿Dedicas tiempo y recursos a esto – reflexionáis tus compañeros y tú sobre lo que estáis haciendo?
- ¿Quién te da su opinión: el personal / los usuarios?
- ¿Qué soportes y métodos de evaluación utilizas: encuestas; estadísticas; entrevistas; cuestionarios (...)?
- ¿Qué “indicadores” empleas para evaluar la efectividad de tu CRI?
- ¿Reúnes datos para ayudarte a la gestión del CRI – por ejemplo número de usuarios / uso de recursos / períodos de máximo o mínimo uso- y si es así, cómo?
- ¿Reúnes información que te ayude a determinar la “calidad” y “utilidad” de recursos específicos / servicios / infraestructura / proyectos? Si es así, ¿cómo?
- ¿Cómo empleas los datos resultantes del análisis de esa información – para aprender / mejorar / adaptar servicios?
  - ¿Publicas los resultados?
- ¿Tienes un buzón de sugerencias? ¿Dónde?
- ¿Son sencillos los mecanismos de análisis de resultados?

**Consejo**

- ➔ Recuerda que puedes utilizar un cuestionario anónimo y opcional para realizar la evaluación anual de los usuarios del CRI.

## Derechos de propiedad intelectual / copyright

- ¿Tienes clara la situación legal de los derechos de propiedad intelectual / copyright?
- ¿Avisas apropiadamente a los usuarios sobre las posibles infracciones en el copyright?
- ¿Cómo te aseguras de que tu propio personal no infringe la legislación del derecho de propiedad intelectual - mediante formación / información / no pidiendo copias "ilegales"?
- ¿Conoces los mecanismos sobre copyright dentro de tu institución?
- ¿Conoces el alcance del copyright en la digitalización de materiales en un formato diferente al que ya existe?
- ¿Estableces la categoría de autoría / propiedad, según corresponda, en los materiales que se crean internamente?
- ¿Puedes hacer que algunos de tus propios recursos estén libres de copyright (siempre que se cite su referencia)?
- ¿Hay alguna posibilidad de habilitar un intercambio para compartir recursos con departamentos, centros cercanos o con asociaciones profesionales?

## Riesgos laborales, ambiente de trabajo

- ¿Conoces tú y el personal de tu CRI y los usuarios las normas de salud y seguridad de tu institución – es parte del programa de orientación?
- ¿Se os informa, a ti y a tus compañeros, de cursos sobre riesgos laborales?
- ¿Tenéis un botiquín de primeros auxilios disponible / tenéis a alguien del personal formado en primeros auxilios (y / o sabe el personal dónde acudir en caso de emergencia)?
- ¿Tienes un nivel de seguridad mínimo para los usuarios, equipamiento y recursos?
- ¿Las señalizaciones contra incendios están colocadas en lugares apropiados, se revisan con regularidad los extintores, tiene el personal información sobre qué hacer en caso de incendio u otra emergencia?
- ¿Has previsto y estás animando a la plantilla y a los usuarios a realizar prácticas de seguridad, por ejemplo, acondicionando puestos de trabajo ergonómicos, con tareas variadas para el personal, incluyendo descansos del trabajo de ordenador?
- ¿Promueves la utilización "ecológica" y apropiada de recursos, por ejemplo, reciclado de papel, recogida de sustancias tóxicas como los cartuchos de tinta?

### Consejo

➔ Si pides a tus usuarios que traigan sus propios auriculares puedes ahorrar el tener que comprarlos nuevos y sobre todo, es más higiénico.

### Seguros / responsabilidad

- ¿Conoces con claridad los mecanismos del seguro de responsabilidad sobre el personal, usuarios y pertenencias (has informado apropiadamente)?
- ¿Conoces el seguro de tu inventario y equipo (por ejemplo, en el caso de fuego, inundaciones o robo)?
- ¿Has tomado las medidas de seguridad apropiadas para intentar evitar el robo de equipos / recursos, mientras el centro permanece abierto?
- ¿Conocéis tú y tus compañeros las medidas a tomar en cuanto a la protección de datos de los usuarios?

## Aspectos prácticos

- ¿Tienes un código de conducta sobre comer / beber / uso de teléfonos móviles / portátiles en tu CRI?  
¿En qué consiste?
- ¿Cómo distribuyes la rutinaria, pero crucial, tarea de recolocar los recursos de acceso público? ¿Es tarea de uno o dos miembros del personal o compartido entre el equipo?
- ¿Cómo organizas la limpieza del CRI – tienes el equipo y los productos apropiados para limpiar pantallas / teclados / auriculares / cabezales de vídeo o casete además de la limpieza y aseo normal, necesario para la enseñanza en los espacios de trabajo?

### Enlaces útiles

-  **CERCLES**  
 Confédération Européenne des Centres de Langues dans l'Enseignement Supérieur /  
 Confederación Europea de Centros de Idiomas de Educación Superior  
 Confederación de asociaciones independientes de 21 países de Europa  
[www.cercles.org](http://www.cercles.org)
-  **CIEL Language Support Network (Red de apoyo a la Enseñanza y Aprendizaje de Lenguas)**  
 Promueve el aprendizaje autónomo de lenguas.  
 Manuales de CIEL disponibles en red- guías prácticas para la integración del aprendizaje autónomo de lenguas con los contenidos enseñados en un contexto institucional:  
*Manual 2 – Gestión del aprendizaje autónomo de lenguas: normativa y gestión*  
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
-  **Comisión Europea** Dirección general de Educación y Cultura  
 Las lenguas en la educación y formación  
 Programa Sócrates -convocatoria para proyectos y solicitudes  
<http://europa.eu.int/comm/education/socrates/download.html>  
 Programa Leonardo -los idiomas en la formación profesional  
<http://europa.eu.int/comm/education/languages/actions/leonardo2.html>  
 Los idiomas regionales y minoritarios  
<http://europa.eu.int/comm/education/langmin.html>  
 Ver también la sección de "recursos complementarios" del **Portal de LRC:**  
[www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)

## U S U A R I O S

*Tus usuarios definirán las actividades del CRI y la infraestructura, recursos y equipo necesario para los servicios que necesitan. Por tanto, es crucial conocer quiénes son tus usuarios (o serán), qué necesitan y esperan del CRI, además de cuándo y cómo accederán (o les gustaría acceder) a los servicios ofrecidos.*

*No es posible que los CRI den servicio a todos los grupos de usuarios que se mencionan a continuación. Sin embargo, quizá los nuevos grupos de usuarios puedan beneficiarse de los servicios ya existentes, o tal vez puedas mejorar el acceso de tus usuarios actuales evitando gastos o reorganización mayores.*

*Los usuarios acceden a los CRI de muchas maneras. Hoy en día, no todos los usuarios utilizan los CRI “en persona” y la tecnología ofrece la posibilidad de llegar a muchos “a distancia”, en mayor medida de lo que era posible hace diez o incluso cinco años. Con una planificación cuidadosa y algo de imaginación, se pueden abrir los CRI a usuarios geográficamente aislados o a discapacitados sin posibilidad de acceder al CRI físicamente.*

*La buena comunicación con todos tus usuarios y el facilitar que expresen sus opiniones te ayudarán a comprobar que estás ofreciendo los servicios que ellos demandan y contribuirá a crear un buen ambiente de trabajo.*

### Usuarios

¿Cuál de los siguientes grupos de usuarios utiliza (o podría utilizar) tu CRI y cuáles son sus necesidades específicas?

#### Estudiantes

- alumnos de preescolar
- alumnos de primaria y secundaria
- clubes de lengua y grupos de discusión
- estudiantes universitarios (jornada media o completa)
- adultos
- Universidad de Mayores
- alumnos de formación profesional (negocios / industria / técnico / sector servicios)

#### Educadores

- profesores (formación inicial y continua, cualquier sector educativo)
- formadores de profesores
- tutores de adultos
- formadores en el aprendizaje de idiomas con fines específicos

#### Responsables en la toma de decisiones en la educación de lenguas y de su difusión

- asesores educativos e inspectores
- legisladores
- representantes del Ministerio de Educación u otros ministerios

- expertos curriculares
- comisiones de evaluación
- colegios profesionales / redes / asociaciones

### Instituciones, compañías y otros individuos

- institutos culturales
- editoriales
- profesionales de radio y televisión
- investigadores
- autores de libros de texto y materiales didácticos
- otros CRI (o centros de profesores)
- periodistas
- público general

### Caso práctico

**CILT, the Centre for Information on Language Teaching and Research, London (Centro de Información sobre la Enseñanza de Lenguas e Investigación), Londres**

*Ofrecer servicios a un amplio abanico de usuarios*

*Un grupo de “usuarios” al que el CILT no ofrece sus servicios, o por lo menos no se encuentra dentro de sus objetivos principales, es el de los “alumnos”. No obstante, entre los varios miles de individuos que visitan los recursos de la biblioteca del CILT y otros muchos que utilizan los recursos on-line cada año, prestamos servicios a los grupos que aparecen a continuación:*

- educadores;
- responsables en la toma de decisiones en la educación de lenguas;
- personas con capacidad de difusión
- instituciones, compañías y otros individuos.

*Damos cobertura a todos los sectores educativos desde primaria (o incluso preescolar) hasta la educación superior y de adultos, incluyendo la formación profesional.*

*Cada uno de estos grupos tiene necesidades específicas y emplea los servicios del CILT por diferentes razones. Así:*

- acceden a los servicios de CILT de distintas formas (en persona, por teléfono, carta, on-line, a través de un curso de formación o por vía de una publicación);
- necesitan el apoyo de CILT en momentos diferentes (del día, del curso académico, o de su carrera);
- requieren diferentes tipos de servicios (información, asesoría, recursos, formación, publicaciones).

*Esto, desde luego, determina en parte nuestra manera de planificar y de ofrecer nuestros servicios.*

*Por ejemplo:*

- abrimos hasta tarde una vez a la semana y los sábados por las mañanas durante el curso escolar para que los profesores puedan visitar el centro de recursos fuera de su horario laboral;
- tenemos una red de “Centros Comenius” en el Reino Unido para aquellos que viven demasiado lejos como para viajar a Londres;
- nuestras “Hojas informativas” (de las que distribuimos más de 20.000 al año) están también disponibles on-line;
- colaboramos en diferentes proyectos regionales, nacionales e internacionales, lo que nos permite llegar a un público más amplio además de compartir experiencia.

*Hay varios aspectos clave que nos ayudan a responder a un espectro tan amplio de usuarios:*

- buena comunicación entre colegas y diferentes secciones dentro de CILT;
- colaboración y cooperación con organizaciones y proyectos externos;
- trabajo en red, en todas sus formas;
- uso de las TIC y explotación del fantástico potencial de Internet para llegar a usuarios aislados y reducir así, los costes y retrasos del correo ordinario.

## Acceso y comunicación

- ¿Cómo te comunicas con tus usuarios – en persona / mediante compañeros de la enseñanza / asesores / folletos / paneles informativos / e-mail / hojas informativas...?
- ¿Qué tipo de orientación ofreces a tus nuevos usuarios?
  - ¿Las sesiones de orientación tienen un horario fijo o brindas un servicio flexible cuando es necesario?

- ¿Cómo fomentas la comunicación entre los usuarios y personal del CRI?
- ¿Cómo atiendes las distintas demandas de acceso individual / en grupo?
- ¿Tienes en cuenta el acceso de un grupo y el número de recursos disponibles cuando estás en horario de clase / asesoría / y sesiones individuales?
- ¿Atiendes a usuarios menos instruidos en nuevas tecnologías?

#### Usuarios con necesidades especiales

- ¿Qué infraestructura tienes para usuarios con necesidades especiales y discapacitados?
- ¿Tiene tu CRI una “accesibilidad” suficiente (por ejemplo acceso para silla de ruedas / disponibilidad de rampas) para usuarios con necesidades especiales / discapacitados y están informados los usuarios habituales? ¿Y los posibles usuarios?
  - ¿Puedes mejorar la accesibilidad a tu CRI?
  - ¿Puedes utilizar las habilidades del personal existente, por ejemplo con el “lenguaje de signos”?
  - ¿Sabes dónde buscar, o dónde acudir, para asesorarte sobre la mejora de accesos a tu CRI?

#### Caso práctico

#### **Institute for Language and Speech Processing, Athens (Instituto de Procesamiento del Habla e Idioma), Atenas**

##### *Distintas formas en que ILSP se comunica con sus usuarios*

*El Instituto del Procesamiento del Habla e Idioma ofrece recursos de idiomas a un público variado.*

*Nuestro principal grupo de usuarios es la comunidad de investigación científica internacional y griega. No obstante, y en este contexto, identificamos también grupos de usuarios específicos y el tipo de información y recursos que les pueda interesar. Hemos creado “bases de datos sobre intereses específicos” para almacenar esta información sobre nuestros usuarios, en las que científicos, investigadores, alumnos, responsables en la toma de decisiones, así como otros grupos se hallan debidamente catalogados. De esta manera, podemos seleccionar con qué grupo o combinación de grupos deberíamos comunicarnos sobre un tema o aspecto en particular, además de ponernos en contacto regularmente con todos ellos de diferentes maneras.*

*El principal medio de comunicación adoptado por ILSP es nuestra página de Internet ([www.ilsp.gr](http://www.ilsp.gr)). Aparte de ser una herramienta de comunicación práctica y económica, Internet es rápida y llega a una gran cantidad de público. Es un medio particularmente adecuado para nuestros usuarios ya que la mayoría de ellos tiene conocimientos informáticos, acceso a Internet y lo utilizan para investigar y trabajar. Por supuesto, es aconsejable que la página Web esté lo más actualizada posible y que incluya las últimas noticias de interés para tu público. La página de ILSP se actualiza diariamente e incluye –entre otras cosas– acontecimientos y actividades pasadas, actuales y del futuro de ILSP. Está traducida al griego y al inglés, ya que muchos de nuestros usuarios no son de Grecia, y la mayoría de estos científicos e*

*investigadores utilizan el inglés como medio de comunicación. El número de idiomas en que puedes tener disponible la página de tu CRI y la frecuencia con que se actualiza, dependerá sin duda de tu presupuesto y de las necesidades de tus usuarios.*

*Tan útil y efectivo como puede resultar Internet es la distribución de información de interés sólo para un grupo restringido de usuarios, como se hace en muchos CRI. Para ello, disponemos de “boletines” especializados que incluyen versiones más “sofisticadas” del material generalmente disponible en Internet, además de artículos científicos y de investigación, informes etc. Dentro de este marco, ILSP produce Logonavigation (Logonavegación), un boletín sobre la tecnología y el lenguaje humano, que se distribuye de forma gratuita a grupos con intereses científicos.*

*Como en cualquier CRI, a veces contactamos con usuarios de un modo más personal, especialmente cuando estos necesitan tener información urgente sobre temas específicos, actividades o publicaciones. Por tanto, en ocasiones, ILSP elige contactar con algunos usuarios a través del correo electrónico o el teléfono, aunque, una vez más, es crucial que estos usuarios hayan sido seleccionados cuidadosamente para asegurar que verdaderamente están interesados en la información que queremos comunicar.*

*Para finalizar, encontramos muy útil participar en actividades como conferencias y exposiciones donde es posible encontrar a nuestros grupos de interés. ILSP participa en varias de estas actividades a lo largo del año en un intento de llegar a un público lo más amplio posible.*

### Consejos

- Recuerda que algunos usuarios (especialmente estudiantes adultos o aquellos que vuelven a estudiar) pueden no haber tenido la oportunidad anteriormente de utilizar ordenadores o tecnología digital.
- No olvides utilizar todas las maneras de llegar a tus usuarios – sé tan exhaustivo como sea posible.

## Apertura a nuevos usuarios

- ¿Estás aprovechando al máximo los medios y servicios que ofrece tu CRI?
- ¿Es una prioridad de tu CRI atraer a nuevos usuarios?
  - Si es así, ¿se refleja en actividades de promoción?
- ¿Has considerado cómo podrían abrirse los servicios y medios existentes a nuevos grupos?
  - ¿Puedes ampliar las horas de apertura?
  - ¿Puedes ofrecer algunos de tus servicios a los usuarios a distancia (por teléfono, correo, Internet)?
- ¿Invitas a nuevos grupos al uso de tus servicios en “períodos más tranquilos” (o de prueba)?
  - ¿Podría ser ésta una fuente de nuevos ingresos, cumpliendo así la misión de tu CRI o representar una forma de mejora de tus actividades?
- ¿Has consultado a todos los involucrados (especialmente al personal de tu propio CRI) sobre cualquier actuación planificada de ampliación?

### Caso práctico

#### **European Centre for Education and Training, (ECET) Sofia (Centro Europeo de Educación y Formación), Sofia**

*“Happy Puppy” (Cachorro Feliz) y “Linguapeace” (paz a través del idioma): establecer redes de Centros de Recursos de Idiomas para grupos específicos (alumnos jóvenes y cuerpos de paz)*

*En los últimos tres años el Centro Europeo de Educación y Formación, que tiene una red de centros de formación e idiomas en Bulgaria, ha abierto sus locales, su experiencia y sus servicios a dos nuevos y distintos grupos de usuarios: niños, por una parte, personal civil y militar que trabajan en misiones de paz, por otra.*

*A los niños (entre 6-12 años) se les presta un servicio en “los Centros de Recursos de Idiomas Happy Puppy” donde aprenden inglés en su “tiempo libre” después del colegio y durante las vacaciones, utilizando métodos modernos como:*

- actividades para jugar y aprender;
- autoaprendizaje y descubrimiento;
- cursos interactivos con ayuda de un tutor;
- utilización de recursos multimedia e Internet.

*La iniciativa de los “Centros de Recursos de Idiomas para los cuerpos de paz” surgió de la colaboración en el proyecto europeo “Linguapeace” con colegas del Reino Unido, Países Bajos y Eslovaquia. El objetivo de los centros es ayudar a introducir tecnologías avanzadas además de metodología efectiva y actualizada en el proceso de aprendizaje de lenguas extranjeras para futuras fuerzas de paz. Además, hemos desarrollado y ayudado a los alumnos a encontrar recursos que les faciliten la tarea de aprender el idioma con*

*este fin específico.*

*Aunque podría parecer que estos dos nuevos grupos de usuarios –niños y cuerpos de paz– tienen necesidades muy distintas, los servicios que les ofrecemos comparten varios aspectos:*

- materiales interactivos y el uso de multimedia (particularmente el vídeo);
- una combinación de formas de estudio basadas en el aprendizaje autónomo y la ayuda de un tutor;
- ayuda para que aprendan a utilizar materiales y recursos adaptados a sus necesidades;
- introducción de la cultura de referencia en el aula.

*Hemos podido ofrecer nuestros servicios a estos nuevos usuarios mediante la adaptación de las metodologías y experiencia utilizadas en los Centros de Recursos de Idiomas ECET y añadiendo o desarrollando nuevos elementos (por ejemplo, listas de vocabulario militar, materiales de valoración personalizados), según las necesidades.*

*Tuvimos que tener una mente abierta, adaptarnos y tener ganas de aprender. Nos hemos dado cuenta de que, a partir de nuestros puntos fuertes y adoptando un “enfoque gradual” –empezando por una base modesta*

**Caso práctico**

y ampliando una vez que el concepto funciona-, los resultados han merecido la pena. En el caso de "Happy Puppy" hemos abierto ocho centros regionales nuevos durante los dos últimos años, y hay planes para siete "Centros de Recursos de Idiomas Lingua-peace" más que se crearán en el 2006 ([www.linguapeace.net](http://www.linguapeace.net)).

La experiencia de trabajar con estos grupos tan diversos nos ha enseñado mucho. Nos ha dado confianza para utilizar nuestra creatividad e imaginación al considerar que grupos nuevos de usuarios podrían beneficiarse de los servicios y medios de nuestros Centros de Recursos de Idiomas.

**Enlaces útiles**

-  **AbilityNet**  
 Proveedor en el Reino Unido con experiencia en informática y discapacidad  
[www.abilitynet.org.uk/content/home](http://www.abilitynet.org.uk/content/home)
-  **The Centre for Accessible Environments (El Centro para la creación de Entornos Accesibles)**  
 Institución de formación e información benéfica del Reino Unido que trabaja en la accesibilidad de los espacios para discapacitados.  
[www.cae.org.uk](http://www.cae.org.uk)
-  **CIEL Language Support Network (Red de apoyo a la Enseñanza y Aprendizaje de Lenguas)**  
 Trabaja en aprendizaje autónomo de lenguas.  
 Manuales de CIEL disponibles en su página Web.  
*Manual 6 – Haciendo accesible el aprendizaje autónomo de lenguas*  
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
-  **El Foro Europeo de la Discapacidad**  
[www.edf-feph.org](http://www.edf-feph.org)
-  **Iniciativa de Accesibilidad a la Red (WAI)**  
 WAI busca la accesibilidad de la Red a través de la tecnología, orientación, herramientas, educación, investigación y desarrollo  
[www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI)
-  **Utilidad de la Red: Página web de Jakob Nielsen**  
 Recursos sobre la utilidad de las páginas Web  
[www.useit.com](http://www.useit.com)  
*Ver también la sección de "recursos complementarios" del Portal de LRC:*  
[www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)

## S E R V I C I O S Y R E C U R S O S

*Los servicios y recursos ofrecidos por tu CRI deben responder a las necesidades de los usuarios y ser coherentes con la misión / objetivos del CRI, si bien no es posible ofrecer todos los servicios o todos los tipos de recursos que se señalan a continuación. El abanico de servicios e idiomas dependerá del tamaño, situación y misión del CRI.*

*La orientación, formación del usuario y los servicios de asesoría potenciarán una utilización del CRI más autónoma, mientras que la flexibilidad de horarios y una catalogación y presentación de recursos eficiente ayudará a que tus usuarios rentabilicen al máximo los servicios.*

*La evaluación de los usuarios y el personal del CRI pueden ayudarte a mejorar y adaptar los servicios ya existentes, además de sugerir nuevas formas de desarrollo para el CRI. La implantación de nuevos servicios debe estar, siempre que sea posible, precedida por una ronda de consulta a todas las personas involucradas, así como de un estudio de idoneidad, si estos suponen un gran cambio.*

### Servicios

¿Cuál / es de los siguientes servicios ofrece tu CRI?

#### Apoyo pedagógico

- enseñanza / tutoría
- servicio de asesoría para el aprendizaje de idiomas
- formación del profesorado (inicial y continua)
- cursos de desarrollo profesional
- implantación de cambios diseñados para mejorar el aprendizaje y formación en el idioma
- publicación de ejemplos de buena práctica
- difusión de prácticas innovadoras
- últimas tendencias
- producción de recursos propios y materiales de evaluación
- evaluación
- valoración
- certificación
- apoyo al aprendizaje a distancia / estudio individual
- préstamo de recursos (individual o en red – catálogo conjunto)
- orientación para nuevos usuarios

#### Información y peticiones

- servicio de peticiones (en persona, por teléfono, por carta o por correo electrónico)
- servicios de referencias (incluyendo el acceso on-line?)
- apoyo en la investigación (por ejemplo, bibliografías hechas a medida)
- visitas en grupo
- distribución de información en nombre de otras organizaciones (por ejemplo, como un punto de información de la Unión Europea o para institutos de la cultura)

### Servicios adicionales

- difusión y promoción del aprendizaje de idiomas y de una conciencia multicultural
- investigación y desarrollo
- trabajo en red (ayudando a crear asociaciones y facilitando la colaboración entre distintas organizaciones e individuos que trabajan en este campo)
- servicios según demanda (servicios hechos a medida, por ejemplo, sesiones de formación o gestión de proyectos)
- venta de publicaciones (publicaciones internas u otras de interés para los usuarios)
- un programa de actividades sociales o culturales
- salas de conferencia / salas de reuniones
- grabaciones
- fotocopias (para el personal / usuarios... gratuitas / pagadas)

### Servicios técnicos

- mantenimiento continuo y reparación de todo el equipo (in situ, en otro lugar, renovación de contratos de mantenimiento)
- mantenimiento de las redes informáticas y servidores (almacenamiento de material digital)
- televisión, parabólica (o Cable), recepción y mantenimiento
- digitalización de material de audio y vídeo
- creación de materiales en Web / Internet
- actualización del equipo
- asesoría sobre las especificaciones técnicas en el desarrollo de nuevos servicios o proyectos

### Caso práctico

#### **National Board of Education, Helsinki (Instituto Nacional de Educación), Helsinki**

*Cómo adaptar el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza y Aprendizaje de Lenguas (CEF)<sup>5</sup> a los planes de estudios dentro de un marco nacional (NBE-FI)<sup>6</sup>*

*La reforma finlandesa del currículo de idiomas se lleva a cabo, en la actualidad, en el contexto siguiente:*

- *El marco curricular actual, formulado con objetivos generales, permite adaptaciones a las necesidades locales.*
- *La valoración de los resultados de las encuestas nacionales sobre el aprendizaje de lenguas extranjeras ha derivado en una preocupación creciente por la igualdad educativa.*
- *Necesidad de coherencia en los resultados curriculares entre los distintos centros escolares y las instituciones educativas.*
- *Demanda de una mayor conexión entre la enseñanza, el aprendizaje y la evaluación para proporcionar mayor autonomía al estudiante.*
- *Necesidad de una progresión clara, de una etapa educativa a otra, en las destrezas del idioma.*
- *Apoyo a los profesores para la adjudicación de notas al final de la escuela general, dentro del plan de estudios del marco actual.*

*Para alcanzar estos objetivos, los grupos del currículo de idiomas desarrollaron una escala de niveles de competencia siguiendo las directrices de la Dirección Nacional de Educación, para los institutos de secundaria en Finlandia siguiendo los niveles y parámetros del CEF (Common European Framework).*

*Desarrollar la escala resultó ser la tarea más larga y difícil porque los niveles eran demasiado amplios como para registrar un pequeño progreso en las destrezas del idioma. Por tanto, fue necesario dividir los niveles originales para cubrir las necesidades de nuestro sistema escolar. También observamos que los niveles más altos de destreza según se describen en el CEF apenas se alcanzan en los periodos de educación básica de la mayoría de la gente.*

*Se formaron tres subniveles dentro del Nivel A1 Acceso del CEF. Se llaman:*

- *A1.1. Primera etapa de dominio elemental;*

<sup>5</sup> Ver glosario

<sup>6</sup> Ver sección "Autores"

## Caso práctico

- A1.2. Desarrollo del dominio elemental;
- A1.3. Dominio elemental funcional.
- B2.2. Dominio autónomo funcional.

El Nivel A2 Plataforma dividido en dos sub-niveles llamados:

- A 2.1. Primera etapa de dominio básico;
- A 2.2. El desarrollo del dominio básico.

El Nivel B1 Umbral se dividió en dos categorías llamadas:

- B1.1. Dominio funcional básico;
- B1.2. Dominio fluido básico.

El Nivel B2 también se dividió en dos sub-niveles llamados:

- B2.1. Primera etapa del dominio autónomo;

El primer problema con el que nos enfrentamos al validar los niveles y los descriptores que habíamos desarrollado, fue que los profesores los distinguieran. Se diseñó un número de actividades para explicar a los profesores y establecer los criterios comunes. Estas actividades incluyeron el estudio de los descriptores, su clasificación por orden de dificultad y la comparación de distintas clasificaciones por parejas, etc. El resultado fue una propuesta basada en datos empíricos, para definir los niveles estándar de "buen" dominio de idiomas al finalizar la enseñanza secundaria y el bachillerato.

## Caso práctico

### Centre for Innovation and Training (CINOP), the Netherlands (Centro de Innovación y Formación), Países Bajos

*La utilización del Portfolio del Idioma Holandés con fines Profesionales en los Centros de Recursos de Idiomas de los centros holandeses de formación profesional*

Los Centros de Recursos de Idiomas de las instituciones de formación profesional holandesas tienen un doble propósito: proporcionar recursos y materiales utilizados en el aprendizaje de un idioma y dar un servicio en este campo a otros departamentos de la institución. Nosotros, en CINOP, junto con el SLO (Unidad de Desarrollo Curricular Holandés), hemos desarrollado un Portfolio sobre el Holandés como Idioma para la Educación Profesional en conexión con el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza y el Aprendizaje de Lenguas, que parte a su vez del Portfolio Europeo de las Lenguas<sup>7</sup>.

La elaboración y puesta en práctica de los contenidos del documento implicó tomar conciencia de las necesidades y progreso del alumno, así como incorporar una nueva manera de informar sobre su progresión, dentro y fuera de los contextos educativos.

Al igual que el Portfolio Europeo de las Lenguas, el Portfolio sobre el Holandés como Idioma para la Educación Profesional (DVLP)<sup>8</sup> permite al alumno hacer un seguimiento de su progreso y evaluar la competencia en las cinco destrezas de la lengua. El alumno determina sus propias necesidades, verifica el progreso y comprueba el cumplimiento de dichas necesidades. El DVLP incluye una serie de descriptores, basados en el CEF, que muestran ejemplos de situaciones prácticas en las que el alumno se puede encontrar mientras

aprende el idioma, y que le sirven como una guía de autoevaluación. Cuando trabajamos con los centros holandeses de formación específica, utilizamos el DVLP para animar a los alumnos a que realicen sus propias evaluaciones y posteriormente hagan exámenes de nivel. El estudiante será capaz de comparar sus competencias del momento con el nivel esperado al final del curso. La diferencia entre los dos permite al alumno diseñar su propio proceso de aprendizaje con el "Monitor para el aprendizaje de Idioma" (una herramienta para los estudiantes desarrollada por CINOP) con la ayuda de un tutor. Esta herramienta permite la puesta en práctica de destrezas diferentes, en distintos intervalos durante el curso. El proceso se puede revisar y readaptar.

En la actualidad, el DVLP se emplea en tres centros de formación profesional en Holanda y se está introduciendo en ocho más. Esperamos que, en poco tiempo, la mayor parte de la enseñanza de idiomas en estos centros se realice en el Centro (de Recursos) de Idiomas. La organización de materiales y recursos en los CRI está relacionada también con el Portfolio Europeo de las Lenguas y el CEF. En términos generales, es bastante fácil codificar el material según el idioma, el curso profesional, la destreza, el nivel, incluyendo indicadores en la forma de afirmaciones "puede hacer". Para facilitar esta tarea a los profesores, CINOP ha diseñado un marco para el aprendizaje de idiomas en la formación profesional (Het Raamwerk Vreemde Talen voor het se-

<sup>7</sup> ELP. European Language Portfolio. Ver glosario

<sup>8</sup> DVLP. Dutch Vocational Language Portfolio

**Caso práctico**

*cundair beroepsonderwijs) que es una adaptación del CEF.*

*controlar y a reflexionar sobre su propio progreso.*

*En Centros de Recursos de Idiomas más pequeños e independientes que utilizan el CEF, sería interesante estudiar la posibilidad de catalogar el material, según el criterio mencionado anteriormente. Los centros podrían también considerar la posibilidad de introducir el uso del Portfolio Europeo de las Lenguas para ayudar a los alumnos a centrarse en sus necesidades individuales, a*

*El Portfolio sobre el Holandés como Idioma para la Educación Profesional (DVLP), reconocido por el Consejo de Europa en septiembre del 2001 se encuentra en la página [www.trefpunttalen.nl](http://www.trefpunttalen.nl) (en inglés y holandés) (pincha en "taalportfolio BVE", luego "descargas" el Documento – traducción inglesa de la versión holandesa).*

**Caso práctico**

**Centre for Distance Education (CDI), Ljubljana (Centro de Educación a Distancia), Lubiana**

*Práctica innovadora: cambios para encaminar al alumno hacia la adquisición de destrezas de lectura y conversación en el Centro de Recursos de Idiomas*

*En los últimos cuatro años, hemos llevado a cabo algunos cambios importantes en nuestro Centro de Recursos de Idiomas orientados al desarrollo y adquisición de destrezas de lectura y conversación por parte de los alumnos. El punto de mira ha estado más centrado en la elección de recursos y temas.*

*Nuestros alumnos son adultos, la mayoría trabaja jornada completa y realiza cursos de educación continua o actualización. En muchos casos tienen que aprobar un examen de lengua extranjera para cualificarse y obtener un título como especialistas (por ejemplo: electrónica o ingeniería mecánica). Esto supone que a menudo sufren stress por falta de tiempo, ocasionando una reducción de la asistencia, falta de progreso, malas notas y, en definitiva, falta de motivación.*

*Decidimos cambiar de un enfoque centrado en el profesor a otro centrado en el alumno para reforzar la autonomía de los estudiantes y aumentar su motivación. Para conseguirlo, cambiamos nuestro papel como profesores, pasando de tomar decisiones sobre materiales, actividades, medios, horarios y métodos de trabajo a concentrarnos en la selección, producción y organización de los distintos recursos, al mismo tiempo que ayudábamos a nuestros alumnos a conseguir un aprendizaje más autónomo.*

*Hay muchas formas de centrarse en el papel del alumno en un CRI. Los cambios que introdujimos relacionados con las destrezas de lectura y conversación tuvieron bastante éxito, por ejemplo:*

- **Destrezas de lectura:** "la lectura obligatoria" es fundamental en nuestros cursos. Sin embargo, más que imponer el material de lectura, ofrecemos a nuestros alumnos un amplio abanico para poder elegir, una lista de unos 40 títulos, incluyendo historias basadas en películas muy conocidas o libros que han leído previamente en esloveno. Pueden leer los materiales

*en el CRI o pedirlos prestados. Los alumnos se responsabilizan de elegir el nivel apropiado y contenido que encuentren más interesante o estimulante. Les ayudamos a marcar objetivos como una parte del proceso de aprendizaje y les asesoramos sobre los distintos métodos que pueden utilizar para preparar la prueba de comprensión lectora de los exámenes. Les animamos a utilizar Internet para poder encontrar ejercicios de comprensión y realizar mucha práctica de lectura.*

- **Destrezas orales:** los exámenes orales solían consistir en temas fijos, normalmente demasiado generales y poco estimulantes para los alumnos, lo que derivaba en resultados bastante pobres. A menudo, la competencia oral del alumno no era el problema, sino la falta de interés por el tema. Abordamos el asunto animando a los alumnos a elegir sus propios temas de discusión. Creamos recursos sobre muchos temas distintos en el CRI (a menudo encontrados en Internet) y, como con la lectura, concentramos nuestras energías en ayudar a los alumnos a asumir la responsabilidad de su propio aprendizaje. En las clases, cada alumno tiene la oportunidad de dar y / o defender su opinión y compartir ideas y puntos de vista con otros.

*Nos dimos cuenta de que los cambios que establecimos para desarrollar las destrezas de lectura y conversación de los alumnos en el CRI fueron muy motivadores. Se ha confirmado que es más interesante trabajar con alumnos preparando temas relacionados con su trabajo o hobbies y que resulta mucho más motivador para ellos. Los exámenes orales parecen haberse convertido en más "humanos". Para los alumnos son menos estresantes y más estimulantes porque pueden utilizar el idioma de estudio para hablar de algo relacionado con su vida real. Por tanto, y no es ninguna sorpresa, el nivel de conocimiento y resultados ha mejorado.*

### Consejos

- Cómo relacionar el currículo nacional con los niveles de CEF. Modelo estándar de procedimientos (consejo finlandés):
  - ▶ elige un grupo de profesores experimentados y familiarízalos con los niveles y descriptores del CEF;
  - ▶ prepara la descripción de categorías de actuación relevantes en el contexto nacional;
  - ▶ aplica / consensúa la clasificación de categorías a través del trabajo en grupo y discusión;
  - ▶ recopila clasificaciones individuales y de grupo;
  - ▶ prepara, revisa y aplica estándares de actuación;
  - ▶ reúne documentación técnica y válida.
- Información y peticiones: si tienes muchas peticiones sobre el mismo tema, prepara una lista con las preguntas más frecuentes (Frequently Asked Questions, FAQs) u hojas informativas para ahorrar tiempo y asegurar calidad en la respuesta.

## Recursos

### Formato

- ¿Cuál de los siguientes recursos ofrece tu CRI?
  - **Humanos:** ¿con profesores, asesores de idiomas, personal de recepción e información?
  - **Impresos:** ¿libros, incluyendo materiales de aprendizaje, de referencia, diarios, periódicos / revistas, material real, hojas informativas, hojas de trabajo, carteles, fichas, manuales de uso para utilizar infraestructura y servicios?
  - **Vídeo (o DVD):** ¿materiales de enseñanza / aprendizaje; vídeos educativos; películas (quizás con la opción de subtítulo en el idioma de estudio); grabaciones?
  - **Antena parabólica / informativos digitales:** ¿televisión o radio (para temas de actualidad)?
  - **Audio (casete; CD-ROM):** ¿materiales de enseñanza / aprendizaje; recursos comparativos audio-activos para la práctica de la pronunciación, grabaciones de radio?
  - **Software:** ¿recursos de aprendizaje (impresión / gráficos / de audio y vídeo)?
  - **On-line:** ¿recursos basados en la red (periódicos electrónicos; bases de datos on-line; la propia página; listas de enlaces; Internet)?

### Contenido

- ¿Qué "contenido" necesitan los diferentes grupos de usuarios?
  - **Alumnos (todos los sectores):** ¿recursos de aprendizaje; hojas de trabajo que ofrezcan ayuda / guías metodológicas sobre estrategias de aprendizaje; material de referencia, libros de texto y material complementario; material real (por ejemplo, periódicos); juegos para el aprendizaje de idiomas y software; dosieres / archivos sobre temas específicos?
  - **Educadores y otros usuarios:** ¿materiales de enseñanza / libros de texto; bibliografías; material real; lingüística aplicada; textos de metodología fundamentales para el aprendizaje y enseñanza de idiomas, material de apoyo a actividades transversales, exámenes; legislación; diarios académicos y otras publicaciones, grabaciones en el idioma de estudio?

### Caso práctico

#### **Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona (Centro de Recursos de Lenguas Extranjeras), Barcelona**

*Proporcionar recursos en distintos formatos y analizar cómo los utilizan los profesores*

*Los usuarios principales de nuestro centro son los profesores de lenguas extranjeras en educación obligatoria y post obligatoria. Tenemos una política de personal que consiste en conceder comisión de servicios a profesores de lenguas extranjeras con experiencia como docentes, o que hayan demostrado su experiencia y compromiso en el campo de la innovación (por ejemplo, a través de la participación en proyectos eu-*

**Caso práctico**

ropeos o proyectos piloto locales; actividades de formación o publicando libros de texto).

La plantilla del CRLE ofrece asesoría y apoyo a los profesionales en los distintos idiomas presentes en el currículo troncal y optativo, incluyendo:

- asesoría y apoyo para becas, materiales de enseñanza, proyectos de innovación, etc. mediante entrevista personal (con cita), o a través del teléfono o por correo electrónico;
- un servicio de préstamo de material audiovisual al que se puede acceder a través de un catálogo on-line ([www.xtec.es/cgi/mediateca\\_crle](http://www.xtec.es/cgi/mediateca_crle));
- página web actualizada e institucional ([www.xtec.es/crle](http://www.xtec.es/crle)) a la que los profesores puedan acceder para obtener:
  - material de apoyo descargable, diseñado y publicado por CRLE para la difusión de nuevas prácticas o ilustrar nuevas políticas educativas como: unidades de muestra y orientaciones para educación primaria y secundaria en inglés, francés y alemán;
  - información y plazos para participar en distintos programas de innovación;
  - un catálogo de enlaces generales de Internet en relación a los tres idiomas que se enseñan en la educación general;
  - el proyecto Internet en el aula (proporciona aprendizaje electrónico de contenido profesional educativo on-line – [www.xtec.es/aulanet](http://www.xtec.es/aulanet)) consiste en materiales para dos cursos de inglés en educación secundaria y otros para la última etapa de primaria / primera de educación secundaria;
  - material de apoyo de aprendizaje electrónico desarrollado por profes-

sores o diseñadores de materiales, según demanda.

También ofrecemos:

- equipamiento (hardware y software) para el aula de idioma a todos los colegios públicos;
- material educativo para 80 Centros de profesores de Cataluña;
- presupuestos destinados a ayudar a los centros a realizar proyectos de innovación;
- formación del profesorado hecha a medida y materiales de recursos y publicaciones para los centros que participen en proyectos de innovación.

A través de nuestra unidad de certificación, proporcionamos también los siguientes recursos a adultos que estudian lenguas extranjeras y a sus profesores:

- los exámenes oficiales de otros años on-line, donde poder estudiar de forma interactiva y autónoma inglés, francés y alemán ([www.xtec.es/crle/eoi](http://www.xtec.es/crle/eoi)), incluyendo video-clips para el nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia del Consejo de Europa (CEF);
- un servicio de préstamo de exámenes oficiales antiguos de alemán, catalán, español, francés, inglés, italiano y ruso para dos niveles diferentes, B1 y B2 del CEF;
- ejemplos de exámenes para obtener el certificado oficial (en alemán, catalán, chino, español, francés, griego, holandés, inglés, italiano, japonés, portugués, ruso y vasco) en dos niveles diferentes, B1 y B2 del CEF.

Las diferentes formas de acceder a los recursos y su disponibilidad en distintos formatos nos permiten abarcar a un público amplio.

**Caso práctico**

**Language Centre of the University of Iceland, Reykjavik (Centro de Idiomas de la Universidad de Islandia), Reikiavik**

Crear recursos de Internet mediante la publicación de los trabajos de los alumnos en la Página Web

En el Centro de Idiomas de la Universidad de Islandia, se enseñan cinco idiomas mediante estudio-autónomo guiado: danés, inglés, francés, español y alemán. El programa de estudio-autónomo guiado incluye una reunión semanal de una hora con el tutor, en grupos de cuatro a seis estudiantes. Así, los estudiantes estudian los idiomas por su cuenta, bajo la supervisión de los tutores.

El curso escolar se divide en dos cuatrimestres de trece semanas cada uno. Los cursos del cuatrimestre de otoño están confeccionados con una gama amplia de temas, mientras que los del cuatrimestre de primavera se concentran en dos o tres áreas principales de

las que los alumnos escogen dos temas en función de sus intereses.

La primera lección del cuatrimestre se centra en la orientación y el establecimiento de metas individuales. Se seleccionan dos temas de las dos áreas, en colaboración con el tutor y los estudiantes. Por consiguiente, los cursos cubren unos diez temas especializados y cada estudiante pasa alrededor de siete semanas trabajando en un tema específico. Los temas deben tener relación con el país de origen de los alumnos. Tenemos la impresión de que es práctico para ellos el poderse comunicar con los hablantes nativos en el idioma extranjero, por ejemplo,

**Caso práctico**

*al guiar a turistas, dirigiendo negocios internacionales o asistiendo a congresos.*

*Los debates y presentaciones informales sobre los temas seleccionados se realizan en las dos lecciones siguientes. Están dirigidos a reforzar la competencia comunicativa y a desarrollar los temas hasta el punto de que los estudiantes sean capaces de crear esquemas, de darse cuenta de los distintos recursos que pueden usar y de planificar el contenido con más detalle.*

*La cuarta, quinta y sexta lecciones se orientan principalmente al desarrollo de los temas por escrito: los alumnos evalúan el primer borrador, se hacen modificaciones, y posteriormente se entregan al tutor para la evaluación correspondiente. Se realizan las presentaciones de los temas. Durante esta fase, se pueden grabar las actividades en vídeo o invitar a participar a hablantes nativos del idioma de estudio. Los estudiantes completan un documento final para la publicación en Internet a través del **Foro Islandés** de la página Web del Centro de Idiomas.*

*Publicar los textos crea un auténtico foro de debate que lleva a los estudiantes a poner en práctica algunos recursos importantes relacionados con la publicación de textos en la Web, por ejemplo la corrección gramatical, coherencia organizativa, aplicación de*

*vocabulario y conectores avanzados, el uso de enlaces y la edición cuidada / atractiva de documentos. A los nativos del idioma de estudio se les pide escribir una revisión corta del artículo y esta también se publica en la misma página web. De esta manera, los alumnos se interesan más por la lectura y la revisión que han publicado sus compañeros extranjeros.*

*Durante la séptima semana, se entrega un informe escrito de la auto-evaluación. Además, se debate con los alumnos sobre su propio proceso y progreso de aprendizaje. Se discuten y establecen nuevas metas en el idioma. Se confirma el segundo tema o se seleccionan otros nuevos. Este proceso se repite durante la segunda mitad del curso.*

*Al final del curso, los estudiantes:*

- *han realizado una amplia variedad de actividades en el idioma de estudio y experimentado procesos de aprendizaje autónomo y desarrollo del pensamiento auto-reflexivo;*
- *han tomado conciencia de los beneficios de la auto-evaluación y de la evaluación de sus ejercicios por sus compañeros extranjeros;*
- *han manifestado la importancia de marcar metas de aprendizaje del idioma a corto y largo plazo.*

**Consejos**

- Anima a los usuarios a producir su propio material. Después de corregirlo, puedes agregarlo a tu propia lista de material.
- Piensa en tus usuarios como un recurso más, a través de la enseñanza de gente como ellos o el aprendizaje por medio de intercambios.
- La creación de un sistema de préstamo de cuentos de modo que los padres puedan elevar su confianza en el dominio oral del idioma de estudio y contribuir a aumentar el contacto de los niños con el mismo.
- Piensa en programas gratuitos disponibles en Internet para diseñar y desarrollar material interactivo.
- Cuando adquieras software, comprueba las licencias para asegurar que se puede trabajar con ellos en red, que se pueden actualizar, etc.
- Es una buena idea echar un vistazo a las páginas Web de las editoriales, ya que alguna ofrece pruebas de sus recursos de forma gratuita. A menudo proporcionan copias gratis, sobre todo si tus usuarios son profesores.
- No te olvides de seguir la pista al material prestado para mantener el préstamo fluido de los recursos.

**Política de adquisiciones**

- ¿Tienes una política de adquisiciones – quién la establece / con qué frecuencia se revisa?
- ¿La declaración de objetivos del CRI está en consonancia con las necesidades de los usuarios y los medios que se ofrecen?
  - ¿Qué envergadura tiene el fondo documental?
  - ¿En cuántos idiomas y en qué niveles?

- ¿Cuántos copias (o licencias de software) se necesitan para cada recurso?
- ¿Hay la suficiente comunicación con el personal docente para asegurar que la cantidad de recursos que se ofrecen son suficientes para los alumnos?
- ¿La política de adquisiciones está disponible para los usuarios? En ese caso ¿cómo / dónde?
  - ¿Pueden hacer comentarios / sugerencias?
- ¿Conoces los materiales que hay en el mercado? ¿Cómo?
  - ¿Estás en contacto con editoriales / productores de materiales – estás en su lista de correo para recibir información sobre nuevos recursos?
  - ¿Dónde encuentras recursos para los idiomas menos demandados u otros idiomas de la comunidad de lenguas – has considerado pedir ayuda a embajadas, consulados y otras organizaciones culturales, y has buscado recursos en Internet?

### Consejo

➔ Recuerda que puedes utilizar una encuesta para recoger las sugerencias de tus usuarios sobre nuevas adquisiciones.

### Catalogación

- ¿Catalogas y clasificas tus recursos de manera eficiente utilizando sistemas actuales de clasificación y catalogación?
- ¿Para quién está disponible tu catálogo: para el personal, usuarios, usuarios potenciales?
- ¿En qué soporte está disponible el catálogo?
  - ¿En papel / on-line (públicamente o con contraseña de acceso)?
  - ¿Has elaborado instrucciones de utilización del catálogo para los usuarios y personal, concisas y fáciles de entender?
- ¿El catálogo y el sistema de catalogación están en consonancia con tu política de adquisiciones?
- Si te planteas algún cambio, ¿has mirado los sistemas y tesauros que hay?
- ¿Tus archivos tienen que ser compatibles con el sistema MARC (para uso del catálogo de la Unión) o son únicamente para uso del personal y usuarios?
- ¿El catálogo te permite mostrar el número de copias disponibles, su ubicación, si están en préstamo, etc?

### Caso práctico

#### **European Centre for Modern Languages (ECML), Graz (Centro Europeo de Lenguas Modernas), Graz**

*Pasos a seguir hacia la adquisición de un nuevo sistema de gestión de biblioteca para la documentación del ECML y del centro de recursos, habilitando la disponibilidad de un catálogo on-line*

*El fondo documental actual del ECML está formado por unos 3.800 documentos. Desde 1995, el centro de recursos y documentación ha utilizado bases de datos que no permiten el acceso on-line a su catálogo. En 2001, ECML decidió reemplazar el sistema actual con una herramienta moderna y eficaz para:*

- *permitir un acceso de 24 horas y la entrega de recursos tradicionales y electrónicos del ECML a especialistas y otros usuarios interesados;*
- *la automatización de las necesidades elementales de la biblioteca –(adquisición, catalogación, investigación, circulación, gestión de los archivos, informes y estadísticas, WebOPAC...).*

*En un primer momento, el centro de recursos y documentación estudió las necesidades*

*presentes y futuras del ECML y encontró personas implicadas para el proyecto.*

*El análisis de necesidades tuvo en cuenta: la organización general y las actividades de la institución (estando el ECML en un lugar remoto respecto del Consejo de Europa); la infraestructura existente; los recursos disponibles, las dificultades encontradas en los diferentes niveles; y las expectativas.*

*La situación se analizó mediante:*

- *entrevistas a los miembros destacados del personal de ECML y del Consejo de Europa;*
- *visita a una muestra anual de la Asociación de Bibliotecas Austríacas;*
- *una reunión de información sobre los últimos desarrollos en el software de bibliotecas organizada por un proveedor local;*

## Caso práctico

- *recogida de la información pertinente sobre sistemas de bibliotecas y proveedores.*

*El dar estos pasos nos permitió adquirir un conocimiento más profundo sobre qué software teníamos que ofrecer.*

*Se establecieron los requisitos funcionales, técnicos (de multi-tareas, multi-procesos y multi-escritura, multi-ubicación, ambiente multilingüe, de tecnología, hardware, seguridad...) y de estandarización y se definió lo que era 'obligatorio' y 'opcional' para los diferentes proveedores.*

- *La convocatoria para las posibles ofertas se envió a catorce proveedores a lo largo de Europa (principalmente en el Reino Unido, Alemania y Francia), y ocho de ellos entregaron una propuesta más o menos detallada.*
- *Las tablas comparativas permitieron al centro evaluar los requisitos de la oferta y realizar las primeras estimaciones.*
- *Los precios se basaron, generalmente, en el tamaño de la colección, niveles diferentes y números de licencias de usuarios.*

*El sistema seleccionado proporciona el software mejor y más barato que encontramos. Tiene un amplio número de usuarios (incluido el Consejo de Europa) y reúne todos nuestros requisitos. También ofrece la flexibilidad apropiada sin la necesidad de una excesiva personalización que podría crear problemas en la actualización. Da soporte a todos los criterios necesarios y sus actualizaciones. La compañía tiene una visión muy clara de lo que se necesita, requisito fundamental para que la aplicación tenga éxito. Además, el ECML también se beneficia de la especialización y el apoyo de la biblioteca principal del Consejo de Europa.*

*Los próximos pasos (2002-2003) prevén la conversión de datos, reclasificación según el Tesouro de Educación del Consejo de Europa (aunque el nuevo sistema puede recuperar los términos de clasificación internos de ECML), la personalización de la interfase del usuario, la promoción del catálogo y pruebas de utilidad.*

## Caso práctico

**Centre for Information on Language Teaching and Research (CILT), London (Centro de Información sobre la Enseñanza de Lenguas e Investigación), Londres**

*La aparición del catálogo de CILT como servicio on-line*

*Cuando el catálogo del CILT se pasó de las fichas al ordenador en 1996, ya se vio que el próximo paso sería su publicación on-line. Esperábamos que proporcionara a los usuarios del Reino Unido –y de otros países– una herramienta bibliográfica útil para identificar recursos y materiales, pudieran visitar personalmente la biblioteca o no.*

*La conversión de nuestros archivos, a veces publicaciones y materiales de procedencia dudosa, en una amplia variedad de formatos donde el proceso normal de asociar archivos al ISBN no era posible, fue difícil. No teníamos ni el personal ni los medios para realizarlo internamente, ni la empresa a la que se contrató para convertir los archivos e introducir la información correctamente en diferentes idiomas, tenía el personal especializado. Un problema más para nosotros fue la entrada de datos en campos de longitud limitada, lo que originó que la información no fuese del todo correcta. Hasta cierto punto, el efecto de cualquier inexactitud en el catálogo puede mitigarse cuando hay personal disponible para ayudar al usuario. Esta ayuda no está disponible de la misma manera para el usuario a distancia de un catálogo on-line.*

*La decisión con respecto a qué OPAC usar para el catálogo on-line fue fácil. Descubrimos rápidamente que los sistemas de catalogación y los OPAC generalmente se integraban entre sí y que intentar usar una marca diferente de OPAC diseñada exclusiva-*

*mente para el uso mediante nuestro sistema de catalogación sería engorroso y caro. Como el sistema de catalogación que estábamos usando no tenía inicialmente un OPAC en la Web nos planteamos, incluso, si deberíamos empezar de nuevo con un sistema de catalogación diferente. Afortunadamente, esto no fue necesario.*

*Una vez que supimos qué OPAC íbamos a utilizar en la Web y cuáles eran sus características, pudimos empezar a trabajar.*

*Éstas fueron las tareas:*

- *Actualización de datos, añadiendo información y cambiando las fechas de publicación, introducidas a menudo en el campo incorrecto:*
  - *por las razones ya mencionadas, ésta fue una tarea enorme, pero esencial para que los usuarios a distancia pudieran hacer un uso completo del catálogo;*
- *Escribir un pequeño manual de uso del catálogo:*
  - *antes de que esto pudiera hacerse, teníamos que tener un conocimiento práctico y completo de las posibilidades del catálogo. Para ayudar a nuestros usuarios, no quisimos simplemente instrucciones claras, sino presentar también ejemplos que tuvieran que ver con nuestros usuarios, en lugar de los proporcionados por la compañía del software;*

**Caso práctico**

- *Creación de una página para integrar el catálogo en el espacio Web del CILT:*
  - *éste fue un tema importante y que merece la pena plantearse desde el principio si tu CRI es parte de una organización más grande. Esto se hizo*

*junto con el diseñador de la Web del CILT.*

*Basándonos en la valoración positiva que hemos recibido, estamos seguros de que el esfuerzo mereció la pena.*

**Consejos**

- **Busca las características siguientes al escoger un OPAC en Web:**
  - ▶ personalización del texto;
  - ▶ un interfaz atractivo y fácil de seguir;
  - ▶ opción de búsqueda en cualquier campo con información relevante, es decir, no sólo autor, título, tema;
  - ▶ opción de búsqueda simultánea en más de un campo;
  - ▶ capacidad de seleccionar e imprimir registros.
- **Utiliza los sistemas que ya existen y consulta a los expertos en el tema, en lugar de “reinventar la rueda”.**
- **Renovar el catálogo de recursos es una excelente oportunidad para repasar todos los sistemas integrados y los métodos de trabajo (qué puede automatizarse, qué tareas pueden dejar de hacerse...).**

**Presentación de recursos**

- ¿Cómo pones tus recursos a disposición de tus usuarios?
  - ¿Has sopesado cuidadosamente las opciones de acceso cerrado vs. abierto, es decir, tus usuarios pueden valerse por sí mismos o algunos recursos han de ser entregados en mano debido a razones de seguridad?
- ¿Los recursos están colocados y archivados por temas, idioma, nivel u otro sistema?
- ¿Los recursos se presentan, en la medida de lo posible, de tal manera que su disposición facilite la autonomía del usuario (acceso abierto, fácil de entender, colocación atractiva)?

**Caso práctico**

**Centre de Langues de Luxemburg (CLL), Luxemburg  
(Centro de Lenguas de Luxemburgo), Luxemburgo**

*Gestionar recursos en idiomas diferentes: la organización y disposición de materiales en ocho idiomas en un centro de recursos de acceso individual*

*Luxemburgo es un país multilingüe donde están representadas más de 100 nacionalidades; los luxemburgueses tienen normalmente un buen dominio de los tres idiomas oficiales (luxemburgués, alemán y francés) y un conocimiento básico de otro idioma extranjero como el inglés, español, italiano o portugués.*

*Nuestro centro refleja la variedad lingüística del país: los alumnos tienen un bagaje educativo sumamente diferente y proceden de todas partes del mundo. Los materiales de aprendizaje y los recursos, en consecuencia, tienen que ser muy variados y amoldarse a alumnos sofisticados o a falsos principiantes, así como a completos principiantes, algunos con bajos niveles de alfabetización.*

*En nuestra mediateca los estudiantes pueden encontrar recursos de aprendizaje en ocho idiomas: alemán, español, francés,*

*holandés, inglés, italiano, luxemburgués y portugués.*

*La información general, instrucciones y reglas básicas se ofrecen en tres idiomas. Como no queremos basarnos únicamente en la palabra escrita, hemos ilustrado la clasificación de nuestros materiales con colores e iconos.*

- *Cada idioma se identifica con un color. Por ejemplo, el rosa es el color para las solicitudes, hojas de trabajo, casetes y portadas de CD, etc. en inglés.*
- *Dentro de cada idioma todos los materiales se clasifican:*
  - *por el nivel (elemental = punto rojo; intermedio = punto amarillo; avanzado = punto azul);*
  - *por destrezas (cada destreza tiene un icono correspondiente).*

*Un cartel grande con la clasificación general está expuesto en la entrada.*

**Caso práctico**

La lista de materiales disponibles en el centro de recursos contiene:

- materiales reales:
  - revistas, periódicos, novelas, cómics, juegos, canciones, películas y documentales;
- materiales sobre el aprendizaje de idiomas:
  - libros de texto, diccionarios, audio y video casetes, CD, CD-ROMs, libros y cintas para aprendizaje específico;
  - material elaborado por nosotros:
    - ejercicios para el estudio autónomo;
    - exámenes.

## Difusión / promoción del aprendizaje de idiomas y conciencia del multiculturalismo

- ¿Qué papel puede jugar tu CRI en esta difusión y promoción, y para quién?
  - ¿Puedes ayudar a fomentar la conciencia multicultural y promover actividades, difundir resultados de proyectos, asociaciones y organizaciones culturales que trabajan en el campo de la enseñanza y aprendizaje de idiomas, e integrar todo ello como una faceta más de tu trabajo?
  - ¿Puedes usar tu puesto como 'eje' de una red que (aunque modesta) informe a los interesados sobre las actividades de cada uno y brinde oportunidades para ayudar a construir sinergias y asociaciones?

**Caso práctico**

### **University of Malta Language Centre, Malta (Centro de Idiomas de la Universidad de Malta), Malta**

*Promover el conocimiento multicultural a través del aprendizaje de idiomas*

Ya que la cultura está por todas partes, el estudiante de idiomas se puede sentir decepcionado a menos que el educador de idiomas tenga conciencia, conocimiento y habilidades suficientes para integrar varias culturas con éxito en el tejido del contexto del aprendizaje de idiomas. Por consiguiente, nuestro CRI pretende animar a trabajar en:

- las actitudes de profesores y estudiantes hacia la diversidad lingüística y cultural que representan;
- las dificultades de los idiomas para hablantes no nativos;
- las necesidades de formación identificadas por los alumnos y profesores;
- las cualidades que los profesores sienten que les faltan pero que consideran esenciales para difundir una conciencia multicultural;
- el apoyo a la diversidad en el aula de lengua.

La influencia de la cultura en el aula de lengua puede ser positiva o negativa. Si es negativa, puede ser una fuente de conflicto y motivo de división. Si es positiva, puede actuar como un recurso para el aprendizaje del idioma. Nuestro CRI busca proporcionar a los profesores de idiomas medios adecuados, recursos y material de referencia para conseguir un clima abierto en el aula donde se reconozcan las diferentes culturas y se respeten. De esta manera, se permite y anima a los estudiantes a seleccionar sus propios métodos para comunicar los resultados de su aprendizaje. A través de proyectos de discusión oral sobre diferentes temas y tareas escritas, se anima a que los alumnos escriban sobre sus aspiraciones de una manera abierta. Diversos recursos para el aprendizaje de idiomas, puestos a disposición por el Centro, fomentan el aprendizaje cooperativo, el trabajo en grupos pequeños y el trabajo con material de referencia de una gran variedad de culturas.

**Caso práctico**

### **In-service Teacher Training Centre for Methodology and Information (PTMIK), Veszprem (Centro de Formación Continua del Profesorado de Metodología e Información), Veszprem**

*Elevar la conciencia intercultural a través de actividades basadas en temas culturales en el Centro de Recursos de Idiomas*

Nos hemos dado cuenta de que realizar actividades culturales basadas en un tema específico es una de las mejores maneras de aumentar el interés de los estudiantes en temas de interculturalidad y de motivarles a aprender idiomas. Aparte del trabajo dentro del centro educativo, los concursos sobre temas culturales han tenido un gran éxito en nuestro centro. Nuestro tema favorito son las "fiestas", ya que son parte de la vida cotidiana y cada cultura tiene celebraciones,

fiestas y vacaciones en variadas ocasiones. Esto permite a los estudiantes comparar las distintas culturas, aumentando su conciencia intercultural de manera instintiva. Los concursos son una manera positiva de involucrar no sólo a los niños, sino también a sus profesores y a menudo también a sus padres, lo que supone una buena manera de ampliar el círculo de los usuarios del CRI.

Creemos que es importante que se oriente a

**Caso práctico**

los alumnos hacia “el mundo de los concursos” de una manera lúdica y motivadora. Por tanto, el tipo de concurso más apropiado para los alumnos desde primer ciclo de primaria hasta secundaria es, a menudo, el de manualidades. Normalmente pedimos dibujos o carteles, por ejemplo, alentando a los estudiantes a que pinten algo relacionado con una costumbre o una tradición en un festival de la cultura del idioma de estudio. Esto no sólo asegura un trabajo creativo y agradable, sino que también requiere una mínima investigación por parte del alumno. Para los estudiantes de último ciclo de primaria y secundaria las tareas son más exigentes: traducciones, lecturas, redacciones, trabajos o cuestionarios.

Quando organizamos la actividad tenemos en cuenta muchas cosas. Si nos decidimos por un concurso de dibujo, nos aseguramos de contar con un lugar apropiado para exponer los dibujos donde la mayoría de las visitas al Centro del Recursos los vean. Por este motivo, se escogen los mejores trabajos, ya que se invita a los visitantes a votar sus preferidos.

Hemos comprobado que la forma más eficaz de informar de las actividades a los niños es a través de sus colegios. Después de anunciar el concurso, damos bastante tiempo para:

- que envíen los trabajos (considerando un posible retraso postal);
- que seleccionen los trabajos mejores;
- que se invite a los concursantes a una ceremonia de entrega de premios.

En nuestro caso, estos pasos normalmente llevan de cuatro a cinco semanas, lo que significa, por ejemplo, que un concurso de Navidad ha de anunciarse a mediados del mes de noviembre.

Según nuestra experiencia, la manera más agradable de celebrar una ceremonia de entrega de premios es organizar una “fiesta” para los mejores concursantes en la que ellos puedan conocerse y también a los organizadores, jugar y aprender más sobre el tema escogido, participando y compitiendo en las actividades. Entretenemos a los estudiantes durante la fiesta en función del número y edad del grupo de los competidores. Tomando el concurso de Navidad como un ejemplo:

- si invitamos a los alumnos del nivel más bajo de primaria normalmente les hacemos escuchar y cantar villancicos, dibujar, hacer juegos de Navidad o realizar alguna

manualidad. Ya que un grupo de esta edad aprende sólo un idioma en la escuela, usamos el idioma de estudio y los profesores que acompañan a sus alumnos ofrecen, a menudo, una ayuda inestimable.

- si invitamos a alumnos del último ciclo de primaria o de secundaria, se les dan tareas más complejas (pero agradables). Durante estas tareas, los alumnos emplean los dos idiomas que aprenden en el Centro (por ejemplo, inglés y alemán) y también se les “desafía” con otros. Las tareas se basan en el conocimiento cultural y en experiencias interculturales. Los alumnos pueden comparar las tradiciones de los idiomas de estudio con las del suyo propio, reflexionar sobre acontecimientos recientes, discutir sobre la vida e intereses de los alumnos, descubrimientos realizados durante vacaciones, etc., a través de actividades como el teatro, cuestionarios, tareas de comprensión lectora o escrita, navegando por Internet, preparando exposiciones improvisadas, utilizando los recursos del CRI o...

El número óptimo de participantes parece ser aproximadamente de 30-35 estudiantes, dependiendo del tamaño de la sala donde se celebre la fiesta, también del número de organizadores y ayudantes disponibles. La fiesta no tiene que ser muy larga. Nos hemos dado cuenta de que una fiesta de 90-120 minutos incluyendo la ceremonia de entrega de premios y los aperitivos es la duración más conveniente.

Los premios pueden variar, dependiendo de los recursos disponibles. Hemos ofrecido suscripciones gratuitas, libros, carteles, tarjetas, material de papelería, etc. Los editores de libros normalmente ofrecen muy generosamente pequeños premios, como libros, lecturas graduadas, carteles, pegatinas o insignias. Un patrocinador a veces puede permitirse el lujo de conceder premios de más valor, como CDs, visitas cortas de estudio o cursos de idiomas, sobre todo para los alumnos mayores y como una muestra de reconocimiento por una trayectoria excelente después de muchos años de participación.

Finalmente, estas actividades ofrecen una buena oportunidad para autopromocionarse, así que no te olvides de invitar a la prensa local, explicando tus objetivos y planes en la carta de invitación, y también dando breve información contextual sobre el tema y tu Centro de Recursos de Idiomas.

**Introducción de nuevos servicios**

- ¿Hay alguno de los “servicios” mencionados que no estés ofreciendo actualmente, para los que dispones de medios y de los que tus usuarios (o posibles nuevos usuarios) podrían beneficiarse?
- Puedes ampliar cualquiera de tus servicios mediante:

- la introducción de nuevos idiomas;
- la introducción de módulos de aprendizaje a distancia o recursos basados en la Web;
- apertura de tu CRI a nuevos usuarios para actividades de formación en asociación con editores / medios de comunicación / asociaciones u otras instituciones;
- ¿el trabajo en red y establecimiento de “acuerdos recíprocos” con CRI cercanos u otros CRI especializados en ciertas áreas?

#### Consejo

➔ Revisa los servicios y recursos disponibles antes de invertir más para ampliar tu CRI.

#### Enlaces útiles

- 🔒 **American Library Association (Asociación de Bibliotecas Americanas)**  
Estudios comparativos de distinto software para bibliotecas.  
[www.ala.org](http://www.ala.org)
- 🔒 **CIEL Language Support Network (La Red de Apoyo al Idioma)**  
Aprendizaje autónomo de idiomas  
Manuales descargables de CIEL. Guías prácticas para integrar el aprendizaje autónomo de lenguas con el currículo en un contexto institucional:  
*Manual 3 – Recursos para el aprendizaje autónomo de lenguas: diseño y uso*  
*Manual 5 – Apoyo al aprendizaje autónomo de lenguas: el desarrollo para alumnos y profesores*  
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
- 🔒 **Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza y el Aprendizaje de Lenguas**  
El Marco es un documento que describe de una manera general:
  - ▶ las competencias necesarias para la comunicación;
  - ▶ el conocimiento relacionado y las destrezas;
  - ▶ las situaciones y entornos de comunicación
 Facilita una clara definición de los objetivos y métodos de enseñanza y aprendizaje y proporciona las herramientas necesarias para la valoración de dominios  
[www.coe.int/T/E/Cultural\\_Co-operation/education/Languages/Language\\_Policy/Common\\_Framework\\_of\\_Reference/default.asp#TopOfPage](http://www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/education/Languages/Language_Policy/Common_Framework_of_Reference/default.asp#TopOfPage)
- 🔒 **EBLUL – European Bureau for Lesser Used Languages (Oficina Europea de los Idiomas Menos Utilizados)**  
[www.eblul.org](http://www.eblul.org)
- 🔒 **European Language Portfolio (Portfolio Europeo de las Lenguas)**  
El Portfolio Europeo de las Lenguas es un documento en el que aquellos que están aprendiendo o han aprendido un idioma –en un centro escolar o fuera de él– pueden dejar constancia y reflexionar sobre sus experiencias culturales y de aprendizaje de idiomas  
<http://culture.coe.int/portfolio>
- 🔒 **Catálogo Lingua**  
Catálogo on-line de materiales sobre el aprendizaje de idiomas producidos con el apoyo de la acción Sócrates-Lingua  
[http://europa.eu.int/comm/education/socrates/lingua/catalogue/home\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/education/socrates/lingua/catalogue/home_en.htm)
- 🔒 **Lingu@net Europa**  
Un Centro de recursos multilingüe que sirve de apoyo en la enseñanza y formación de idiomas. Proporciona información sobre enlaces de calidad sobre recursos on-line de Europa y del mundo relacionados con el aprendizaje y enseñanza de cualquier lengua extranjera  
[www.linguanet-europa.org](http://www.linguanet-europa.org)
- 🔒 **MARC Bibliographic Machine Readable Cataloguing**  
Entendiendo la catalogación MARC: Catálogo Legible Mecanizado  
<http://lcweb.loc.gov/marc/umb/umbhome.html>
- 🔒 **TESOL Arabia Learner Independence Special Interest Group (Grupo con Interés Especial en la Autonomía del Alumno)**  
Criterios de partida para la selección de materiales IL / ILC  
<http://ilearn.20m.com>  
*Ver también la sección de “recursos complementarios” del Portal de LRC: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)*

## INFRAESTRUCTURA

*Una planificación cuidadosa puede ayudarte a sacar un gran provecho de los locales, mobiliario y medios disponibles cuando creas o gestionas un CRI. Esto también ha de tenerse en cuenta a medida que los usuarios y los servicios aumenten. La planificación en este área te hará estar al día en lo que respecta al desarrollo en tecnología educativa, algo que puede ser un gran desafío para los CRI.*

*En el área de la “infraestructura” se puede aprender mucho de los centros ya establecidos y de su experiencia o, incluso, de los errores cometidos en el pasado. McCall y Gardner, Miller y Riley proponen varias formas de distribuir el espacio, así como orientación y consejos prácticos. El boletín informativo de CERCLES define un CRI diferente en cada número, con un plano completo y descripción de los servicios. La mayoría de los especialistas del tema recomiendan hablar con coordinadores de CRI y visitar tantos centros como sea posible antes de crear un centro o introducir nuevos servicios más amplios.*

*La elección y ubicación del mobiliario y el equipamiento dentro del CRI debe prever una distribución cómoda de los espacios e intentar que sean prácticos y seguros. Si es posible, la planificación del equipamiento y mobiliario debería hacerse conjuntamente ya que el diseño y ubicación de uno influirán en el otro.*

### Locales

#### Localización / uso del espacio

- ¿Dónde está ubicado tu CRI – geográficamente (en el centro o a las afueras del pueblo / ciudad) y / o dentro de tu institución (dentro de un departamento o independiente)?
  - ¿Qué se puede cambiar y de qué información y autonomía dispones para redefinir el espacio (forma / disposición / colores, etc)?
  - ¿Puedes ampliarlo si es necesario?
- ¿Tienes un plano de tu CRI (a escala)?
- ¿La disposición, diseño y ambiente de tu CRI respeta espacios comunes de encuentro pero también áreas para el estudio tranquilo?
- ¿Cómo puedes fomentar el aprendizaje autónomo mediante el uso del espacio?
- ¿Tienes en cuenta el aspecto social / espacios de interacción para los usuarios?
- ¿El ambiente es cordial / acogedor?
- ¿Cuál / es de los siguientes espacios son necesarios / deseables en tu CRI?
  - un espacio abierto para acceso individual, áreas de lectura o estudio en silencio;
  - espacio para la utilización de equipamiento informático / audio / vídeo;
  - espacio “para hablar”;
  - espacio con asientos, cómodo para la interacción informal;
  - recepción / información / área de préstamo;
  - despacho / asesoría;
  - espacio para colocar recursos / biblioteca;
  - revisteros / tabloneros de anuncios / rincones para exposiciones;
  - salón de actos;

- salas para la enseñanza en grupos pequeños / tutoría / reuniones;
  - laboratorios de idiomas;
  - cabinas de traducción;
  - oficinas para el personal;
  - espacios para almacenar archivos;
  - área de fotocopias;
  - área de producción de materiales;
  - estudio de sonido;
  - área para comer / beber (para usuarios y / o personal);
  - espacio para dejar los efectos personales de los usuarios (abrigos / bolsos / paraguas);
  - aseos.
- ¿Has tenido en cuenta los siguientes aspectos (con respecto a cuestiones prácticas, comodidad y seguridad?):
- espacio necesario por alumno;
  - espacio que permita movimiento entre el mobiliario;
  - diseño para facilitar el movimiento de usuarios discapacitados;
  - iluminación (reflejos en las pantallas, posición de las ventanas);
  - colores;
  - temperatura (incluyendo el calor emitido por los equipos);
  - nivel de ruido;
  - ubicación de las tomas de energía (incluyendo los portátiles de los usuarios) / tomas de teléfonos / cableado;
  - posición y espacio para los servidores y cableado;
  - situación de antena / parabólica para grabaciones (y acceso para el personal de mantenimiento);
  - posición de teléfono / puntos de red de los ordenadores;
  - espacio de almacén (recursos / equipos / efectos personales de los alumnos);
  - espacio para estanterías / exposición de materiales.

## Caso práctico

**Centre des Langues Luxembourg (CLL), Luxemburgo  
(Centro de Idiomas de Luxemburgo), Luxemburgo**

*Transformación de una biblioteca en un centro de autoaprendizaje: convertir una biblioteca escolar tradicional en un centro moderno de aprendizaje multimedia*

*El Centro de Idiomas de Luxemburgo (CLL) es una escuela de idiomas estatal para adultos financiada por el Ministerio de Educación de Luxemburgo.*

*El “embrión” de lo que se ha convertido en el actual CLL fue una biblioteca pequeña ubicada (casi escondida, se podría decir) en el segundo piso del edificio donde estábamos trabajando hasta febrero del 2000. El espacio utilizado principalmente por profesores era gestionado como una unidad autónoma por un bibliotecario que tenía poco contacto con la evolución pedagógica de la institución y no era consciente de las necesidades de cambio de los alumnos.*

*El creciente número y variedad de cursos de idiomas que se ofrecían y la progresiva diferenciación de las necesidades de los estudiantes hizo tomar conciencia a profesores y a la dirección de las insuficiencias de la antigua*

*biblioteca: necesitábamos un cambio. El nuevo centro de recursos tenía que ser un lugar más acogedor y cercano para el usuario donde los materiales estuvieran disponibles para alumnos y profesores, y donde los estudiantes que habían perdido el ritmo de la clase pudieran ponerse al día con el curso o realizar algún tipo de repaso.*

*Decidimos que, lo que iba a ser la mediateca se trasladara a un lugar más central -un aula grande en el primer piso – y un grupo de profesores que había analizado previamente las necesidades de los estudiantes y el contexto sociocultural desarrolló las labores de reorganización. También habilitamos cerca una sala de informática con software para el aprendizaje de idiomas asistido por ordenador.*

*Los materiales se catalogaron según las cuatro destrezas, los diferentes tipos de “examen” y “libros de texto”. Cada artículo se codificó*

**Caso práctico**

con colores tomando como base el nivel de los alumnos (principiantes, intermedio, avanzado). Un grupo de profesores se encargó de elaborar material de trabajo con claves diseñadas para ayudar a los alumnos a trabajar por su cuenta en un área concreta del idioma. De la misma manera, se organizaron cursos destinados a fomentar el estudio autónomo, incluyendo una sesión semanal en el centro de aprendizaje.

No obstante, los cambios establecidos no permitían apenas la autonomía de los estudiantes. No habíamos dedicado tiempo, de hecho, para definir la filosofía pedagógica que secundara la nueva instalación ni para redactar una “declaración de objetivos”. Por tanto, siguió una fase de estancamiento durante la cual la mayoría de los profesores involucrados en el módulo de la “sesión semanal en el centro de aprendizaje” abandonaron y volvieron al sistema tradicional de clase, dejando el uso de la mediateca a la iniciativa de los alumnos. El sistema de catalogación también demostró ser un obstáculo, ya que no estaba diseñado en función de las necesidades de los estudiantes.

Sin embargo, algunos cambios fueron positivos:

- la adquisición de un programa de ordenador para gestionar los recursos de aprendizaje que se habían adoptado;
- la compra de más material multimedia;
- la instalación de tres ordenadores (conectados a Internet);
- cada vez más alumnos estaban utilizando el centro de aprendizaje.

El traslado del CLL a un edificio nuevo y más grande en el año 2000 determinó la

transformación. Se definió un grupo de profesores representativo de todos los departamentos de la escuela para reflexionar sobre una filosofía pedagógica para el centro de aprendizaje y ayudar al bibliotecario recién nombrado en su gestión.

En los nuevos locales, el centro de aprendizaje ocupa una posición central (planta baja, frente a la entrada principal) y refleja el papel estratégico que un centro de recursos multimedia juega para los estudiantes de idiomas de hoy en día. Debido al interés de la institución en la promoción de la autonomía del alumno, la mediateca se estructuró facilitando el acceso y manejo de los servicios a los estudiantes:

- Los alumnos tienen fácil acceso a los materiales expuestos.
- Frente a la entrada un gran cartel ilustra la relación entre los símbolos de las estanterías y las categorías, todo ello con relación a la disposición de los materiales.
- Las diferentes áreas (comprensión auditiva, vídeo, secciones de lectura) están marcadas con carteles claramente visibles.
- Se han organizado sesiones explicativas para los alumnos. En el mostrador central, los alumnos encuentran ejercicios que les permiten poner en práctica la búsqueda de materiales y conocer las normas de la mediateca.
- El centro lo gestionan un director, un coordinador pedagógico y un asistente en estrecha colaboración con profesores y administración.
- Un catálogo on-line estará disponible en breve.

**Consejo**

➔ Si tienes que “poner etiquetas de seguridad”, piensa en la ubicación del mostrador(es) / de “desactivación” y “activación de sensores”, además de tener en cuenta las salidas del edificio y los sistemas de seguridad.

**Mobiliario y Equipamiento**

**Mobiliario**

- ❑ ¿Qué mobiliario necesitas para un mejor aprovechamiento de los servicios y recursos disponibles: mesas / mostradores / asientos / expositores / percheros o consignas / papeleras?
- ❑ ¿Has tenido en cuenta cómo encaja el mobiliario con el CRI en conjunto: en lo que se refiere al diseño; uso de espacio; altura del equipamiento; amplitud de pasillos; iluminación; calefacción; ventilación; uso del color?

**Consejo**

➔ Piensa en mobiliario fácilmente adaptable. Las mesas triangulares se pueden utilizar en todo tipo de combinaciones y formas.

### Equipamiento

- ¿Cuál / es de los siguientes equipos necesitas en tu CRI para poder ofrecer un servicio eficiente a los usuarios y así aprovechar al máximo los recursos disponibles?:
  - ordenadores;
  - impresoras;
  - escáneres;
  - televisión parabólica (o cable) + antena de recepción;
  - cabinas de audición;
  - radio casete o reproductor de CD;
  - zonas para ver vídeo / DVD;
  - auriculares;
  - medios de grabación (posiblemente un estudio de sonido);
  - laboratorios de idiomas;
  - fotocopidora;
  - multicopista (para cintas de audio);
  - plastificadora;
  - guillotina;
  - encuadernadora;
  - carrito;
  - impresora de etiquetas;
  - tampones de tinta (para marcar los materiales).

(Nota: Esta lista de equipamiento tendría que actualizarse a medida que la tecnología evoluciona.)

- ¿Saben el personal y los usuarios cómo usar el equipamiento disponible? ¿Has diseñado algún curso de formación / manual de instrucciones?
- ¿Se puede adaptar el mobiliario a la altura de los usuarios, por ejemplo, sillas para uso de ordenadores?
- ¿Conoces posibles proveedores de equipamiento y trabajas en colaboración con ellos?
- Cuando te planteas una inversión para adquirir nuevos equipos, además de la instalación, ¿tienes también en cuenta los gastos derivados del mantenimiento, limpieza, mejora y las posibles averías?

### Consejos

- Merece la pena considerar diferentes ofertas cuando se lleva a cabo una inversión cara o importante en el CRI.
- Asegura / fija los auriculares ya que “andan” con facilidad.
- Es mejor empezar con un ordenador que con ninguno. Recuerda que puede haber compañías que quieran deshacerse de “hardware antiguo”.
- Etiquetar a los equipos con instrucciones básicas de manejo ahorrará mucho tiempo al personal.

### Exposición y señalización

- ¿Cuál es la información fundamental que los usuarios necesitan (dentro y fuera del CRI): horas de apertura, servicios ofrecidos, orientación?
- Tus materiales ¿tienen un estilo propio y reconocible?
- ¿Son agradables y fáciles de entender?
- ¿Están actualizados, cambias regularmente el material expuesto?
- ¿Los carteles / señales están marcados con colores según el idioma / curso / nivel / tema?
- ¿Utilizas colores y modelos de letra que faciliten el acceso a los usuarios (por ejemplo, colores no confusos para daltónicos, fuentes de letra o iconos para disléxicos)?

### Consejos

- El horario cambia con frecuencia en un CRI. Los estudiantes de diseño industrial de la Universidad de La Coruña crearon un horario en madera bastante atractivo, hecho de bloques móviles con clavijas. Se fotocopiaron símbolos representando a varias clases en etiquetas adhesivas de plástico que se fijaron posteriormente en los bloques. Las instrucciones de cómo hacer este horario están disponibles en la página Web de APIGA ([www.apiga.org](http://www.apiga.org)).
- No llenes las paredes de anuncios ya que, con frecuencia, se ignoran.

## Acceso y ambiente

### Accesibilidad

- ¿Has pedido consejo sobre cómo hacer que las estancias / mobiliario y equipamiento faciliten lo más posible la movilidad de los usuarios discapacitados o con necesidades especiales? (Véase también "Acceso" en la sección "Usuarios".)

### Ambiente

- ¿Aprovechas al máximo la luz natural y la ventilación?
- ¿Puedes incluir algún detalle "refrescante" como plantas o, si se puede, acceso a un patio o balcón?

### Infraestructura para usuarios

- ¿Proporcionas espacios donde poder comer y / o beber, para dejar los efectos personales de los usuarios (abrigo, bolsos, paraguas...) y donde poder utilizar ordenadores portátiles?

## Difusión de los medios disponibles

- ¿Tus posibles usuarios conocen los medios de los que dispones y los servicios que ofreces?
- Al crear un centro nuevo, ¿has pensado y planificado una futura ampliación?
- ¿Si trabajas en un centro ya existente, has considerado cómo podrías ampliarlo para albergar nuevos usuarios y servicios?
  - ¿Necesitarías más espacio o un mejor uso de la infraestructura existente?

### Enlaces útiles

- [Perfiles del centro de idiomas en el boletín de CERCLES.](http://www.cercles.org)  
[www.cercles.org](http://www.cercles.org)
  - [Tecnología de la Información y Comunicación para profesores de Idiomas ICT4LT](http://www.ict4lt.org/en/en_mod3-1.htm)  
Módulo 3.1 "La gestión de un centro de idiomas multimedia"  
[www.ict4lt.org/en/en\\_mod3-1.htm](http://www.ict4lt.org/en/en_mod3-1.htm)
- Ver también la sección de "recursos complementarios" del **Portal de LRC:**  
[www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)

## Referencias

- Abuja, G, 'Access and resource centres' pg170–176 en el informe del taller ZSE No. 45 de *Sprachen-Ressourcenzentren in Europa* (Graz: Zentrum für Schülentwicklung, 2001) disponible on-line ([www.sprachen.ac.at/downloads](http://www.sprachen.ac.at/downloads): sección 'Autonomes Lernen und Ressourcenzentren')
- Albero, B, 'Les centres de ressources langues: interfaces entre matérialité et virtualité' en *Etudes de Linguistique Appliquée*, 112: 469–482 (1998)
- Benson, P, y Voller, P, editores, *Autonomy and independence in language learning* (Longman, 1997)
- Bosch, M, *Autonomia i aprenentatge de llengües* (Editorial Grao', 1996)
- CERCLES (trabajos del Coloquio) *Language Centres: Planning for the New Millenium* (CERCLES, 1997)
- CRAPEL *Mélanges CRAPEL*, 22 (1995) Spécial: Centres de Ressources
- Dam, L, *Learner autonomy 3: From theory to classroom practice* (Authentik, 1995)
- Esch, E, editor, *Self-access and the adult language learner* (CILT, 1994)
- Fernández-Toro, M, *Training learners for self-instruction* (CILT, 1999)
- Gardner, D, y Lindsay, M, *Establishing self-access: from theory to practice* (Cambridge University Press, 1999)
- Grigoriadi-Svensson, M, 'La mise en place d'un centre de ressources: considérations logistiques et pédagogiques' en *Les Langues Modernes*, 3: 31–37 (2000)
- Holec, H, *Autonomy and foreign language learning* (Pergamon Press, 1980)
- Ingram, D, *Language centres: their roles, functions and management* (Amsterdam: John Benjamins, 2001)
- Kenning, M-M. 'Creating an infrastructure for autonomous learning: the resource catalogue' del *System*, Vol 24, 2: 223–231 (1996)
- Little, D, editor, *Self-access systems for language learning* (Authentik/CILT, 1989)
- McCall, J, *Self-access: setting up a centre* (Manchester: British Council, 1992)
- McDevitt, B. 'Learner autonomy and the need for learner training' del *Language Learning Journal*, 16: 34–39 (1997)
- Mozzon-McPherson, M, y Vismans, R, *Beyond language teaching towards language advising* (CILT, 2001)
- Pemberton, R et al, editores, *Taking control: autonomy in language learning* (Hong Kong University Press, 1996)
- Poteaux, N, 'Conception et fonctionnement des Centres de Ressources de Langues à l'université de Strasbourg: reconcilier avec l'apprentissage des langues' pg25–37 del informe del taller ZSE No. 45 del *Sprachen-Ressourcenzentren in Europa* (Graz: Zentrum für Schülentwicklung, 2001) disponible on-line ([www.sprachen.ac.at/downloads](http://www.sprachen.ac.at/downloads): sección 'Autonomes Lernen und Ressourcenzentren')

Poteaux, N, y Ginet, A, *Language resource centres: shifting from the teacher's perspective to the learner's perspective* (Graz: informe del taller 5/99 del Centro Europeo de Lenguas Modernas) disponible on-line ([www.ecml.at/documents/reports/WS199905E.pdf](http://www.ecml.at/documents/reports/WS199905E.pdf))

Riley P, ver 'Notes on the design of self-access systems' de CRAPEL (op cit)

Scheffel-Dunand, D, 'Médiathèque virtuelle au service de l'enseignement et de la recherche' en *Etudes de Linguistique Appliquée*, 112: 495–504 (1998)

Sheerin, S, 'Self-access: State of the art article' en *Language Teaching*, 24(3)–143–157 (1991)

Yeung, L, y Hyland, F, 'Bridging the gap: utilising self-access learning as a course component' del *RELC Journal*, Vol 30, 1: 158–174 (1999)

## Autores

### Coordinador del proyecto



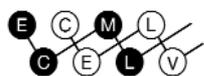
**UK – CILT: The Centre for Information on Language Teaching and Research.** El Centro de Información sobre la Enseñanza de Lenguas y la Investigación tiene como misión apoyar la enseñanza y el aprendizaje de lenguas extranjeras en el Reino Unido en cada etapa y sector de la educación y formación". Está en el centro de una red nacional de centros de recursos y es el coordinador de Lingu@net Europa, el Centro de Recursos de Idiomas virtual en Internet.

[www.cilt.org.uk](http://www.cilt.org.uk)

[www.linguanet-europa.org](http://www.linguanet-europa.org)

**Autores:** Lid King, Philippa Wright, Michael Hammond, Imke Djouadj, Kita Jiwani

### Socios ejecutivos



**ECML: The European Centre for Modern Languages of the Council of Europe.** El Centro Europeo de Lenguas Modernas del Consejo de Europa con su sede en Austria apoya la innovación en el campo de aprendizaje y enseñanza de lenguas. Su objetivo es hacer el mejor uso de ejemplos de buena práctica, promover el diálogo e intercambio entre expertos de todas las partes de Europa y fomentar proyectos de investigación a lo largo de un programa de actividades de unos cuatro años de duración, como término medio. Todos los recursos están disponibles en su página web:

[www.ecml.at](http://www.ecml.at)

**Autores:** Josef Huber, Catherine Seewald



**ES – CRLE: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres.** El Centro de Recursos de Lenguas Extranjeras tiene como misión mejorar la enseñanza y el aprendizaje de lenguas extranjeras y promover la innovación unida al currículo en el sector educativo catalán. Se encuentra en el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya y ofrece servicios a los profesores de lenguas extranjeras y a la red de centros de profesores en Cataluña.

[www.xtec.es/crle](http://www.xtec.es/crle)

**Autores:** Dolors Solé, Natalia Maldonado, Francesca Vidal

### Socio editor



**GR – KE: Kastaniotis Editions.** Ediciones Kastaniotis se fundó en 1968. El catálogo de KE comprende hoy más de 3.000 títulos y durante más de diez años ha sido la editorial con la producción anual más grande de nuevos títulos en Grecia.

[www.kastaniotis.com](http://www.kastaniotis.com)

Zoobidon+ Comunicaciones ha cooperado con KE en el diseño y construcción del portal LRC.

[www.zoobidon.com](http://www.zoobidon.com)

**Autores:** María Kantirou, Dimitris Kalabalikis, Areti Vassiloglou, Panos Zevgolis, Michalis Loukianos, George Agathos

### Red de socios



**AT – ÖSPK: Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum.** El Centro Austriaco de Competencia en Lenguas Modernas es un centro de innovación en la enseñanza y aprendizaje de idiomas y desarrolla su trabajo en cooperación internacional, gestión de proyectos sobre innovación en el aprendizaje de idiomas, así como trabajo en red y difusión de resultados de proyectos en Austria.

[www.sprachen.ac.at](http://www.sprachen.ac.at)

**Autores:** Gunther Abuja, Anita Keiper



**BG – ECET: Evropeiski centar za obuchenie el kvalifikacia.** El Centro Europeo de Educación y Formación tiene como misión "la difusión y apoyo al aprendizaje de lenguas, desarrollo e introducción de programas de formación de lenguas y métodos de enseñanza acordes con normas internacionales". Es el proveedor de formación extra-curricular más grande en Bulgaria y el centro de una red nacional de Escuelas Europeas de Idiomas y Gestión.

[www.europeschools.net](http://www.europeschools.net)

**Autores:** Boian Savtchev, Pepa Docheva, Velin Tourmakov



**CZ – CU: Univerzita Karlova, Ústav jazykové a odborné přípravy.** El Instituto de Idiomas y Formación Especializada de la Universidad Charles es un instituto científico y de enseñanza especializado en enseñar checo a extranjeros y formar a checos y extranjeros para que estudien en universidades checas.

[www.ujop.cuni.cz](http://www.ujop.cuni.cz)

**Autora:** Zdenka Pražáková



**ES – APIGA: La Asociación de Profesores de inglés de Galicia** es una organización voluntaria que proporciona desarrollo profesional a profesores nuevos y experimentados de la lengua inglesa, desde un nivel de infantil a universitario, en centros tanto públicos como privados. Además de organizar un congreso anual y cursos cortos e intensivos, también gestiona un CRI, publica una revista y otros materiales, participa en proyectos europeos y sirve como grupo de referencia.

[www.apiga.org](http://www.apiga.org)

**Autores:** María José Brey, Luis Murado, Xosé Calvo, Anita Demitroff



**ES – CFIE: El Centro del Formación del Profesorado e Innovación Educativa** de Guardo está a cargo de proporcionar formación continua y apoyo sobre innovación educativa al profesorado de la comarca de Guardo y Saldaña (Palencia). Está integrado en una red regional de 32 CFIE.

<http://centros5.pntic.mec.es/cpr.de.guardo>

**Autora:** María Luz Martínez Seijo



**FI – Opetushallitus/Utbildningsstyrelsen. El Instituto Nacional de Educación** proporciona servicios de desarrollo, evaluación e información con respecto a la educación para directores de centros educativos, profesores, responsables de la administración y profesionales del sector. Los tres campos de trabajo son el desarrollo de la educación, la evaluación de la educación y servicios de apoyo.

[www.opf.fi/english](http://www.opf.fi/english)

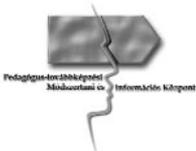
**Autores:** Kalevi Pohjala, Anneli Tella, Birkitta Leppänen



**GR – ILSP: Ινστιτούτο Επεξεργασίας του Λόγου, ΙΕΑ.** El Instituto del Procesamiento del Habla y la Lengua tiene como objetivo el desarrollo de la tecnología de la lengua en Grecia. En concreto, ha desarrollado actividades de investigación en los campos de la teoría lingüística, aplicada y computacional, procesamiento e ingeniería del lenguaje natural, aprendizaje de lengua asistido por ordenador, procesamiento del habla, síntesis y reconocimiento.

[www.ilsp.gr](http://www.ilsp.gr)

**Autora:** Anna Vacalopoulou



**HU – PTMIK: Pedagógus-továbbképzési Módszertani és Információs Központ.** El Centro de Metodología e Información para la Formación Continua del Profesorado es el centro de acreditación del sistema financiado estatalmente de formación continua. En nombre del Ministerio de Educación, también coordina proyectos de envergadura nacional, como la implementación de modelos de calidad, aumentando la oferta educativa para la población romaní así como desarrollo y difusión de pedagogía alternativa. Además de gestionar un CRI, el Departamento de Idiomas Modernos de PTMIK (situado en Veszprém) promueve la innovación en la enseñanza de idiomas y está a cargo de la formación continua del profesorado.

[www.ptmik.hu](http://www.ptmik.hu)

**Autores:** Agnes de Jonge, Erzsébet Csibi



**IS – UoIS: Tungumálamiöstöð Háskóla Íslands.** El Centro de Idiomas de la Universidad de Islandia es una institución de servicios de la Universidad de Islandia para los alumnos y personal que quieren mejorar su destreza en el idioma. El centro ofrece principalmente medios para el estudio autónomo guiado de idiomas. Difunde los últimos trabajos en el aprendizaje y enseñanza del idioma.

[www.hi.is/stofn/tungumala](http://www.hi.is/stofn/tungumala)

**Autores:** Eyjólfur Már Sigurðsson, Peter Weiss, Erlendína Kristjánsson



**LU – CLL: Centre des Langues de Luxembourg.** El Centro de Lenguas de Luxemburgo es una institución estatal para la enseñanza de idiomas para adultos. Los orígenes culturales y lingüísticos de los alumnos son sumamente variados. Como sede oficial de los exámenes del idioma luxemburgués, el CLL es un miembro de ALTE.

[www.cll.lu](http://www.cll.lu)

**Autores:** Annalisa Rana, Guy Bentner, Marc Belche, Inés Quaring, Béatrice Zahlen



**MT – UOM: L-Universita 'ta' Malta.** La Universidad de Malta es la universidad estatal de las Islas Maltesas en el Mar Mediterráneo. Tiene diez facultades y varios institutos de investigación. La Universidad de Malta busca alcanzar la excelencia académica y satisfacer las necesidades nacionales.

[www.um.edu.mt](http://www.um.edu.mt)

**Autor:** Charles Mifsud



**NL – CINOP: Centrum voor Innovatie van Opleidingen.** Centro de Innovación en Educación y Formación. La experiencia de CINOP se basa en el apoyo a profesores y organizaciones para que desarrollen ideas innovadoras. Su punto fuerte se encuentra en la integración de un concepto teórico en situaciones de aula prácticas y en el currículum de idiomas (extranjeros o segundo).

[www.cinop.nl](http://www.cinop.nl)

[www.trefpunttalen.nl](http://www.trefpunttalen.nl)

**Autores:** Polly Perkins, Anja van Kleef



eduniverzum

**SI – CDIU: Center za dopisno izobraževanje – UNIVERZUM.** El Centro de Educación a Distancia es una organización que proporciona educación. Nuestros alumnos son adultos, la mayoría de ellos trabaja a jornada completa, realizando educación continua o cursos de actualización.

[www.cdi-univerzum.si](http://www.cdi-univerzum.si)

**Autora:** Irena Škulj

### Evaluadores del proyecto LRC

---

**Evaluación formativa interna:** *Laura Rundle*, Centro de Información sobre la Investigación y Enseñanza de Lenguas (CILT)

**Evaluación externa:** *Joan Nordlund*, Universidad de Helsinki.



El interés del público europeo por aprender idiomas está aumentando progresivamente, por razones de desarrollo personal, movilidad y comprensión mutua. Como respuesta a este crecimiento en la demanda entre todos los sectores de la sociedad, ha habido una ampliación masiva en la dotación de Centros de Recursos de Idiomas (CRIs).

Estos Centros son diversos tanto en sus contextos como en sus destinatarios, pero comparten un compromiso por valorar los idiomas y por permitir a sus alumnos asumir la responsabilidad de su propio aprendizaje.

El proyecto CRI –cuyo resultado es esta Guía– ha reunido un grupo multinacional de personas experimentadas en la gestión de todo tipo de Centros. A través de la discusión y análisis detallado de sus prácticas, han creado este instrumento tan útil que puede usarse en todo tipo de contextos. Es a la vez una reflexión sobre la práctica y una guía para una acción futura que debe ser de interés tanto para las personas experimentadas como para los recién iniciados en este campo.

Lid King, Director  
Centro de Información sobre la Enseñanza e Investigación de Idiomas (CILT)



Improving support for language learning through  
Language Resource Centres



Este proyecto se ha llevado a cabo con el apoyo de la Unión Europea en el marco del programa Sócrates.

