

# A guía dos Centros de Recursos de Idiomas

Pautas para establecer,  
coordinar e expandi-los  
Centros de Recursos de Idiomas (LRCs)



Improving support for language learning through  
Language Resource Centres



improving support for language learning through  
Language Resource Centres

## **A guía dos Centros de Recursos de Idiomas (LRCs)**

**Pautas para establecer, coordinar e expandi-los LRCs**

**escrito e revisado  
polos  
socios do proxecto LRC**



Este proxecto est se a levar a cabo co apoio da Comunidade Europea dentro do marco do programa Sócrates.

**Título orixinal en inglés:** *The LRC Handbook: guidelines for setting up, running and expanding Language Resource Centres (LRCs)*

*A guía dos Centros de Recursos de Idiomas (LRCs): Pautas para establecer, coordinar e expandi-los LRCs*

Traducción en galego por Iolanda y Xoán X. Teijeiro Rey (revisores); M<sup>a</sup> Esther Cubero; Cris Fernández; M<sup>a</sup> Mercedes Lorenzo; Laura Tenreiro; Laura Viñas e Anita Demitroff.

**Primeira edición 2003 en inglés por:**

Kastaniotis Editions SA

11, Zalogou Street, 10678 Athens, Greece

Tfno: +30 210 3301208 Fax: +30 210 3822530

**Correo electrónico:** [info@kastaniotis.com](mailto:info@kastaniotis.com)

**Sitio web:** [www.kastaniotis.com](http://www.kastaniotis.com)

Copyright © LRC project partners 2003

Nin a totalidade nin parte deste libro poden reproducirse, transmitirse ou arquivarse por ningún procedemento mecánico, informático ou electrónico, incluíndo fotocopia, gravación ou calquera sistema de almacenamento de información sen ter recoñecido a seguinte fonte:

Socios do proxecto LRC, *A guía dos Centros de Recursos de Idiomas (LRCs): Pautas para establecer, coordinar e expandi-los LRCs* (Atenas: Kastaniotis Editions, 2003)

## Contidos

INTRODUCCIÓN XERAL .....	7
GLOSARIO E EXPLICACIÓN DAS SIGLAS .....	10
XESTIÓN .....	11
<b>OBXECTIVOS E ASPECTOS INSTITUCIONAIS</b> .....	11
<b>Obxectivos</b> .....	11
Estudio de caso práctico: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE) , Barcelona	
<i>Obxectivo do CRLE</i> .....	11
Estudio de caso práctico. Instituto da lingua e formación especializada da Universidade de Charles, Praga	
<i>Por qué creamos o noso LRC, o seu papel e metodoloxía</i> .....	12
<b>Toma de decisións, información e colaboración</b> .....	13
<b>Planificación</b> .....	13
<b>Presuposto e orzamento</b> .....	13
Estudio dun caso práctico. Centro de formación de profesorado e innovación educativa (CFIE) Guardo	
<i>Como organizamos o plano anual para o centro (co presuposto dado) baseado nun sistema de análise de necesidades que implica a persoal e usuarios</i> .....	14
<b>Promoción, identidade e marketing</b> .....	14
Estudio de caso práctico: Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum, ÖSpK (Centro Austríaco de Competencia en Linguas Modernas), Graz	
<i>Cómo crear a identidade dun LRC sen axuda profesional e sen moitos cartos</i> .....	15
<b>PERSOAL</b> .....	16
<b>¿A quen se necesita?</b> .....	16
<b>Selección</b> .....	16
<b>Coordinación e informes</b> .....	16
<b>Desenvolvemento profesional</b> .....	16
<b>Representación e apoio do persoal</b> .....	16
Estudio de caso práctico: APIGA, a Asociación de Profesores de Inglés de Galicia, España	
<i>Voluntarios: estudantes buscando experiencia laboral no Centro de Recursos de Idiomas de APIGA</i> .....	16
<b>AVALIACIÓN E FEEDBACK</b> .....	17
<b>DEREITOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL/COPYRIGHT</b> .....	17
<b>SAÚDE E SEGURIDADE, O ENTORNO DO TRABALLO</b> .....	18
<b>Seguro e responsabilidade</b> .....	18
<b>CUESTIÓNS PRÁCTICAS</b> .....	18
<b>ENLACES DE INTERESE</b> .....	19
<b>USUARIOS</b> .....	20
<b>GRUPOS DESTINATARIOS</b> .....	20
<b>Estudiantes</b> .....	20
<b>Educadores</b> .....	20
<b>Responsables na ensinanza de idiomas e difusores de información</b> .....	20

<b>Institucións, empresas e outros individuos</b> .....	21
Estudio de caso práctico: CILT (Center for Information on Language Teaching and Research), Londres	
<i>Atención a un amplo abano de usuarios</i> .....	21
<b>ACCESO E COMUNICACIÓN</b> .....	21
<b>Usuarios con necesidades especiais</b> .....	22
Estudio de caso práctico: Instituto de Idioma e Tratamento da Fala (Atenas)	
<i>Distintos métodos mediante os que o ISLP se comunica cos seus usuarios</i> .....	22
<b>ABRIRSE A NOVOS USUARIOS</b> .....	23
Estudio de caso práctico: Centro Europeo para a Educación e Formación (ECET) (Sofía)	
<i>'Happy Puppy' e 'Linguapeace': establecemento de redes de LRC para grupos específicos (xoves estudantes e responsables de mante-la paz)</i> .....	23
<b>ENLACES DE INTERESE</b> .....	24
<b>SERVICIOS E RECURSOS</b> .....	25
<b>SERVICIOS</b> .....	25
<b>Apoio pedagóxico</b> .....	25
<b>Servicios de enquisa e información</b> .....	25
<b>Servicios adicionais</b> .....	26
<b>Servicios técnicos</b> .....	26
Caso de estudio práctico: Departamento Nacional de Educación (Finlandia)	
<i>Cómo adapta-lo Marco Común Europeo (CEF) para a Ensinanza e Aprendizaxe de Idiomas á estrutura dos planos de estudos nacionais (NBE-FI)</i> .....	26
Estudio de caso práctico: Instituto Neerlandés de Formación do Profesorado e Innovación (CINOP), Holanda	
<i>O emprego do Portafolio Holandés de Linguas especializadas nos Centros de Recursos de Idiomas das escolas de Formación Profesional holandesas</i> .....	27
Estudio de caso práctico: CDI Univerzum, Centro de Educación a Distancia, Ljubljana	
<i>Método innovador: pór en práctica cambios para fomentar un enfoque centrado no estudante para a expresión oral e a comprensión lectora no Centro de Recursos de Idiomas</i> .....	28
<b>RECURSOS</b> .....	29
<b>Formato</b> .....	29
<b>Contido</b> .....	29
Estudio de caso práctico: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona	
<i>Facilitar recursos en diferentes formatos e cómo os profesores fan uso deles</i> .....	29
Estudio de caso práctico: Centro de idiomas da Universidade de Islandia, Reykjavik	
<i>Crear recursos en Internet mediante a publicación do traballo dos estudantes na Web</i> .....	30
<b>Política de empréstito</b> .....	31
<b>Catalogar</b> .....	32
Estudio de caso práctico: European Centre for Modern Languages (ECML) do Consello Europeo, Graz, Austria	
<i>Pasos cara a adquisición dun novo sistema de xestión de bibliotecas para o centro de documentación e recursos do ECML, posibilitando a provisión dun catálogo on-line</i> .....	32
Estudio de caso práctico: CILT (Center for Information on Language Teaching and Research), Londres	
<i>Poñendo o catálogo do CILT on-line</i> .....	33
<b>Presentación dos recursos</b> .....	34
Estudio de caso práctico: Centre des Langues Luxembourg, Luxemburgo	
<i>Manexando recursos en diferentes idiomas: organización e mostra de materiais en oito linguas nun centro de recursos de libre acceso</i> .....	34
<b>DIFUSIÓN/PROMOCIÓN DA APRENDIZAXE DE LINGUAS E DA CONCIENCIA MULTICULTURAL</b> .....	34
Estudio de caso práctico: Centro de Idiomas da Universidade de Malta, Malta	
<i>Promovendo a conciencia multicultural a través da aprendizaxe de linguas</i> .....	35

Estudio de caso práctico: Centro de Metodoloxía e Información para a Formación Continua de Profesores (PTMIK), Veszprem, <i>Hungría</i>	
<i>Aumentando a conciencia intercultural a través de actos temáticos multiculturais no Centro de Recursos de Idiomas</i> .....	35
INTRODUCIR NOVOS SERVICIOS .....	36
ENLACES DE INTERESE .....	37
<b>INSTALACIÓN</b> .....	38
EDIFICIO .....	38
<b>Ubicación/utilización do espacio</b> .....	38
Estudio de caso práctico: Centre des Langues Luxembourg (CLL), Luxemburgo	
<i>Dunha biblioteca a un centro de libre acceso: como convertir unha escola tradicional nun centro moderno multimedia de aprendizaxe</i> .....	39
MOBILIARIO E EQUIPO .....	40
<b>Mobiliario</b> .....	40
<b>Equipo</b> .....	41
<b>Letreiros e símbolos</b> .....	41
ACCESO E AMBIENTE .....	42
<b>Accesibilidade</b> .....	42
<b>Ambiente</b> .....	42
<b>Outros servicios para usuarios</b> .....	42
FOMENTO E AMPLIACIÓN DAS INSTALACIÓN	42
ENLACES DE INTERESE .....	42
<b>REFERENCIAS</b> .....	43
<b>SOCIOS</b> .....	45



## Introducción xeral

### O proxecto LRC

No 2001, dezaseis organizacións procedentes de trece países europeos e o Centro Europeo para as Linguas Modernas do Consello Europeo comezaron a traballar xuntamente no proxecto Europeo<sup>1</sup> co obxectivo de *mellorar o apoio para a aprendizaxe das linguas a través de Centros de Recursos de Idiomas (LRCs)*. A idea tralo proxecto é eleva-lo nivel de coñecemento profesional e diálogo entre aqueles responsables dos LRCs compartindo a destreza e a experiencia en diferentes contextos xeográficos, lingüísticos, culturais e educativos.

En anos recentes, houbo un aumento en público e conciencia política dos beneficios de estudar unha lingua estranxeira, así como un recoñecemento crecente da necesidade de apoiar diferentes estilos de aprendizaxe e de incita-la autonomía na aprendizaxe dunha lingua. Estes dous factores levaron á creación de moitos Centros de Recursos de Idiomas en tódolos sectores da educación e ensino, e á expansión de moitos centros existentes.

Nos nosos días, podemos encontrar LRCs en contextos moi diferentes:

- dende colexios ata universidades
- nun nivel rexional, nacional e internacional para apoiar aos profesores e aos investigadores
- en compañías e escolas de idiomas privadas
- no sector de formación e de ensino
- incluso 'virtualmente', on-line en Internet

Tódolos colaboradores implicados no proxecto LRC teñen alomenos unha cousa en común – todos son responsables de dirixir algún tipo de Centro de Recursos de Idiomas. Os LRC representados no proxecto teñen unha gran variedade de obxectivos entre eles e ofertan servicios para distintos usuarios, dependendo do contexto no que eles traballan:

- algúns colaboradores dos LRC só ofrecen servicios aos estudantes en proceso de aprendizaxe;
- outros só a profesores, educadores, investigadores, comités educativos e outros 'difusores de información';
- algúns LRCs serven á totalidade do sistema educativo da rexión ou país (promocionando a innovación, ofrecendo apoio, proporcionando recursos e ensinando);
- algúns LRCs serven a todos estes diferentes grupos de usuarios... e máis.

Sen embargo, estabamos convencidos de que a pesar da nosa diversidade – ou se cadra debido a ela- podiamos aprender moito os uns dos outros dende a nosa destreza e experiencia.

<sup>1</sup> O proxecto LRC (90050-CP-1-2001-UK-Lingua-L1) recibiu apoio do programa da Unión Europea SOCRATES (Lingua 1 action) 2001-2003



Os Centros de Recursos de Idiomas son coñecidos con moitos nomes distintos dependendo do contexto xeográfico, lingüístico e organizativo no que están baseados. Por esta razón, decidimos ser tan globais como fose posible e interpretar 'Centro de Recursos de Idiomas' no sentido máis amplo do termo nesta publicación. Polo tanto, tomamos 'Centro de Recursos de Idiomas' para incluí-lo que pode ser, en distintas institucións, coñecido como: Centro de Linguas; Centro de Acceso Libre, Biblioteca de Acceso Libre; Centro de Autoensino; Centro de Recursos; Centro do Profesorado; Aula de Linguas; Biblioteca de Linguas (...)

Para nós, os elementos que o definen son que o Centro de Recurso Lingüísticos (LRC) proporciona **servicios** (incluíndo recursos) e **facilidades** para **usuarios** en apoio dun obxectivo específico ou misión relacionada coa aprendizaxe da lingua, ensino, lingüística aplicada ou da investigación en calquera destas áreas.

O centro pode se-lo recuncho dunha habitación ou un edificio enteiro. Os servicios proporcionados poden ir dende uns poucos postos de audición e xornais ata calquera servicio que apareza no listado da sección 'Servicios' desta publicación. Asemade, os usuarios poden ser uns poucos estudantes unhas poucas horas á semana, ou miles de usuarios pertencentes a distintos sectores e con diferentes necesidades; pero para o propósito desta publicación, a unidade que proporciona este servicio é o Centro de Recursos de Idiomas, ou abreviado 'LRC'.

#### **A Guía dos LRCs**

Ao comezo do proxecto LRC, levamos a cabo varios exercicios de intercambio de información para descubrir os puntos fortes dos colaboradores e os seus campos de destreza. Estivemos de acordo para intentalo e 'captura-las ideas', consellos, exemplos de bo método – sen mencionar leccións aprendidas de erros pasados – nunha publicación para ser compartida con aqueles fóra do grupo de traballo inicial dos colaboradores do proxecto. O resultado é esta publicación, *A guía dos Centros de Recursos de Idiomas (LRCs): pautas para establecer, dirixir e expandi-los LRCs*.

Encomendóusenos facer *a guía dos LRCs* tan práctica e realista como fose posible, como dixo un colaborador 'como falando cun compañeiro'. Tamén decidimos incluír estudos breves de casos prácticos das nosas experiencias nos nosos propios LRCs para ilustrar seccións con exemplos da práctica procedentes dunha gran variedade de institucións.

O noso obxectivo era producir algo útil para 'calquera implicado en establecer, dirixir ou expandir un LRC'. A nosa posible lectura é moi ampla. Por exemplo, esperamos que *a guía dos LRCs* fose de axuda a un profesor que planease establecer un pequeno LRC nunha escola secundaria, así como para o persoal dun gran centro, ben establecido que desexara cavilar na búsqueda de ideas para mellora-los seus métodos de traballo.

Tódalas áreas cubertas na *guía dos LRCs* non serán salientables para tódolos LRC, e certamente non pensamos que haxa unha 'boa' maneira de dirixir un LRC. Por esta razón, decidimos escribi-la principal 'lista de control' en cada sección como unha serie de preguntas para que cada lector poida reflexionar sobre as cuestións e decidir se son ou non son importantes e prácticas para o seu LRC. Cando se use *a guía dos LRCs* pode ser de axuda imaxinar que cada pregunta está precedida por 'Se é apropiado, (...)'

*A guía dos LRCs* foi tamén creada tendo en mente de acadar o desenvolvemento profesional. Pode ser fotocopiada con coñecemento por parte da fonte, e esperamos que o formato e a distribución poidan permitir us-

ala en obradoiros e acontecementos relacionados co ensino. En cada sección, incluímos a máis das *preguntas da lista de control* e dos *estudios de casos prácticos*, algúns consellos proporcionados polos nosos colaboradores e algúns *enlaces útiles* para axudar aos lectores a descubrir máis sobre un determinado tema usando a World Wide Web.

Nos pasados vinte anos, moitos individuos e institucións axudaron a desenvolver a 'arte' de dirixir un LRC con éxito. Estamos en débeda con aqueles que publicaron e deron obradoiros e presentacións sobre os Centros de Recursos de Idiomas (ou 'Centros de Acceso Libre') no pasado e agardamos que *a guía dos LRCs* sirva de axuda para o diálogo entre profesionais. Atopamos o traballo de Edith Esch, David Ingram, David Little, Judy McCall, Nicole Poteaux, Philip Riley, Sue Sheerin, a Confederación Europea de Centros da Lingua en Educación Superior (CERCLES) e o proxecto CIEL especialmente útil na preparación desta publicación<sup>2</sup>.

*A guía dos LRCs* está disponible en dezaseis linguas<sup>3</sup> europeas de distintas rexións e países onde traballan os colaboradores do proxecto: búlgaro; catalán; checo; holandés; inglés; finés; francés; galego; alemán; grego; húngaro; islandés; luxemburgués; maltés; esloveno e español<sup>4</sup>.

Agardamos que atopes útil esta publicación e estaríamos moi agradecidos de recibir a túa resposta e suxerencias (a [feedback@lrcnet.org](mailto:feedback@lrcnet.org)) que estará na rede ata, alomenos, o 2005. Podes tomar parte en discusións on-line sobre temas relacionados co LRC a través do portal LRC net, descargar *a guía dos LRCs* nas distintas linguas, e obter acceso a máis material, información e apoio.

**Philippa Wright**

Coordinadora do Proxecto LRC

*En beneficio de tódolos socios no proxecto, enumerados por completo na sección 'Socios'*

<sup>2</sup> Referencias ao completo na bibliografía á final desta publicación

<sup>3</sup> Disponibles para imprimir ou descargar dende o portal LRC net: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)

<sup>4</sup> O proxecto LRC compraceríase de calquera ofrecemento para traducir *A guía dos Centros de Recursos de Idiomas* a calquera outra lingua (de Europa ou máis lonxe).

## Glosario e explicación das siglas

CEF	Marco Común Europeo de Referencia para as Linguas: Aprendizaxe, Ensino, Avaliación
ECML	European Centre for Modern Languages
ELP	Portafolio da Lingua Europea
EU	Unión Europea
ISBN	Número de Libro Oficial Internacional
LRC	Centro de Recursos de Idiomas
MARC	Catálogo Lexible por Máquina
Divulgador	Individuo difusor de información con posición profesional permítelles difundir información a outros no campo
OPAC	Catálogo de Acceso Aberto ao público
Necesidades especiais	Dificultade na aprendizaxe ou discapacidade que require facilidades educativas diferentes daquelas proporcionadas xeralmente.
Nivel estándar	Establecemento dun grupo de procedementos oficiais que precisan ser seguidos para outorgar unha interpretación do rendemento dos estudantes
TIC	Tecnoloxía de Información e Comunicaci3ns

## X E S T I Ó N

A razón para a existencia de calquera LRC é responder ás necesidades dun grupo ou grupos específicos de usuarios. Quen son eses usuarios e qué servicios se lles ofrecen debería, no mellor dos casos, estar baseado nunha análise rigorosa das necesidades e claramente definido na 'Declaración dos obxectivos'. O tipo de persoal, medios e instalacións necesarios deberían, nunha situación ideal, definirse pensando na entrega satisfactoria dos servicios acordados.

Para facer isto, os LRC fan combinacións de persoal, facilidades e servicios distintos daqueles atopados colaborando en departamentos de lingua tradicionais ou noutras institucións. Estas novas combinacións son esixentes no que se refire ás destrezas de xestión requiridas. A consulta, toma de decisións, e os mecanismos de planificación e información poden ser máis complexos ca noutras estruturas educativas.

Sen embargo, a maioría do persoal directivo dos LRC (directores, coordinadores...) están en posición afortunada ao traballar nunha atmosfera estimulante e multicultural onde eles poden comprobar a experiencia e dedicación dun equipo profesional con múltiples destrezas. Como en calquera outro equipo de traballo, a boa colaboración, coordinación, comunicación así como unha xestión efectiva, poden abrir un longo camiño cara a unha entrega segura e exitosa dos servicios así como tamén unha xestión sen problemas do LRC.

## Obxectivos e aspectos institucionais

### Obxectivos

- ¿Por qué existe un LRC?, é dicir, ¿cal é o seu papel?
- ¿Cal é a metodoloxía educativa no funcionamento do teu LRC?
- ¿Identificaches aos teus usuarios dun modo claro?
- ¿Estaba o teu LRC establecido e hai planos para a súa expansión baseados nunha análise rigorosa das necesidades?
- ¿Tes unha declaración de obxectivos clara para o teu LRC e son o persoal e os usuarios conscientes dela?

### Estudio de caso práctico

#### Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona

##### Obxectivo do CRLE

O noso Centro de Recursos para Linguas Estranxeiras (CRLE) foi establecido como un servizo educativo dentro do Ministerio de Educación de Cataluña coa misión de mellora-la aprendizaxe e o ensino de linguas estranxeiras.

Ao CRLE encargáronselles as seguintes responsabilidades:

- Experimentar e difundir métodos innovadores no ensino de linguas estranxeiras e o uso de

novas tecnoloxías e ferramentas de ensino;

- Diseñar novos materiais educativos para educación primaria e secundaria;
- Crear un centro de documentación para apoiar a aprendizaxe e ensino de linguas estranxeiras;
- Proporcionar consulta e consello a programas e actividades que se están a desenvolver nas escolas;
- Estender información sobre unha boa práctica no campo;

**Estudio de caso práctico**

- Proporcionar aos centros dos profesores materiais relevantes;
- Desenvolver exames certificados pola administración central para as Escolas Oficiais d'Idiomas ( escolas oficiais de idiomas)

Para levar a cabo estes obxectivos, foron deseñados, dirixidos, presupostados e postos en práctica distintos proxectos a curto e longo prazo. Cando era apropiado, os bos resultados na avaliación da fase do proxecto experimental levou a xeneralización de actividades e normativas.

Os proxectos cambiaron ao longo da vida do CRLE no sentido de que mudaron cos tempos e necesidades evolutivas. Nos anos

oitenta, a énfase recaeu na introducción e apoio dos medios audiovisuais na clase, organizando programas de intercambio e programas de verán de inmersión na lingua para alumnos. Máis recentemente, concretámonos en proxectos tales como as políticas de integración ICT, a introducción temperá de linguas estranxeiras, políticas de aprendizaxe autónoma de acollemento familiar a nivel escolar ou Aprendizaxe Integrada de Contido e Linguaxe (CLIL)

A necesidade de avalia-los programas de lingua estranxeira levounos a participar en estudos internacionais e nacionais a gran escala sobre a efectividade do ensino do inglés no noso país en diferentes niveis educativos.

**Estudio de caso práctico**

**Instituto da lingua e formación especializada da Universidade de Charles, Praga**

*Por qué creamos o noso LRC, o seu papel e metodoloxía*

Hai dous estímulo principais que nos levaron a introducir parte do proceso de ensino e aprendizaxe no Centro de Recursos de Idiomas (LRC).

O primeiro estímulo vén dos estudantes en si mesmos, que se ven influidos polos cambios na nosa sociedade altamente tecnolóxica e teñen que loitar para encontra-lo seu lugar nun mercado de traballo competitivo e global. A maioría dos nosos estudantes son xoves adultos que se apuntan aos nosos cursos cun obxectivo específico en mente, están dispostos a estudar fóra de clase pero necesitan ser guiados. Para satisfacer a estes 'clientes' temos que ofrecer un enfoque máis individualizado. Inspirados polas ideas de varios autores de libros de texto recentes, comezamos:

- Proporcionando aos estudantes máis oportunidades para elixi-lo que queren facer en clases regulares;
- Animándolos a crea-los seus propios materiais;
- Proporcionando un tempo extra para sesións de consulta.

Mentres tanto, nun intento de facer o proceso de ensino e aprendizaxe máis efectivo para todo o mundo, estivemos a traballar en cómo aumenta a motivación de estudantes menos cobizosos e apoiar a profesores na difícil tarefa de supervisar distintos grupos traballando en diferentes tarefas a un tempo.

O segundo estímulo vén de novas teorías no ensino dunha lingua estranxeira e metodoloxía de ensino. Tomamos parte no obradoiro de 1999 do European Centre for Modern Languages of the Council of Europe (ECML) "Language Resource Centres: shifting from the

teachers' perspective to the learner's perspective" (véxase Poteaux na bibliografía xeral). Este feito promoveu a idea de aprendizaxe, non como un proceso no que o profesor decide cómo aprende o estudante, senón como un proceso guiado polo estudante en si mesmo. Isto axudou a nos convencer de que o ensino autónomo fortaleceríase se proporcionasemos un ambiente máis axeitado para isto -na forma dun Centro de Recursos de Idiomas.

Sen embargo, crear un modesto LRC resultaba ser máis doado ca preparar aos estudantes para o seu novo papel. Abaixo, está un resume das tarefas nas que estamos a traballar para axudar aos estudantes a se facer máis autónomos e polo tanto máis eficientes no estudio dunha lingua:

- Desenvolver un plano de estudos que teña en conta a experiencia de estudantes adultos e responda ás necesidades dun grupo particular de estudantes,
- Axudar aos estudantes a darse de conta de que precisan continuar aprendendo a lingua por si mesmos unha vez que deixaron a clase;
- Axudándolles a adquiri-las destrezas que necesitan para facer isto con éxito, por exemplo:
  - diagnosticando as súas necesidades de aprendizaxe e establecendo metas de aprendizaxe;
  - definindo o contido e a progresión do seu proceso de aprendizaxe;
  - escolmando as estratexias de aprendizaxe que mellor funcionan con eles coma individuos;
  - controlando o procedemento de adquisición;
  - avaliando o que foi adquirido.

### Toma de decisións, información e colaboración

- ¿Que nivel de autonomía ten o teu LRC?
- ¿É o teu LRC parte dun departamento ou organización maiores?
- ¿Proporcionas servizos a varios departamentos ou grupos de usuarios distintos? (¿poderías? / ¿deberías?)
  - Se é o caso, ¿está o nivel e a extensión das previsións claramente definido?
  - ¿Tes que traballar en corcondancia cos 'Acordos de nivel de servizo'?
  - ¿Como están financiados os servizos (cunha cantidade aportada por cada departamento ou cobrando por servizo)?
- ¿Que nivel de decisións financeiras e directivas podedes ti e o teu equipo tomar por vós mesmos e que decisións precisan ser remitidas?
  - ¿Está claro para tódolos implicados?
  - ¿Informas a un individuo ou a un grupo directivo?
- ¿Cales son os mecanismos de consulta?
  - ¿Están claros para tódolos implicados?
  - ¿Podes volver a negociar 'niveis de consulta', en caso necesario, para permitir ao teu LRC 'moverse cos tempos'?
- ¿Fai uso o teu LRC dos servizos centrais (por exemplo para apoio técnico ou persoal) - está clara a base destas relacións?
- ¿Es ti consciente de tódolos servizos e facilidades que xa existen na túa institución e estás seguro de que estás a facer uso das competencias existentes?

#### Consello

➤ Podes atopar axuda dos teus veciños do LRC, especialmente se estás a levar un centro pequeno.

### Planificación

- ¿Tes un 'plano corporativo' para o teu LRC (quizais chamado 'anual' ou de 'desenvolvemento') e se é así, con cantas antelación podes, ou estás obrigado a planificar?
- ¿Cal é a situación actual?-¿cales son as estratexias a curto, medio e longo prazo e obxectivos operacionais a ser acadados?
  - ¿Cales son as perspectivas de desenvolvemento realistas para o teu LRC?
  - ¿Levaches a cabo un estudio de viabilidade para comproba-las implicacións de calquera desenvolvemento maior?
- ¿Quen está implicado no proceso de planificación- están incluídos persoal e usuarios?
  - ¿Tes claro a quen tes que consultar (por exemplo, tes representantes dos estudantes) e as estratexias de consulta máis apropiadas para usar?

#### Consello

➤ Non esquezas ter en conta a tódolos implicados desde financiadores ata os usuarios.

### Presuposto e orzamento

- ¿Que nivel de autonomía tes para establecer e gasta-lo teu presuposto?
- ¿Está o teu presuposto establecido anualmente, cada dous anos ou cada tres anos. ¿Tes que tratar de conseguir ou negocia-los niveis de financiación-se é o caso sobre qué base?
- ¿Necesitas gañar unha porcentaxe dos teus ingresos?
  - ¿Se é así, cómo- a través do ensino, ofrecendo servizos e facilidades ou por medio do traballo en proxecto?
  - ¿Sabes onde mirar para atopar oportunidades en proxecto ou concursos públicos?

- ¿Hai algún apartado, restricción ou proceso presupostario imposto (para ordear ou informar) claro para todos aqueles que teñen que usalos?
- ¿Se o teu LRC é parte dunha organización maior, quen ou cal departamento pode ofrecerche apoio en temas financeiros?

**Estudio de caso práctico**

**Centro de formación de profesorado e innovación educativa (CFIE), Guardo**

*Como organizamos o plano anual para o centro (co presuposto dado) baseado nun sistema de análise de necesidades que implica a persoal e usuarios*

O CFIE en Guardo é un dos tres Centros de Formación de Profesorado e Innovación Educativa na provincia de Palencia, no norte de España. O noso plano de Actuación Anual segue un horario fixado e unhas etapas claramente definidas, deste modo, tódolos implicados no proxecto son conscientes das súas responsabilidades e deberes por adiantado.

A primeira etapa do proceso comeza en Xaneiro coa reunión do Comité Provincial de Formación de Profesorado, así como os representantes da Xunta Educativa de Palencia. Este comité decide con exactitude cómo será posto en práctica no ano que entra o proceso de consulta e planificación. Estamos de acordo en:

- división de responsabilidades;
- programa para cada etapa do proceso;
- modelos de cuestionarios para a análise das necesidades de formación;
- niveles de servicio posibles cos presupostos e recursos humanos disponibles.

Estes acordos son alcanzados dun xeito amistoso e de colaboración.

O presuposto anual para as nosas actividades está en comunicación co Comité de Formación do Profesorado Provincial polo noso Ministerio de Educación. Esta división está acordada polos tres CFIEs segundo o número de usuarios que ten cada un. Deste modo sabemos por adiantado, en Maio, o diñeiro que teremos disponible para o seguinte ano académico.

Dentro do persoal dos Centros de Formación do Profesorado, cada 'asesor' actúa como un intermediario entre o CFIE e un número definido de escolas. O asesor é a persoa responsable de mante-la reunión oficial con cada escola (representada polos equipos directivos e o profesor coa responsabilidade de continuar un desenvolvemento profesional) Nesta reunión, os cuestionarios para a análise das necesidades de formación en servicio son explicados e as datas acordadas para que o asesor recolla os resultados. O asesor é o responsable de resumir-las necesidades de formación dos profesores para cada escola nun informe que é presentado á reunión do persoal do CFIE.

Unha vez que o noso equipo reuniu e discutiu tódalas suxerencias de formación (en servicio) das escolas, analizámolas en relación co presuposto do centro. Estamos entón nunha posición de dar prioridade e decidir qué actividades e feitos poden ter lugar e cales novos recursos podemos adquirir no ano que entra. Estas decisións son presentadas ao Comité Provincial, quen as transmite ao Ministerio de Educación Rexional, e o Plano de Actuación Anual está completo.

Atopamos que a clave para unha xestión sen problemas deste proceso completo é a boa comunicación, especialmente entre as escolas e o asesor do CFIE e entre éste e o resto do noso equipo.

**Consello**

- ➔ Presta atención aos 'custes ocultos' tales como os permisos de software e contratos de mantemento cando se crea un LRC dende o comezo.

**Promoción, identidade e marketing**

- ¿Tes unha 'política de comunicacións' especificando obxectivos, estratexias, planos de acción e métodos de avaliación para o teu LRC?
  - ¿Sobre qué base revisas esta política?
- ¿Tes un 'estilo de editorial' claro para os documentos, visualizadores, comunicacións para darlle ao teu centro unha 'identidade visual'?
- ¿Tes un logotipo para promocionar a túa identidade ou tes permiso para usa-lo logotipo da institución matriz?
- ¿Como estas promocionando o teu centro, estás usando os medios apropiados para conseguilo usuarios obxectivo?

- ¿Traballas ao par dos profesores/formadores daqueles que usan o centro (tanto se son da mesma institución ou de fóra) para asegurar que promocionaron os servicios ofertados polo LRC aos seus estudantes?
- ¿Organizas (ou contribúes a organizar) exhibicións, eventos culturais, feiras do libro, campañas de lectura e alfabetización?
- ¿Mantés 'días abertos' ou 'tardes abertas' para usuarios potenciais?
- ¿Que tipo de presenza en Web/on-line tes información sobre localización, horarios de apertura, ou un listado completo dos vosos servicios, un catálogo dos vosos recursos, detalles sobre tódolos teus proxectos e actividades?
  - ¿Cómo aseguras que a información on-line sobre o teu LRC é útil, se pode usar e está actualizada?
- ¿Publicas un folleto informativo para os usuarios do LRC con horas de apertura, servicios, detalles para establecer contacto e información sobre o acceso para persoas con discapacidades?

(NB para cuestións de 'Acceso' ver a sección 'Usuarios')

### Estudio de caso práctico

#### **Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum, ÖSpK (Centro Austríaco de Competencia en Linguas Modernas), Graz**

*Cómo crear a identidade dun LRC sen axuda profesional e sen moitos cartos*

*En 1997 o Centro Austríaco de Competencia en Linguas Modernas (ÖSpK) aínda era parte do Ministerio Austríaco de Educación (BMB-WK) pero tiña en inminente perspectiva a separación. Naquela época identificabásemos co Ministerio e non contabamos con estratexias para promoverle a identidade independente da nosa organización - como 'ÖSpK' - na conciencia dos nosos grupos meta.*

*Comezamos o proceso exitoso pero difícil de 'creación da nosa identidade' dentro do marco da educación austríaca coa discusión:*

- dos obxectivos;
  - das oportunidades disponibles;
  - das estratexias que podíamos usar;
- para ser mellor 'recoñecidos' polos usuarios meta.*

*Reconsideramos a nosa identidade visual, decidindo usar símbolos visuais idénticos en tódalas ocasións para aumentar e reforza-la conciencia da nosa existencia. Vimos que non había necesidade de contratar a unha axencia de relacións públicas custosa, senón que o que realmente contaba era que a xente fose quen de identifica-lo nome e o logo da nosa institución con varias mensaxes clave sobre o seu propósito.*

*Tivemos moi boas ideas sobre o nome, os logos, o estilo do papel, as publicacións existentes, etc. Decatámonos de que decisións tan aparentemente pequenas como:*

- onde e cando coloca-los logos;
  - que estilo de papel usar;
  - se podíamos cambia-lo aspecto das publicacións (aínda o cambio máis insignificante) para que fosen rapidamente identificadas coa nosa institución;
- eran claves para crea-la nova identidade.*

*O logo de ÖSpK, en combinación co nome completo, úsase agora en tódalas publicacións, cartas, folletos e carpetas. Se é posible, colocamos sempre o logo na mesma posición da*

*páxina e tamén insistimos en perfeccionar o deseño dos materiais para que publicacións, carpetas, CD-ROMs, etc pertencentes ao mesmo proxecto teñan todos o mesmo aspecto.*

*O seguinte paso foi planear unha 'estratexia de comunicación' co gallo de asegurar que tódalas mensaxes tivesen a dirección, o enfoque e o efecto desexados. Decidimos seguir promovendo ÖSpK en tantas ocasións diferentes como fose posible e imprimir material para os visitantes, aínda que, ás veces, as restricións no presuposto non deran máis que para folletos fotocopiados. Eliximos unha serie de contactos con medios de comunicación, incluíndo a educación, as cuestións sociais e os correspondentes de revistas e xornais, e descubrimos que establecer relacións cos medios de comunicación require tempo, ¡non cartos! Levamos a cabo estas estratexias durante o Ano Europeo das Linguas e agora somos a miúdo o centro de atención en canto á aprendizaxe de linguas modernas en Austria.*

*Comprobamos que usando unha páxina principal claramente estruturada e frecuentemente actualizada, se pode apoiar-lo proceso (ás veces molesto) de situa-la asociación. O feito de promociona-los conceptos e os contidos ti mesmo e deixar a parte técnica para un experto en redes pode aforrar tempo e cartos. Ademais, un bo concepto básico pode estenderse rapidamente sempre dacordo coa situación financeira, por exemplo, a través de bases de datos interactivas, foros, chats, etc.*

*Por último, mais non por iso menos importante, recomendamos atopar palabras clave para o traballo e mantelas breves, claras e tan simples como sexa posible (no caso de ÖSpK, utilizamos 'Desenvolvemento – Difusión – Colaboración'). Tales palabras pódense converter nos aspectos centrais da estratexia de relacións públicas, ¡que debería aproveitar cada oportunidade de promoción que surda!*



## Personal

### ¿A quen se necesita?

- ¿Que tipo de perfil e número de personal se necesita no teu LRC: académico; asesor; profesional da información; administrativo; técnico?
  - ¿Traballa o personal a tempo completo ou parcial; con contratos permanentes, temporais, por horas, como colocación de estudantes; voluntarios; bolseiros ou unha mestura de todo?
  - ¿Ten todo o personal do LRC descripcións do traballo, roles específicos e responsabilidades?
  - ¿Teñen que traballar fóra das horas normais, por exemplo, noites ou fins de semana?

### Selección

- ¿Es capaz de seleccionar o teu propio personal? Se así fora, ¿estás afeito aos aspectos legais e coa banda salarial que debes usar?
  - ¿Tiveches en conta a igualdade de oportunidades?
- ¿Sabes onde te anunciar para lograr posibles candidatos para as vacantes?
- ¿Hai un programa de iniciación ou orientación no lugar para os novos colegas?

### Coordinación e informes

- ¿Están claros para todo o personal do LRC o xeito de informar e as estruturas de dirección (por exemplo, ¿contas cun organigrama?)
  - Se formas parte dunha organización máis ampla, ¿están claros os procedementos para traballar con grupos directivos, comités coordinadores e colegas alleos ao LRC?
  - ¿Existen mecanismos no lugar para que o personal avalíe tódolos aspectos do seu traballo ou as actividades do LRC?
- ¿Como están organizados os horarios (para o personal de recepción, de asesoría, técnico e docente); os tempos vacacionais e as substitucións? ¿E por quen?

### Desenvolvemento profesional

- ¿Dispós de plano e presuposto para o desenrolo profesional e o compartimento das destrezas?
  - ¿Vai unido o desenrolo profesional á valoración do personal?
  - ¿Como se promove e como se apoia?
  - ¿Ten axuda o personal cos gastos de formación externa e cursos relacionados co traballo?
  - ¿Concédeselles unha excedencia para estudar ou tempo libre para asistir a cursos relacionados co traballo?
  - ¿Como se informa ao personal sobre as oportunidades de formación?
  - ¿Hai directrices por escrito (ás veces coñecidas como 'manuais de mesa de traballo') para os principais aspectos operacionais de dirección do LRC-para aforrar tempo ao personal actual e evitar ter que explicar cada aspecto do centro cando se incorpore novo personal?

### Representación e apoio do personal

- ¿Recorre o personal aos sindicatos e corpos profesionais apropiados?
  - ¿Dáselles tempo libre ou apoio económico para asistir a reunións?
- ¿Estás implicado en redes axeitadas que che apoiem nas túas actividades e desenrolo profesional?

### Estudio de caso práctico

#### **APIGA, a Asociación de Profesores de Inglés de Galicia, España**

*Voluntarios: estudantes buscando experiencia laboral no Centro de Recursos de Idiomas de APIGA*

*Un dos problemas aos que se enfrontan moitos LRC é a necesidade de máis personal do que o presuposto permite. Unha solución posible é a de recrutar voluntarios. APIGA, a organización de profesores do norte de Es-*

*paña, pode ofrecer aquí varios consellos. Unha idea é recrutar estudantes que acaban de remata-la universidade e necesitan experiencia laboral. As institucións benéficas tamén ofrecen experiencia laboral dentro dos seus*

**Estudio de caso práctico**

*programas-andan á procura de novas organizacións para colocar aos estudantes.*

*Antes de buscar voluntarios, é boa idea distribuír claramente as tarefas en cantidades de traballo razoables, para que os novos voluntarios non cansen ou se aburran. Ademais, especificando o que se quere facer, é máis doado convencer a novos voluntarios de que van conseguí-la experiencia laboral que necesitan ou que poderían atopar recompensa. Por exemplo, aos recién licenciados tentaríalos máis a posibilidade de axudar a crear unha nova base de datos que arranxa-los estantes ou face-lo papeleo básico.*

*Outro beneficio de definir claramente dende o principio as tarefas que teñen que face-los voluntarios, é que o LRC pode recoñecer-lo traballo que se fixo en cartas oficiais de recomendación, que os estudantes voluntarios poderán levar con eles. Deste xeito, os futuros xefes terán unha idea clara sobre o que os estudantes re-*

*alizaron durante o seu traballo no LRC. É tamén máis doado controlar o progreso dos voluntarios durante a colocación e resta presión no persoal habitual, que así non ten que se preocupar sobre o que van facer despois os voluntarios.*

*As organizacións máis amplas poden pensar en ter programas de iniciación regulares para que os novos voluntarios reciban unha formación básica e, ao mesmo tempo, cheguen a coñecer a asociación. Os antigos voluntarios poden preparar aos novos e ter un recoñecemento por esta actividade.*

*Finalmente, pensa noutras formas de recompensar aos voluntarios se non podes pagar-lles. APIGA, por exemplo, ofrece acceso libre para os seus voluntarios a conferencias e obradoiros, ou simplemente permítelles unirse gratuitamente á organización. Por suposto, tales privilexios dependen do resultado; só os voluntarios que completen as súas tarefas poden disfrutalos.*

**Consellos**

- Algunhas profesións están cambiando e están aparecendo outra novas: un asesor lingüístico en comparación cun profesor, un administrador de recursos de obradoiro a diferenza dun bibliotecario...
- Ten en funcionamento un seminario para o persoal sobre o uso do ICT para axudar-lles a manterse ao día e a realizar os seus deberes axeitadamente.

**Avaliación e feedback**

- ¿Estás dedicando tempo e recursos a isto? ¿Deixas tempo para ti e os teus colegas para reflexionar no que estades facendo?
- ¿Quen contribúe ao proceso de avaliación - o persoal/os usuarios?
- ¿Que métodos de avaliación usas: enquisas; estadísticas; entrevistas, cuestionarios (...)?
- ¿Que 'indicadores de cumprimento das tarefas' estás a usar para avaliar a efectividade do LRC?
- ¿Estás reunindo datos axeitados para os propósitos da dirección, por exemplo números de usuarios, uso dos recursos, períodos de tempo grandes ou pequenos? Se é así, ¿como?
- ¿Estás tamén xuntando información sobre a 'calidade' e a 'utilidade' de proxectos, recursos, servicios e facilidades específicas? Se é así, ¿como?
- ¿Como usas os datos de avaliación? ¿Para aprender, mellorar ou adapta-los servicios?
- ¿Están os resultados expostos para que tódolos implicados os vexan?
- ¿Tes un buzón de suxestións? ¿Onde?
- ¿Están os mecanismos de avaliación tan claros como é posible?

**Consello**

- Usa un cuestionario anónimo para obter unha avaliación anual cunha base de voluntarios de usuarios.

**Dereitos de propiedade intelectual/copyright**

- ¿Tes clara a situación legal en canto aos dereitos de propiedade intelectual/copyright?
- ¿Estás amosándolles aos usuarios os avisos axeitados sobre a vulneración do copyright?

- ¿Como aseguras que o persoal non infrinxe a lexislación do copyright? ¿Por educación, información ou pedindo que non se realicen copias 'ilegais'?
- ¿Estás informado dos mecanismos para a obtención do copyright dentro da asociación?
- ¿Estás informado sobre o copyright no que se refire á dixitalización de materiais existentes nouro formato?
- ¿Estás recoñecendo a autoría e a propiedade dos materiais creados dentro da asociación?
- ¿Podes librar algún dos teus recursos do copyright (a condición de que a orixe sexa recoñecida)?
- ¿Hai algunha posibilidade de que exista un proxecto 'de intercambio' para compartir recursos cos centros e departamentos cercanos ou a través de asociacións profesionais?

## Saúde e seguridade, o entorno do traballo

- ¿Sodes vós, persoal do LRC e usuarios, conscientes da política de saúde e seguridade da vosa institución? ¿É parte do programa de iniciación?
- ¿Estás ti e mailo teu persoal informados sobre cursos relacionados coa saúde e a seguridade?
- ¿Tes disponible un botiquín de primeiros auxilios ou socorristas entre o persoal (¿e sabe o persoal a onde acudir para buscar axuda en caso de emerxencia?)?
- ¿Hai un nivel apropiado de seguridade para protexer aos usuarios, ao material e aos recursos?
- ¿Está o dispositivo anti-incendios situado no lugar axeitado, revísanse con regularidade os extintores, está o persoal adestrado para saber que facer se hai un incendio ou outra emerxencia?
- ¿Previches e fomentaches prácticas de traballo seguras para o persoal e os usuarios do LRC, por exemplo proporcionando postos de traballo ben organizados (ergonómicos), tarefas variadas, descansos coa pantalla?
- ¿Estás fomentando o uso ecolóxico dos recursos, por exemplo, a reciclaxe de papel; como desfacerse apropiadamente de substancias tóxicas como os cartuchos?

### Consello

- ➔ Se pides aos usuarios que traian os seus propios auriculares, podes evitar ter que mercar uns novos e, por riba, é máis san.




### Seguro e responsabilidade

- ¿Tes claro o asunto do seguro e a túa responsabilidade coa seguridade e as pertenzas do persoal e os usuarios (¿comunicaches isto na forma correcta?)?
- ¿Tes clara a situación do seguro para as existencias e o material (por exemplo en caso de incendio, inundación ou roubo)?
- ¿Tomaches as medidas de seguridade apropiadas para impedi-lo roubo do material e dos recursos e, ao mesmo tempo, mante-lo centro accesible?
- ¿Ten claro o persoal o tema da seguridade na información persoal dos usuarios (por exemplo a protección de datos)?

## Cuestións prácticas

- ¿Tes normas sobre a comida, a bebida, o uso dos teléfonos móbiles ou ordenadores portátiles no LRC? ¿E cales son as bases destas normas?
- ¿Como levas a tarefa rutinaria, pero crucial, de acomoda-los recursos de libre acceso (¿é tarefa dun ou dous membros do persoal ou de todo o equipo?)?
- ¿Como solucionas o tema da limpeza no LRC? ¿Tes o material e os produtos axeitados para a limpeza de pantallas, teclados, auriculares e cabezais de vídeo ou cassette, así como para a limpeza e orde nos lugares de ensinanza e traballo?

### Enlaces de interese

-  **CERCLES**  
 Confédération Européenne des Centres de Langues dans l'Enseignement Supérieur/Confederación Europea de Centros de Idiomas de Educación Superior  
 Unha confederación de asociacións independentes de 21 países de Europa.  
[www.cercles.org](http://www.cercles.org)
-  **CIEL Language Support Network:**  
 Apoia a aprendizaxe independente das linguas  
 Os manuais de CIEL pódense descargar-guías prácticas para integrar a aprendizaxe independente das linguas co curriculum ensinado nun contexto institucional:  
*Handbook 2- Managing independent language learning: management and policy considerations*  
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
-  **Comisión Europea** Directiva Xeral para a Educación e a Cultura  
 As linguas na educación e na preparación  
 Programa Sócrates- Propostas e formularios de inscrición  
<http://europa.eu.int/comm/education/socrates/download.html>  
 Programa Leonardo- linguas na formación profesional  
<http://europa.eu.int/comm/education/languages/actions/leonardo2.html>  
 Linguas de rexións e minorías  
<http://europa.eu.int/comm/education/langmin.html>  
 Ver tamén a sección 'Supplementary resources' do *portal LRC: www.lrcnet.org*

## U S U A R I O S

*Os usuarios definirán as actividades do LRC e as instalacións, recursos e equipo precisos para satisfacer as súas necesidades. Polo tanto, é moi importante saber quen son os usuarios (ou serán), que necesitan e esperan do LRC e cando e como accederán (ou lles gustaría acceder) aos servizos ofrecidos.*

*É pouco probable que algún LRC poida ofrecer servizos a tódolos grupos de usuarios incluídos abaixo. Non embargante, podería haber novos grupos que poderían aproveitar os servizos ou mesmo sería posible mellora-lo acceso aos usuarios xa existentes sen grandes gastos ou reorganización.*

*Os usuarios poden acceder de distintos xeitos aos LRC. Actualmente, non todos usan os LRC 'en persoa' e a tecnoloxía permite recrutar a máis usuarios 'a distancia' do que que era posible hai cinco ou dez anos. Cunha planificación coidadosa e algo de imaxinación, os LRC poden chegar aos usuarios xeograficamente illados ou aos usuarios discapacitados que non poden acceder ao LRC fisicamente.*

*A boa comunicación con tódolos usuarios e a oportunidade de intercambiar información regularmente servirá para comprobar que se ofrecen os servizos requiridos e contribuirá a unha atmosfera de traballo en colaboración.*

### Grupos destinatarios

¿Cales dos seguintes grupos destinatarios usan (ou poderían usar) o LRC e cales son as súas necesidades específicas?

#### Estudiantes

- de preescolar
- escolares (primaria e secundaria)
- clubs de idiomas
- universitarios (a tempo parcial e completo)
- estudantes adultos
- universidade da terceira idade
- estudantes de linguas para fins específicos (sector comercial/industrial/técnico/de servizos)

#### Educadores

- mestres (preparación inicial e formación continua, tódolos sectores educativos)
- formadores pedagóxicos
- titores de educación de adultos
- formadores relacionados coa aprendizaxe de linguaxe especializada

#### Responsables na ensinanza de idiomas e difusores de información

- asesores e inspectores da educación
- responsables políticos

- representantes do Ministerio de Educación ou doutros ministerios
- responsables dos planos de estudos
- xuntas de exames
- grupos/redes/asociacións profesionais

#### Institucións, empresas e outros individuos

- institutos culturais
- casas editoriais
- organismos de radiodifusión
- investigadores
- autores do material e do programa
- outros LRCs (ou centros de mestres)
- periodistas
- o público xeral

#### Estudio de caso práctico

#### **CILT (Center for Information on Language Teaching and Research), Londres**

##### *Atención a un amplo abano de usuarios*

*Un grupo de 'usuarios' ao que o CILT non atende directamente, alomenos no seu programa principal, é o de 'estudiantes'. Sen embargo, ademais dos varios miles de individuos que visitan os recursos da biblioteca do CILT e as decenas de miles que empregan os recursos on-line de CILT cada ano, tamén atendemos a cada un dos seguintes grupos:*

- educadores;
- responsables na ensinanza de idiomas;
- difusores de información;
- institucións, empresas e outros individuos.

*Nós apoiamos a tódolos sectores da educación dende a ensinanza primaria (ou mesmo preescolar) ata a superior e a de adultos, incluíndo a formación en linguaxes para fins específicos.*

*Cada un destes grupos ten necesidades específicas e emprega o CILT por distintos motivos. Eles:*

- acceden aos servizos do CILT de distintos xeitos (en persoa, por teléfono, carta, on-line, a través dun curso de formación ou mediante unha publicación);
- necesitan o apoio do CILT en diferentes momentos (do día, do ano académico ou da carreira);
- precisan diferentes tipos de servizos (información, consello, recursos, formación, publicacións).

*Isto, naturalmente, inflúe na maneira de organizar e ofrece-los nosos servizos.*

*Por exemplo, nós:*

- abrimos ata tarde unha vez a semana e o os sábados pola mañá durante o trimestre para que os mestres poidan visita-lo centro de recursos fóra das horas de traballo;
- temos unha rede de 'Centros Comenius' no Reino Unido para aqueles que viven demasiado lonxe para viaxar ata Londres;
- facemos os nosos 'Boletíns Informativos' (dos que distribuimos máis de 20.000 ao ano) disponibles on-line;
- colaboramos en moitos proxectos rexionais, nacionais e internacionais que nos axudan a chegar a máis público ademais de compartir coñecementos e habilidades.

*Baseámonos en distintos enfoques que nos axudan a atender a un amplo espectro de usuarios;*

- boa comunicación entre os compañeiros e as diferentes seccións no CILT;
- colaboración e asociacións con organizacións e proxectos externos;
- conexión de redes, en tódalas súas formas;
- uso do ICT e explotación do fantástico potencial de Internet para chegar aos usuarios afastados e reducir os custos e atrasos postais.

#### **Acceso e comunicación**

- ¿Cómo vos comunicades cos vosos usuarios destinatarios: en persoa, por medio de compañeiros de ensinanza, asesores, panfletos, taboleiros de anuncios, e-mail/correo electrónico, boletíns informativos...?
- ¿Que clase de iniciación proporcionades aos novos usuarios?
  - ¿Os cursos de iniciación son en horarios programados ou proporcionan un servizo flexible se é necesario?

- ¿Como facilidades/fomentádes a comunicación entre os usuarios e o persoal do LRC?
- ¿Como tratáde-las diferentes demandas do acceso individual e de grupo?
- ¿Tivestes en conta o acceso de grupo e a presión sobre o número de recursos ao realizárense os cursos de libre acceso/asesoramento/ensinanza programados?
- ¿Ofrecedes servicios para os usuarios menos formados tecnoloxicamente?

#### Usuarios con necesidades especiais

- ¿De que recursos dispoñedes para usuarios con necesidades especiais e discapacitados?
- ¿Foi o voso 'nivel de accesibilidade' do LRC (p.ex. acceso para cadeiras de rodas/disponibilidade de cursos de iniciación teórico-prácticos) para usuarios con necesidades especiais ou discapacitados revisado e anunciado para os actuais e futuros usuarios?
  - ¿Podedes realizar melloras na accesibilidade do voso LRC?
  - ¿Podedes facer accesibles as habilidades do persoal existente, por exemplo, aos usuarios da Linguaxe de Signos?
  - ¿Sabedes onde buscar consello, ou a quen dirixirvos, para mellora-la accesibilidade do voso LRC?

#### Estudio de caso práctico

#### **Instituto de Idioma e Tratamento da Fala (Atenas)**

*Distintos métodos mediante os que o ISLP se comunica cos seus usuarios*

*O Instituto para o Tratamento da Fala e do Idioma ofrece Recursos de Idiomas a unha ampla variedade de público.*

*O noso grupo de usuarios principal é a comunidade científica e de investigación a nivel grego e internacional. Non embargante, nesta sección tamén identificamos grupos de usuarios específicos e o tipo de información e recursos nos que probablemente estean interesados. Creamos 'bases de datos de interese especial' para almacenar esta información sobre os nosos usuarios, nas que os científicos, investigadores, estudantes e os responsables das tomas de decisións, ademais doutros grupos, son incluídos en varias categorías. Deste xeito, poderemos seleccionar a qué grupo ou combinación de grupos deberíamos comunicar un tema ou tópico en particular, ademais de podermos comunicar de xeito regular con tódolos nosos usuarios de distintas maneiras.*

*O principal medio de comunicación que o ILSP adoptou é a través da nosa páxina en Internet ([www.ilsp.gr](http://www.ilsp.gr)). Ademais de ser unha ferramenta de comunicación económica e práctica, Internet tamén é rápida e chega á maior cantidade de público posible. En particular, é axeitada para os nosos usuarios xa que a meirande parte deles coñecen o ordenador, teñen acceso a Internet e adoitan empregala para a investigación e o traballo. Naturalmente, é aconsellable actualiza-la páxina inicial o máis frecuentemente posible e incluír tódalas novas actuais de interese para o voso público destinatario. A páxina do ILSP actualízase a diario e inclúe, entre outras cousas, acontecementos e actividades pasadas, presentes e futuras do ILSP. Ademais, tamén é bilingüe (grego e inglés) xa que moitos dos nosos usuarios proveñen de fóra de Grecia, e a maioría destes científicos e investigadores*

*que non entenden o grego si entenden o inglés. O número de idiomas nos que pode aparecer a vosa páxina do LRC e a frecuencia con que se actualiza dependerá, sen dúbida algunha, do voso orzamento e das necesidades dos vosos usuarios.*

*Aínda que o uso de Internet pode ser tan útil e efectivo, nós, coma outros moitos LRC, tamén distribuímos algunha información que só é de interese para un grupo de usuarios máis restrinxidos. Con este propósito, realizamos 'boletíns informativos' especializados que inclúen versións máis 'requintadas' do material que adoita estar dispoñible en Internet, ademais doutras cousas coma os artigos e informes científicos e de investigación. Neste marco, o ILSP publica Logonavigation, un boletín informativo para as tecnoloxías da linguaxe humana, que se distribúe gratuitamente para os grupos de interese científico especial.*

*Coma en calquera outro LRC, en ocasións, precisamos contactar cos usuarios a un nivel máis persoal, sobre todo, cando hai que informar aos usuarios de xeito urxente sobre acontecementos, actividades ou publicacións específicas. Polo tanto, nalgunhas ocasións, o ILSP opta por contactar con algúns dos seus usuarios mediante e-mail ou teléfono, aínda que, de novo, é crucial que estes usuarios foran coidadosamente seleccionados para asegurarse de que certamente van estar interesados na información que lles queremos comunicar.*

*Por último, consideramos de gran utilidade participar en eventos coma conferencias e exhibicións, onde é moi probable atoparmos cos nosos grupos destinatarios de interese. O ILSP participa en varios eventos deste tipo ao longo do ano nun intento de chegar á maior cantidade de público posible.*

### Consellos

- Lembraide que é probable que algúns usuarios (especialmente estudantes maiores ou aqueles que volven aos estudos) non tiveran a oportunidade de usar ordenadores ou tecnoloxía dixital no pasado.
- Non esquezades empregar tódolos medios para chegar aos vosos usuarios - sede o máis comprensivos que poidades.

## Abrirse a novos usuarios

- ¿Realizades vós a maioría de recursos e servicios ofrecidos polo voso LRC?
- ¿É unha prioridade para o voso LRC atraer a novos usuarios?
  - De ser así, ¿aparece isto reflectido nas vosas actividades promocionais?
- ¿Considerastes cómo se podería amplia-lo uso dos vosos recursos e servicios para ser utilizados polos novos grupos destinatarios?
  - ¿Podedes amplia-lo voso horario de apertura?
  - ¿Podedes ofrecer algún dos vosos servicios e recursos actuais para os usuarios a distancia (por teléfono, correo, Internet)?
- ¿Podedes convidar a que sexan empregados por novos grupos nos 'períodos de menos demanda' (quizais primeiro a xeito de proba)?
  - ¿Podería ser isto unha fonte para a xeración de ingresos, cumprindo coa vosa misión coma LRC ou enriquecendo as actividades do voso LRC?
- ¿Consultastes a tódolos implicados (especialmente a membros do persoal doutro LRC) sobre algún desenvolvemento ou expansión planeado?

### Estudio de caso práctico

#### Centro Europeo para a Educación e Formación (ECET) (Sofía)

*'Happy Puppy' e 'Linguapeace': establecemento de redes de LRC para grupos específicos (xoves estudantes e responsables de mante-la paz)*

*Durante os últimos tres anos, o Centro Europeo para a Educación e Formación, que conta cunha rede de centros de idiomas e formación por toda Bulgaria, puxo as súas premisas, coñecementos e servicios á disposición de dous novos grupos de usuarios moi diferentes: nenos e responsables de mante-la paz.*

*Os nenos (de 6 a 12 anos) son atendidos no LRC 'Happy Puppy' onde aprenden inglés no seu 'tempo libre' despois da escola e nas vacacións, empregando métodos modernos coma:*

- *xogos e actividades lúdicas;*
- *autoestudio e descubrimento;*
- *cursos interactivos co apoio dun titor;*
- *uso dos recursos multimedia e Internet.*

*A iniciativa 'LRC para os responsables de mante-la paz' provén da colaboración no proxecto europeo 'Linguapeace' con compañeiros do Reino Unido, Holanda e Eslovaquia. O obxectivo dos centros é axudar a introducir tecnoloxías avanzadas ademais dunha metodoloxía efectiva e actualizada no proceso de aprendizaxe de linguas estranxeiras para os futuros responsables de mante-la paz. Tamén realizamos e axudamos aos estudantes a atopar recursos relevantes para apoia-la súa aprendizaxe de idiomas con esta fin específica.*

*Aínda que pode parecer que estes dous novos grupos (nenos e responsables de mante-la paz) teñen necesidades moi diferentes, existen varios aspectos en común nos servicios que lles ofrecemos:*

- *materiais interactivos e o uso de multimedia (sobre todo o vídeo);*
- *unha combinación de métodos de estudio de libre acceso e baseada no apoio dun titor;*
- *ensinámoslles a emprega-los materiais e os recursos de referencia axeitados ás súas necesidades;*
- *introducción da cultura meta na aula.*

*Esta apertura que realizamos cara a estes novos usuarios tan diferentes baseouse na adaptación das metodoloxías e coñecementos existentes empregados no LRC ECET e engadindo ou desenvolvendo novos elementos (p.ex. vocabularios militares, instrumentos de avaliación creados á medida), no caso de ser necesario.*

*Tamén tiñamos que ser abertos, flexibles e estar dispostos a aprender. Descubrimos que paga a pena basearnos nas nosas forzas e adoptar un 'enfoque gradual', comezando nunha escala a nivel modesto e ampliándoa unha vez que o concepto funcione. No caso do 'Happy Puppy' establecemos oito novos centros rexionais nos últi-*









**Estudio de caso práctico**

mos dous anos, e hai planos para que se creen sete 'LRC Linguapeace' máis para o 2006 ([www.linguapeace.net](http://www.linguapeace.net)).

A experiencia de traballar con estes grupos

tan diversos ensinounos moito. Tamén deunos confianza para empregar a nosa creatividade e imaxinación ao considerar que novos grupos se poderían beneficiar dos servizos e recursos dos nosos LRC.

**Enlaces de interese**

-  **AbilityNet**  
 O proveedor británico dos coñecementos sobre informática e discapacidade.  
[www.abilitynet.org.uk/content/home.htm](http://www.abilitynet.org.uk/content/home.htm)
-  **The Centre for Accessible Environments**  
 É unha sociedade benéfica británica, a organización de formación e información sobre a accesibilidade do entorno creado para persoas discapacitadas.  
[www.cae.org.uk](http://www.cae.org.uk)
-  **CIEL Language Support Networks**  
 Impulsa a aprendizaxe independente de linguas.  
 Manuais CIEL descargables:  
*Handbook 6: Making independent learning accessible*  
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
-  **Foro Europeo de Persoas Minusválidas**  
[www.edf-feph.org](http://www.edf-feph.org)
-  **Web Accessibility Initiative (WAI)**  
 A WAI adícase á accesibilidade da Web mediante a tecnoloxía, directrices, ferramentas, educación e alcance exterior, ademais da investigación e o desenvolvemento.  
[www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI)
-  **Web usability: páxina web de Jakob Nielsen**  
 Moitos recursos sobre o nivel de simplicidade no uso dunha páxina web  
[www.useit.com](http://www.useit.com)  
 Ver tamén a sección 'Supplementary resources' do portal LRC: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)

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

Os *servicios e recursos proporcionados polo voso LRC debería responder ás necesidades dos vosos usuarios e ter unha harmonía de conxunto cos obxectivos marcados polo LRC. É moi pouco probable que haxa algún LRC que ofrezca tódolos *servicios ou tódolos tipos de recursos indicados abaixo. A cantidade de *servicios ofertados e o número de idiomas variará dependendo do tamaño, situación e misión do LRC.***

Os *servicios de orientación inicial, formación e asesoramento do usuario servirán para darlle un uso máis autónomo ao voso LRC. Así mesmo, a adecuación dos horarios de apertura aos vosos usuarios e a presentación e catalogación eficaz dos recursos permitirá aos usuarios realiza-la maioría dos *servicios.**

O *feedback dos usuarios e do persoal do LRC servirá para mellorar e adapta-los *servicios existentes, ademais de suxerir novos métodos cos que desenvolve-lo voso LRC. Sexa onde sexa, a introducción de novos *servicios debería ir precedida por unha consulta previa con tódolos implicados e por un estudio de viabilidade, no caso de se tratar dun desenvolvemento de maior importancia.***

### Servicios

¿Cales dos seguintes *servicios ofrece o voso LRC?*

#### Apoio pedagóxico

- ensinanza/titorías
- servicio de orientación na aprendizaxe de linguas*
- formación pedagóxica (preparación inicial e formación continua)*
- cursos de desenvolvemento profesional*
- posta en práctica das reformas deseñadas para mellora-la ensinanza e aprendizaxe de idiomas*
- publicación de exemplos da boa práctica*
- promoción de prácticas anovadoras*
- o lanzamento de prácticas anovadoras*
- producción dos seus propios recursos e instrumentos de asesoramento*
- avaliación*
- valoración*
- certificación*
- apoio para o autoestudio e a formación a distancia*
- servicio de préstamo dos recursos (catálogo autónomo ou unión de catálogos das redes)*
- preparación para os novos usuarios*

#### Servicios de enquisa e información

- servicio de enquisa (en persoa, por teléfono, por escrito ou e-mail)*
- servicios de referencia (¿inclúen acceso on-line?)*
- apoio á investigación (p.ex. bibliografías feitas a medida)*

- visitas en grupo
- difusión da información en nome doutras organizacións (p.ex. coma un punto de información da UE ou para institutos culturais)

#### Servicios adicionais

- difusión e promoción da aprendizaxe de linguas e conciencia multicultural
- investigación e desenvolvemento
- conexión das redes (axuda para fomenta-las colaboracións e facilita-lo contacto entre as diferentes organizacións e individuos que traballan nesta área)
- servicios de atención á demanda (servicios feitos para medir, p.ex. sesións de formación ou xestión de proxectos)
- venta de publicacións (¿publicacións internas ou outras de interese para os usuarios?)
- un programa de actividades sociais e culturais
- salas de reunións/instalacións para conferencias
- gravacións
- servicio de fotocopiadoras (¿para o persoal/usuarios ... gratuíto ou non?)

#### Servicios técnicos

- Mantemento e reparación constante de tódolos equipos (mantemento efectuado ou non 'in situ', renovación dos contratos de mantemento)
- Mantemento das redes e servidores dos ordenadores (almacenamento de material dixital)
- Televisión por satélite (ou cable), recepción e mantemento
- Dixitalización do material audiovisual
- Apoio na Web/Internet para a creación de material
- Modernización do equipo
- Consello sobre as implicacións e especificacións técnicas para novos avances nos servicios ofrecidos ou nos proxectos

#### Estudio de caso práctico

#### Departamento Nacional de Educación (Finlandia)

*Cómo adapta-lo Marco Común Europeo (CEF) para a Ensinanza e Aprendizaxe de Idiomas á estrutura dos planos de estudos nacionais (NBE-FI)*

*A actual reforma curricular finesa para idiomas ten lugar nun contexto que presenta as seguintes características:*

- *A reforma actual dos planos de estudos está bastante aberta ás solicitudes locais e polo tanto escrita en termos abertos.*
- *Debido aos estudos nacionais dos resultados na aprendizaxe en linguas estranxeiras, xurdiu unha crecente preocupación pola igualdade educativa.*
- *Hai necesidade de coherencia nos resultados dos planos de estudos entre as diferentes escolas e as institucións educativas.*
- *Precisa de máis conexións entre a ensinanza, aprendizaxe e valoración para axudar a fomenta-la autonomía do alumno.*
- *Falta unha progresión clara na competencia lingüística dende un nivel educativo a outro.*
- *É necesario prestar apoio para que os profesores dean notas xustificadas ao remate do instituto dentro da actual estrutura do plano de estudos.*

*Para cumprir estes retos, os grupos do plano de estudos lingüísticos establecidos polo Departamento Nacional de Educación acordaron desenvolver unha escala no nivel de*

*competencia para os centros da ESO e do Bacharel en Finlandia segundo os niveis e indicadores da CEF.*

*O desenvolvemento da escala resultou a tarefa máis difícil e longa debido a que os niveis da CEF son demasiado amplos para rexistrar pequenos progresos na competencia lingüística. Polo tanto, resultou necesario dividi-los niveis orixinais para adaptalas necesidades do noso sistema escolar. Recoñeceuse tamén que os niveis máis altos de dominio, tal e como se describe na CEF, raras veces se acadan na educación integrada.*

*Na división do nivel introductorio 'Gran avance' A1 da CEF formáronse tres sub-niveis que se denominan:*

- *A1.1. Primeiro nivel da competencia elemental;*
- *A1.2. Desenvolvemento da competencia elemental;*
- *A1.3. Competencia elemental funcional.*

*O nivel de supervivencia 'Medio camiño' A2 dividiuse en dos subniveis denominados:*

## Estudio de caso práctico

- A 2.1. Primeiro nivel da competencia básica;
- A 2.2. Desenvolvemento da competencia básica.

O nivel intermedio 'Na meta' B1 dividiuse en dúas categorías denominadas:

- B1.1. Competencia básica funcional;
- B1.2. Competencia básica fluída.

O nivel B2 tamén se dividiu en dous subniveis denominados:

- B2.1. Primeiro nivel da competencia independente;
- B2.2. Competencia independente funcional.

O primeiro problema ao que nos enfrontamos á hora de validar os niveis e os indicadores que tiñamos deseñados, foi que os mestres comprenderan os distintos niveis de forma distinta. Deseñáronse un número de actividades para incluír aos mestres e para construír un acordo común. Estas actividades incluían o estudo dos indicadores, clasificándoos por orde de dificultade e comparando as diferentes clasificacións por parellas, etc. O resultado foi unha proposta para a definición dos niveis estándar dun dominio de idiomas 'bo' ao remate dos institutos de ensinanza secundaria, baseada en datos empíricos.

## Estudio de caso práctico

### Instituto Neerlandés de Formación do Profesorado e Innovación (CINOP), Holanda

O emprego do Portafolio Holandés de Linguas especializadas nos Centros de Recursos de Idiomas das escolas de Formación Profesional holandesas

Os Centros de Recursos de Idiomas nas escolas de Formación Profesional holandesas teñen un dobre propósito: proporcionar recursos e materiais empregados na aprendizaxe dunha lingua e facilitar un servizo de aprendizaxe das mesmas a outros departamentos profesionais da escola. Nós, no CINOP, xunto co SLO (dedicado ao deseño curricular a nivel nacional) creamos un Portafolio Holandés de Linguas para a Formación Profesional relacionada co Marco Común Europeo (CEF) das linguas como parte do gran proxecto do Portafolio Europeo de Linguas (ELP).

A posta en práctica do portafolio implica fomentar unha conciencia das necesidades e da evolución por parte do estudante, e un xeito diferente de informar do progreso alcanzado dentro e fóra dos contextos educativos.

Ao igual que o Portafolio Europeo de Linguas no que se fundamenta, o Portafolio Holandés de Linguas Especializadas (DVLPE) permite ao alumno seguir a evolución e avaliar a súa propia capacidade de linguas nas cinco destrezas lingüísticas. O portafolio correspóndelle ao alumno, que é o que establece as súas propias necesidades, controla a súa evolución e comproba o cumprimento das súas necesidades establecidas. O DVLPE inclúe unha serie de indicadores, baseados no Marco Común Europeo, e dá exemplos de casos lingüísticos prácticos cos que o alumno se pode atopar e que serven como unha guía de autoavaliación para estudantes. No CINOP, cando estamos a apoiar aos centros de formación profesional, empregámo-lo DVLPE para alentar aos estudantes a face-las súas propias valoracións e logo facer probas obxectivas nos niveis correspondentes para comprobalos. Entón é cando se pode compara-la súa capacidade co nivel esperado ao remate do curso profesional. A discrepancia entre as dúas anima ao estudante a deseña-la súa propia vía de aprendizaxe no 'Monitor de ensinanza de linguas' (un instrumento para estudantes creado polo

CINOP) coa axuda dun mentor. Isto permite a concentración nas diferentes destrezas cando sexa necesario e, a intervalos durante o curso, a evolución pode ser re-avaliada, e o camiño adaptado en consecuencia.

Na actualidade, o DVLPE está en pleno funcionamento en tres escolas de formación profesional de Holanda e está a ser introducido en oito máis. Como resultado desta actual posta en práctica do DVLPE, esperamos que, dentro de pouco, gran parte da ensinanza de linguas en centros de formación profesional teña lugar no Centro de Recursos de Idiomas. Polo tanto, a organización de materiais e recursos en LRCs tamén estará relacionada cos niveis CEF. A grandes trazos, é bastante sinxelo codificar-lo material de acordo coa lingua, curso profesional, destreza, nivel, mesmo incluíndo indicadores en forma de declaracións 'podo'. Para simplificar esta labor aos profesores, CINOP deseñou un marco de traballo para a ensinanza de linguas especializadas (Het Raamwerk Vreemde Talen voor het secundair beroepsonderwijs) que é unha adaptación do CEF.

Para pequenos centros de recursos de idiomas independentes que traballan co CEF, podería ser interesante estudar a posibilidade de clasificar-lo material do xeito antes indicado. Os centros poderían considerar tamén a posibilidade de introducir-lo emprego do Portafolio Europeo de Linguas para axudar aos estudantes a centrarse nas súas necesidades individuais, e a seguir e reflexionar sobre o seu progreso.

O Portafolio Holandés de Linguas Especializadas, que foi acreditada polo Consello Europeo en setembro de 2001, pódese ver na rede (en inglés e holandés) na páxina [www.trefpunttalen.nl](http://www.trefpunttalen.nl) (picar en 'taalportafolio BVE', 'downloads' e despois 'European Language Portafolio for Vocational Education-English translation of the Dutch version').

Estudio de caso práctico

**CDI Univerzum, Centro de Educación a Distancia, Ljubljana**

*Método innovador: pór en práctica cambios para fomentar un enfoque centrado no estudante para a expresión oral e a comprensión lectora no Centro de Recursos de Idiomas*

*Durante os últimos catro anos, puxemos en marcha algún dos maiores cambios no noso Centro de Recursos de Idiomas no tocante a cómo os nosos estudantes perfeccionan e practican a comprensión lectora e a expresión oral. Fixémolo presentando un enfoque máis centrado no estudante, especialmente no relacionado coa elección de recursos e temas.*

*Os nosos estudantes son adultos, a maioría deles con traballo de xornada completa, que están a asistir a cursos de educación para adultos ou de recapitación. En moitos casos teñen que facer un exame de lingua estranxeira para obter un diploma nunha materia especializada diferente (por ex. electrónica ou enxeñería mecánica). Polo tanto, os nosos estudantes están a miúdo sometidos a moita tensión polas esixencias de tempo e isto pode levalos a hábitos de mala asistencia, pouca mellora, malas notas e consecuentemente falta de motivación.*

*Decidimos pasar dunha 'perspectiva do profesor' a unha 'perspectiva do estudante' para mellora-la autonomía dos estudantes e por conseguinte a súa motivación. Para isto, primeiro tivemos que cambiar o noso propio papel coma profesores, pasando de tomar tódalas decisións sobre os materiais, actividades, medios, horarios e métodos de traballo a concentrarnos en seleccionar, presentar e organizar os diferentes recursos mentres axudamos aos nosos alumnos a se converter en alumnos máis autónomos.*

*Hai moitas formas de promover un enfoque centrado no alumno nun LRC. Démonos conta de que os cambios que fixeramos no que ten ás destrezas de fala e lectura deran resultados moi positivos:*

- **Comprensión lectora:** a 'lectura obrigatoria' é un compoñente dos nosos cursos. Sen embargo, máis que impoñe-lo material a ler, agora ofrecemos aos nosos estudantes unha ampla gama de material de lectura do que poden escoller. Ofrecemos unha lista duns corenta títulos, incluíndo historias nas que se basean películas moi

*coñecidas ou libros que xa puideran ter lido en esloveno anteriormente. Os materiais pódense ler na LRC ou ben levar en empréstito. Os estudantes teñen a responsabilidade de escolle-lo nivel e contido axeitado que atoparán interesante ou desafiante. Apoiámoslos nisto, axudámoslos a establecer obxectivos como parte do proceso de aprendizaxe e aconsellámoslos sobre os distintos métodos que poden usar para se preparar para a parte de comprensión dun texto nos exames. Tamén os animamos a usar Internet, onde poden atopar exercicios de comprensión de texto e moitas prácticas de lectura.*

- **Expresión oral:** os exames orais compoñense normalmente de temas fixos que a miúdo eran demasiado xerais para estimular aos estudantes e levaban a malos resultados. Moitas veces a eiva non estaba na expresión oral do estudante, senón na falta de interese no tema. Tratamos de resolver este problema permitindo e animando enerxicamente aos estudantes a escolle-los seus propios temas de debate. Xuntamos recursos sobre temas moi diferentes no LRC (a miúdo dos recursos atopados na rede) e, como coa lectura, puxémo-la nosa enerxía en axudar aos estudantes a responsabilizarse da súa propia aprendizaxe. Nas clases, cada estudante ten a oportunidade de dar e manter a súa opinión e compartir ideas e puntos de vista cos outros.

*Atopámo-los cambios que fixemos no xeito de fomentar as destrezas de lectura e fala no LRC moi alentadores. Foi máis interesante para nós traballar cos estudantes preparando temas relacionados co seu traballo ou lecer e moito máis motivador para os estudantes. Os exames orais volvéronse máis 'humanos'. Os estudantes atopan os exames menos estresantes e están motivados polo feito de poder empregar-la lingua meta para falar de cousas relacionadas coas súas vidas xerais; polo tanto, como é lóxico, o nivel de coñecemento e resultados tamén mellorou.*

**Consellos**

- **Cómo relaciona-lo deseño curricular nacional cos niveis CEF. Un modelo estándar (un consello finés):**
  - ▶ escolle un grupo de profesores con experiencia e familiarizaos cos niveis e indicadores do CEF;
  - ▶ prepara descripcións de categorías de rendemento relevantes para o contexto nacional;

### Conellos

- ▶ impón/logra un consenso en opinións de categoría mediante traballos en grupo e o debate;
- ▶ recompila opinións individuais e de grupo;
- ▶ redacta, revisa e concreta os parámetros de resultados;
- ▶ recompila probas con validez e documentación técnica.

Servicios de información: se recibes moitas preguntas sobre o mesmo tema, contempla a posibilidade de facer 'preguntas máis frecuentes' (FAQs) ou 'Follas de información', para aforrar tempo e asegurar unha calidade consecvente de resposta.

## Recursos

### Formato

- ¿Cales dos seguintes tipos de recursos se ofrecen na túa LRC?
  - **Humanos:** ¿en forma de profesores, asesores lingüísticos, persoal de recepción e información?
  - **Impreso/papel:** ¿libros, incluíndo material de aprendizaxe; recursos de consulta; xornais; revistas e publicacións periódicas; outro material real; follas de información; follas de exercicios; carteis; tarxetas de axuda pedagóxica; follas de instrucións para usa-lo equipo e instalacións?
  - **Vídeo (ou DVD):** ¿material de ensinanza e aprendizaxe; vídeos educativos; películas (quizais con opcións de subtítulado na lingua meta); gravacións?
  - **Retransmisións en directo vía satélite e dixitais:** ¿TV ou radio (a miúdo para temas viventes)?
  - **Audio (casete; CD-ROM):** ¿material didáctico; recursos de audio interactivos e comparativos para prácticas de pronunciación; gravacións?
  - **Software:** ¿recursos de aprendizaxe (con elementos impresos/gráficos/de son e vídeo)?
  - **On-line:** ¿recursos baseados na rede (xornais electrónicos; bases de datos on-line; páxina propia; listas de enlaces; o WWW)?

### Contido

- ¿Que contido necesitan os teus distintos grupos de usuarios?
  - **Estudiantes (tódolos sectores):** recursos de aprendizaxe; follas de exercicios que ofrezan axuda/orientación metodolóxica sobre estratexias de aprendizaxe; material de consulta; libros de texto e material adicional; material realista (por ex. xornais); software e xogos (didáctico-lingüísticos); carpetas e ficheiros sobre temas específicos?
  - **Educadores e outros usuarios:** ¿material didáctico/libros de texto; material de consulta; material real; lingüística aplicada; textos metodolóxicos comúns para ensinanza e aprendizaxe de linguas, material de apoio ás actividades multidisciplinares, exames; lexislación; xornais académicos e outras publicacións periódicas, gravacións na lingua meta?

### Estudio de caso práctico

#### Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona

*Facilitar recursos en diferentes formatos e cómo os profesores fan uso deles*

*Os principais usuarios do noso centro son profesores de lingua estranxeira de educación integrada e post obrigatoria. A nosa política de persoal consiste en conceder traslados aos profesores de lingua estranxeira que teñan experiencia como profesionais, ademais de pericia demostrada e un forte compromiso de innovación no campo. (p.ex. coa participación en proxectos europeos e proxectos pilotos rexionais; actividades de formación de profesorado ou na escrita de libros de texto).*

*O persoal do CRLE ofrece consello e apoio*

*a profesionais das diferentes linguas estranxeiras presentes no plano de estudos común e no optativo, incluíndo:*

- *consello e apoio sobre becas, material didáctico, proxectos anovadores, etc, ofrecidos persoalmente na solicitude (con cita previa), ou por medio do teléfono ou solicitude de información a través do correo electrónico;*
- *servicio de empréstito de material audiovisual, ao que se pode acceder mediante catálogo on-line ([www.xtec.es/cgi/mediateca\\_crie](http://www.xtec.es/cgi/mediateca_crie));*

**Estudio de caso práctico**

- unha páxina institucional actualizada ([www.xtec.es/crie](http://www.xtec.es/crie)) á que os profesores poden acceder mediante:
  - material de apoio descargable deseñado e publicado polo CRLE para promover novas prácticas ou para ilustrar novas políticas de educación coma unidades de exemplo e pautas de educación primaria e secundaria en inglés, francés e alemán;
  - descripcións e prazos límite para a participación nos diferentes programas de innovación;
  - un catálogo de enlaces web xerais que se pode usar para os tres idiomas estranxeiros impartidos principalmente na ensinanza obrigatoria;
  - o proxecto 'Internet na aula' (ensinanza vía e-mail de contido profesional e educativo on-line – [www.xtec.es/aulanet](http://www.xtec.es/aulanet)) composto por dúas materias en inglés para educación secundaria e unha ao final da primaria e comezos da secundaria;
  - o material de apoio de ensinanza on-line creado polos profesores ou por deseñadores de material profesional, libre acceso.

Tamén ofrecemos:

- material de equipamento (hardware e software) para a aula de lingua estranxeira a tódalas escolas públicas;
- distribución do pertinente material ed-

ucativo aos 80 centros de profesores de Cataluña (acceso descentralizado);

- provisión de orzamentos destinados a axudar ás escolas a levar a cabo proxectos novidosos;
- disposición de formación de profesorado á medida das necesidades e de recursos suplementarios e publicacións ás escolas que participan en proxectos anovadores.

Por medio do noso departamento encargado dos certificados, tamén proporcionámo-los seguintes recursos aos estudantes adultos de linguas estranxeiras e aos seus profesores:

- on-line e nun formato interactivo antigas follas de exames oficiais para autoestudio de inglés, francés, alemán ([www.xtec.es/crie/eoi](http://www.xtec.es/crie/eoi)), incluíndo vídeos de nivel B1 do Consello Europeo e do Marco Común Europeo (CEF);
- un servizo de empréstimo de antigos exames oficiais en catalán, inglés, francés, alemán, italiano, ruso e español de dous niveis diferentes, B1 e B2, do CEF;
- modelos de exames oficiais (en basco, catalán, chinés, holandés, inglés, francés, alemán, grego, italiano, xaponés, portugués, ruso e español) de dous niveis diferentes, B1 e B2, do CEF.

As diversas formas de acceso aos recursos e a súa disponibilidad en diferentes formatos permítennos alcanzar unha grande demanda.

**Estudio de caso práctico**

**Centro de idiomas da Universidade de Islandia, Reykjavik**

*Crear recursos en Internet mediante a publicación do traballo dos estudantes na Web*

No Centro de Idiomas da Universidade de Islandia impártense cinco linguas estranxeiras mediante o autoestudio guiado: danés, inglés, francés, español e alemán. O programa de autoestudio guiado inclúe unha hora de tutoría á semana en grupos pequenos de catro a seis estudantes. Estudian os idiomas pola súa conta baixo a supervisión dos titores.

O ano académico divídese en dous trimestres, cada un deles de trece semanas de duración. O primeiro trimestre baséase nunha ampla variedade de temas, mentres que os cursos do segundo trimestre concéntranse en dúas ou tres materias principais, das que os estudantes escollen dous temas relacionados cos seus intereses persoais.

O primeiro tema do trimestre está dirixido á orientación e o establecemento de obxectivos individuais. Selecciónanse dous temas das dúas materias principais, en colaboración co titor e os compañeiros. Os cursos, polo tanto, cobren uns dez temas especializados e cada estudante pasa unhas sete semanas trabal-

lando nun tema específico. Os temas tratarían preferiblemente do país de orixe dos estudantes. Pensamos que é útil para eles poder comunicarse con falantes nativos na lingua estranxeira, por exemplo facendo visitas guiadas, realizando negocios internacionais, ou asistindo a conferencias.

Nas dúas leccións seguintes celébranse debates importantes e exposicións informais. Están destinados a mellora-la capacidade comunicativa e a desenvolve-los temas ata o punto de que os estudantes poidan facer resumos, tomar conciencia dos diferentes recursos que se poden empregar e programa-lo contido máis polo miúdo.

O cuarto, quinto e sexto tema están dirixidos principalmente a mellorar éstes de forma escrita establecendo etapas. Os compañeiros avalían o primeiro borrador, fanse as correccións, logo entrégaselle ao titor para unha avaliación máis exhaustiva. Logo faise a exposición formal. Durante esta fase, é opcional grava-las actividades en vídeo ou

### Estudio de caso práctico

*convidar a falantes nativos da lingua meta a participar. Os estudantes ultiman un documento final destinado á publicación en Internet por medio da páxina web Forum Islandi-ae do Centro de Linguas.*

*Publica-los textos crea un auténtico foro que motiva aos estudantes a aplicar ferramentas importantes para a publicación de textos na rede, por ex. correccións gramaticais, coherencia organizativa, aplicar vocabulario e conectadores avanzados, o emprego de enlaces e a creación de documentos visualmente estimulantes. Reciben aportación dos falantes nativos da lingua meta aos que se lles pide que escriban unha pequena reseña do artigo, que tamén se publica na mesma páxina. Deste xeito, os estudantes anímase a curiosear a páxina empregando a avaliación do compañeiro como parte do proceso de aprendizaxe.*

*Durante a sétima semana, preséntase un informe de autoavaliación. Ademais, fanse debates críticos nos que os estudantes reflexionan sobre o seu proceso de aprendizaxe e á súa evolución. Debátense e establécense novas metas lingüísticas, confirmase o segundo tema e selecciónanse outros novos. Este proceso repítase durante a segunda metade do curso.*

*Ao remate do curso, os estudantes:*

- *experimentaron unha gran variedade de actividades e procesos lingüísticos que melloran as destrezas de aprendizaxe autónoma e o pensamento autorreflexivo;*
- *desenvolveron conciencia dos beneficios da autoavaliación e da dos compañeiros;*
- *demonstraron a importancia de establecer metas lingüísticas a curto e longo prazo.*

### Consellos

- Anima aos usuarios a face-lo seu propio material. Unha vez corrixido, poderás sumalo á túa lista de material interno.
- Pensa nos teus usuarios coma outro recurso, mediante a ensinanza de igual a igual ou aprendizaxe conxunta e intercambios.
- Un sistema de empréstito de libros de contos a pais pode contribuír a aumenta-lo contacto dos rapaces máis novos coa lingua e a confianza crecente dos pais no seu dominio oral de lingua estranxeira.
- Pensa en programas freeware disponibles na rede para deseñar e crear material interactivo.
- Ao adquirir software, comproba as licencias para asegurarte de que os paquetes poden ser válidos para a conexión entre redes, actualizados, etc.
- É unha boa idea botar unha ollada ás páxinas webs das editoriais, pois algunhas ofrecen material de mostra gratis. Poden a miúdo proporcionarche copias gratis, especialmente se os teus usuarios son profesores.
- Non esquezas segui-la pista do material emprestado para permitir unha rápida circulación do material de usuario a usuario.

### Política de empréstito

- ¿Tes unha boa política de empréstito? ¿Quen a fai? ¿Cada canto se revisa?
- ¿Está enlazado coa declaración de obxectivos do LRC, as necesidades dos usuarios e os servicios que se ofertan?
  - ¿Expón o ámbito e a escala da compilación?
  - ¿Que variedade de linguas necesitas manter e a que niveis?
  - ¿Cantas copias (ou licencias de software) se precisan para cada recurso?
  - ¿Hai unha boa canle de comunicación co persoal docente que te asegure que tes artigos dabondo do material que están a recomendar aos teus estudantes?
- ¿Está a política de empréstito a disposición dos usuarios? De ser así, ¿como/onde?
  - ¿Poden facer suxestións?
- ¿Como te aseguras de que es consciente do que hai no mercado?
  - ¿Estás en contacto regular con editores e creadores de material? ¿Estás nas súas listas de correo de información sobre novos recursos?
  - ¿Como atopas recursos axeitados para as linguas menos impartidas (LWULT)?
- ¿Consideraches obter a axuda das embaixadas e outras organizacións culturais, e buscar recursos en Internet?



**Consello**

- Emprega un cuestionario para recolle-las suxestións dos teus usuarios sobre as novas adquisicións.

**Catalogar**

- ¿Podes catalogar e clasifica-los teus recursos de xeito eficiente empregando os teus actuais sistemas de catalogación e clasificación?
- ¿A disposición de quen está o catálogo: persoal, usuarios vixentes, usuarios potenciais?
- ¿Cómo está disponible o teu catálogo?
  - ¿Está disponible en papel/on-line (publicamente ou con contraseña)?
  - ¿Fixeches manuais de uso do teu catálogo fáciles de empregar pero ben detallados a disposición de usuarios e persoal?
- ¿Está o teu catálogo e mailo teu sistema de catalogación equilibrado coa túa política de adquisicións?
- Se estás a considerar o cambio, ¿miráche-los sistemas actuais e tesauros?
- ¿Precisan os teus arquivos ser compatibles co formato MARC (para uso do catálogo da Unión) ou son só para uso do persoal e usuarios?
- ¿Permíteche o teu catálogo segui-la pista de copias emprastadas, a súa localización, estean onde estean en préstamo, etc?

**Estudio de caso práctico**

**European Centre for Modern Languages (ECML) do Consello Europeo, Graz, Austria**

*Pasos cara a adquisición dun novo sistema de xestión de bibliotecas para o centro de documentación e recursos do ECML, posibilitando a provisión dun catálogo on-line*

A actual colección da biblioteca do ECML consta duns 3.800 documentos. Dende 1995, o centro de documentación e recursos vén de utilizar unha base de datos que non permite o acceso on-line ao seu catálogo. No 2001, o ECML decidiu substituí-lo sistema ordinario por unha ferramenta moderna e efectiva para:

- permiti-lo acceso as 24 horas e o préstamo de recursos a especialistas e outros interesados;
- responder a tódalas necesidades elementais para a automatización da biblioteca (adquisición, catalogación, búsqueda, circulación, manexo de arquivos, información e estatísticas, WebOPAC...).

Como primeiro paso, o centro de documentación e recursos estudou as necesidades futuras actuais e posibles do ECML e definiu aos involucrados no proxecto.

A análise de necesidades ten en conta: a organización xeral e actividades da institución (o ECML está nun lugar alonxado do Consello Europeo); a existencia de infraestruturas; os recursos disponibles, as dificultades encontradas en diferentes niveis; e expectativas.

A situación actual foi analizada por:

- a entrevista a membros relevantes do persoal do ECML e do Consello Europeo;
- a visita a unha mostra anual da Asociación Austríaca de Bibliotecas;

- a asistencia a unha reunión informativa sobre os últimos desenvollos en software bibliotecario organizado por un proveedor local;
- a reunión da información importante sobre sistemas bibliotecarios e provedores.

Estes pasos permitíronnos adquirir un coñecemento máis fondo do que o software actual e potencial tiña que ofrecer.

Os requisitos funcionais, técnicos (multitarefa, multiprocesamento e multiescrita, multiloalización, ambiente multilingüe, tecnoloxía, hardware, seguridade...) e de estandarización definíronse e traducíronse en características 'obrigatorias' ou 'opcionais' na proposta para a licitación de obras.

- A proposta para a licitación de obras mandouse a catorce provedores de toda Europa (principalmente ao Reino Unido, Alemaña e Francia), oito deles presentaron unha proposta máis ou menos detallada;
- As táboas comparativas permitiron ao centro avalia-la conformidade cos requerimentos da oferta e coas primeiras estimacións;
- Os prezos estiveron, en xeral, baseados no tamaño da colección e en diferentes niveis e números de licencias de usuario.

O sistema seleccionado prové o mellor e máis económico software que poderíamos atopar. Ten un gran número de usuarios (incluíndo o Consello Europeo) e satisfai tódolos nosos requerimentos. Tamén ofrece unha apropiada

## Estudio de caso práctico

flexibilidade sen a necesidade dunha grande cantidade de personalización que podería crear problemas para a posta ao día. Prové apoio para tódolos estándares necesarios e as súas modernizacións. A compañía ten unha visión moi clara do que se require para a posta en práctica exitosa. Ademais, o ECML pode tamén beneficiarse da experiencia e apoio da principal biblioteca do Consello Europeo.

Os seguintes pasos (2002–2003) preveñen a conversión de datos, a recatalogación d'accordo co Tesouro Europeo de Educación do Consello Europeo (aínda que o novo sistema pode recobrar os temas de catalogación internos do ECML), personalización da interface do usuario, promoción do catálogo e probas da simplicidade de uso.

## Estudio de caso práctico

**CILT (Center for Information on Language Teaching and Research), Londres***Poñendo o catálogo do CILT on-line*

Cando o catálogo do CILT pasou das fichas ao ordenador en 1996, estaba xa previsto que o seguinte paso sería face-lo catálogo dispoñible on-line. Isto, esperabamos, provería aos usuarios de todo o Reino Unido – e máis alá – cunha útil ferramenta bibliográfica que poderían usar para identificar recursos e materiais, con independencia de que puidesen ou non visita-la biblioteca en persoa.

A conversión dos nosos documentos, ás veces de publicacións bastante escuras e de materiais nunha ampla variedade de formatos, onde o proceso estándar de relacionar documentos co ISBN non era posible, resultou difícil. Non tiñamos persoal nin as facilidades para que isto se fixera na casa, nin a compañía, á que se contratou no traballo de converti-los documentos, tiña o persoal especializado para poñer-la información correctamente nunha ampla variedade de linguas. Un problema adicional para nós foi meter-los datos en campos de lonxitude fixada, desembocando nun número de casos de información truncada. Ata certo punto, o impacto de calquera inexactitude no catálogo pode mitigarse cando hai persoal a man para axudar ao usuario. Esta axuda non está dispoñible da mesma forma para un usuario lonxano dun catálogo on-line.

A decisión con respecto á cal o OPAC se usara para o catálogo on-line foi en realidade bastante sinxela. Rapidamente atopamos que os sistemas de catalogación e os OPACs se integraban xeralmente os uns cos outros, e que intentar utilizar unha clase diferente de OPAC dun deseñado para uso co noso sistema de catalogación sería á vez incómodo e caro. Como o sistema de catalogación que estabamos utilizando non tiña inicialmente un Web OPAC, consideramos incluso que

deberíamos empezar de novo cun sistema diferente de catalogación. Afortunadamente, ao final isto non foi necesario.

Despois de coñecer o WebOPAC que iamos a usar e cales eran as súas capacidades, puidemos empezar co traballo preparatorio necesario antes de publicarse on-line.

Este traballo foi:

- modernización xeral de datos, incluíndo a inserción de lugares e cambiando datas de publicación, que foran postos a miúdo no campo incorrecto:
  - ⦿ polas razóns xa mencionadas, isto foi unha gran tarefa, pero esencial se os usuarios lonxanos quixeran facer un uso completo do catálogo;
- escribir notas sobre cómo utiliza-lo catálogo:
  - ⦿ antes de que se puidese facer isto tiñamos que ter un rigoroso coñecemento das capacidades do catálogo na práctica. Para axudar mellor aos nosos usuarios queríamos non só clarexas-las instrucións, senón tamén exemplos relacionados cos nosos usuarios, mellor que os provistos pola compañía do software;
- crear unha páxina para integra-lo catálogo na páxina web do CILT:
  - ⦿ isto foi un asunto importante para nós e algo valioso sobre o que preguntar dende o principio se o voso Centro de Recursos de Idiomas forma parte dunha organización máis grande. Isto se fixo en conxunto co administrador da web do CILT.

Pola resposta positiva que recibemos, estamos certos de que o esforzo ben pagou a pena.

**Consellos**

- Buscade as seguintes características antes de eleixir un OPAC en web:
- habilidade para personaliza-lo texto;
  - unha interface atractiva e doada de seguir;
  - búsqueda en calquera campo que conteña información relevante, é dicir, non só o autor, o título ou a materia;

### Consellos

- ▶ búsqueda simultánea para máis dun campo;
- ▶ habelencia para seleccionar e imprimir documentos.
- Utilizade sistemas xa existentes no lugar e expertos no campo mellor que 'reiventalá roda'.
- Renova-lo catálogo de recursos é unha excelente oportunidade para revisar tódolos sistemas relacionados e métodos de traballo (o que se pode automatizar, qué tarefas se poden suprimir...).

### Presentación dos recursos

- ❑ ¿Cómo se fan disponibles os vosos recursos aos usuarios?
  - ¿Considerastes coidadosamente as opcións pechadas fronte ás abertas, é dicir, poden os vosos usuarios axudarse a sí mesmos ou necesitan (algúns) recursos ser facilitados polo persoal por razóns de seguridade?
- ❑ ¿Están os recursos expostos e ordenados por tema, idioma, nivel ou outro sistema?
- ❑ ¿Están os recursos presentados, na medida do posible, dunha forma que anime á autonomía do usuario (acceso aberto, doado de entender, mostras atractivas)?

### Estudio de caso práctico

#### Centre des Langues Luxembourg, Luxemburgo

*Manexando recursos en diferentes idiomas: organización e mostra de materiais en oito linguas nun centro de recursos de libre acceso*

*Luxemburgo é un país multilingüe onde máis de 100 nacionalidades son representadas; os luxemburgueses normalmente teñen un bo dominio das tres linguas oficiais (luxemburgués, alemán e francés) e un coñecemento básico doutra lingua estranxeira tal como inglés, español, italiano ou portugués.*

*A nosa escola reflicte a variedade lingüística do país en xeral: os aprendices teñen antecedentes extremadamente diferentes e proceden de todo o mundo. Polo tanto, os materiais e recursos de aprendizaxe teñen que ser moi variados e acomodarse a estudantes sofisticados ou a falsos principiantes, como tamén a principiantes completos, algúns dos cales teñen baixos niveis de alfabetización.*

*Na nosa médiathèque os estudantes poden atopar recursos de aprendizaxe en oito idiomas: francés, alemán, inglés, luxemburgués, holandés, italiano, español e portugués.*

*A información xeral, as instrucións e as regras básicas escríbense e móstranse en tres linguas. Non querendo confiar só na palabra escrita para orientarse, ilustramos a clasificación dos nosos materiais por cores e iconos.*

- Cada lingua é identificada por unha cor.

*Rosa, por exemplo, é a cor para os formularios, follas de traballos, tapas de casete e CD en inglés, etc.*

- Dentro de cada lingua tódalas materias están clasificadas:
  - por nivel (elemental = punto vermello; intermedio = punto amarelo; avanzado = punto azul);
  - por destrezas (cada destreza ten o seu icono correspondente).

*Á fronte da entrada móstrase un gran debuxo representando a clasificación xeral.*

*Lista de materiais disponibles no centro de recursos:*

- materiais auténticos:
  - revistas, xornais, novelas, bandas deseñadas, xogos, cancións, películas e documentais;
- materiais publicados de aprendizaxe de linguas:
  - libros de texto, dicionarios, audio cassetes e vídeos, CDs, CD-ROMs, libros e cintas para obxectivos de aprendizaxe específicos;
- materiais especialmente producidos:
  - follas de traballo para o estudo autónomo;
  - tests.

### Difusión / promoción da aprendizaxe de linguas e da conciencia multicultural

- ❑ ¿Que papel pode xoga-lo voso Centro de Recursos de Idiomas na difusión e promoción, e a quen pode dirixirse?
  - Como unha parte normal do voso traballo, ¿podedes axudar a promover a conciencia multicultural e

as actividades e resultados de proxectos, asociacións e organismos culturais que traballan no campo da ensinanza e aprendizaxe de linguas?

- ¿Podedes usa-la vosa posición como 'eixe' dunha rede de traballo (aínda que sexa modesta) para informar aos grupos interesados sobre as actividades de cada un e sobre as oportunidades para o desenrolo, para axudar a construír sinerxias e asociacións?

### Estudio de caso práctico

#### Centro de Idiomas da Universidade de Malta, Malta

*Promovendo a conciencia multicultural a través da aprendizaxe de linguas*

Como a cultura está en todas partes, a menos que o educador de linguas teña suficiente conciencia, coñecemento e destrezas para asimilar varias culturas exitosamente na estrutura do contexto da aprendizaxe de linguas, o estudante de idiomas sentiríase defraudado. Polo tanto, o noso LRC busca animar a traballar en:

- as actitudes de profesores e estudantes cara as varias linguas e culturas que representan;
- as dificultades lingüísticas dos falantes non nativos;
- necesidades de formación identificadas por profesores novatos e establecidos;
- calidades que os profesores senten que carecen pero que as consideran esenciais para promover a conciencia multicultural;
- promove-la diversidade na clase de lingua.

A influencia da cultura na clase de linguas pode ser negativa ou positiva. Se é negati-

va, pode ser unha fonte de conflito e causante de divisións. Se é positiva, pode actuar como un recurso para promover a aprendizaxe da lingua. O noso Centro de Recursos de Idiomas busca prover aos profesores de linguas coas instalacións adecuadas, recursos e material de referencia para poder promover un clima aberto na clase onde as diferentes culturas sexan recoñecidas e respectadas. Deste modo, permítese e animase aos estudantes a seleccionar os seus propios métodos para comunicalos seus resultados de aprendizaxe. Isto se logra a través de proxectos orais que implican discusións sobre unha variedade de temas e tarefas escritas onde os estudantes son animados a escribir sobre as súas aspiracións dunha maneira aberta. Os diferentes lotes de recursos lingüísticos fixeron posible que o centro promovese a aprendizaxe cooperativa, o traballo en pequenos grupos e contratar material de referencia dunha variedade de culturas.

### Estudio de caso práctico

#### Centro de Metodoloxía e Información para a Formación Continua de Profesores (PTMIK), Veszprem, Hungría

*Aumentando a conciencia intercultural a través de actos temáticos multiculturais no Centro de Recursos de Idiomas*

Atopamos que a organización de actos multiculturais sobre un tema específico é un dos mellores camiños para aumentar o interese dos estudantes en cuestións culturais e motivos para aprender linguas. A parte do traballo baseado na escola, as competicións sobre diferentes temas multiculturais resultaron particularmente exitosas no noso centro. O noso tema favorito é 'festivais', xa que forman parte da vida diaria e toda cultura ten as súas celebracións, festas relixiosas e festivos en varias ocasións. Isto permite aos estudantes comparar diferentes culturas, engadindo instintivamente a súa conciencia intercultural. As competicións son unha forma positiva de implicar non so aos nenos, senón tamén aos seus profesores e con frecuencia aos seus pais tamén, o cal é un bo xeito de agrandar o círculo de usuarios do Centro de Recursos de Idiomas.

Creemos que é importante que os estudantes sexan guiados ao 'mundo de competicións' dunha forma leda e motivante. Polo tanto, o tipo máis adecuado de concurso para estudantes de primaria de nivel máis baixo e alto é adoito unha competición de traballos manuais.

Normalmente pedimos debuxos ou carteis, por exemplo pedindo aos estudantes representar un costume ou tradición dun festival na cultura da lingua meta. Isto non só asegura un traballo creativo e divertido, senón que tamén require algún traballo mínimo de investigación por parte do estudante. Para alumnos de escola secundaria e primaria de nivel alto as tarefas fanse gradualmente máis esixentes, tales como traducións, lecturas, composicións, proxectos ou concursos.

Cando organizámo-lo acto, temos que ter en conta moitas cousas. Se decidimos facer unha competición de debuxos, necesitamos asegurarnos de que temos un lugar apropiado para mostra-los debuxos onde a maioría dos visitantes do Centro de Recursos os verán. Isto tamén supón un inconveniente para elixi-las mellores entradas, xa que os visitantes son convidados a votar polos seus favoritos.

Atopamos que a forma máis efectiva de anunciar os actos para nenos é a través das escolas. Temos que asegurarnos que despois de

**Estudio de caso práctico**

*anuncia-la competición, prevamos suficiente tempo para:*

- *envia-las presentacións (dando tempo para o retraso postal);*
- *selecciona-las mellores entradas;*
- *convidar aos competidores a unha cerimonia de entrega de premios.*

*No noso caso, estes pasos duran xeralmente catro ou cinco semanas o que significa, por exemplo, que unha competición de Nadal ten que anunciarse a mediados de novembro.*

*Na nosa experiencia, o xeito máis divertido de levar a cabo unha cerimonia de entrega de premios é organiza-la 'festa' para os mellores competidores onde poden coñecer aos organizadores e os uns aos outros, facer xogos e aprender máis sobre o tema escollido participando e competindo en actividades. Como entretemos aos estudantes durante a festa depende do número e grupo de idade dos competidores. Collamos a competición de Nadal como exemplo:*

- *se convidamos a alumnos do nivel máis baixo de primaria xeralmente facemos que escoiten e canten cancións de Nadal, fagan debuxos, fagan xogos de nadal ou fagan algún traballo manual. Como este grupo de idade aprende só unha lingua na escola, usamos a lingua meta, e os profesores que acompañan aos seus alumnos ofrecen xeralmente unha axuda invaluable.*
- *se convidamos a alumnos do nivel máis alto de primaria ou de secundaria, dámoslles tarefas máis complexas (pero sen embargo divertidas). Durante estas tarefas, os estudantes usan as dúas linguas que aprenden na escola (por exemplo, inglés e alemán) e retámoslles tamén con outras novas. As tarefas baséanse en coñecementos e experien-*

*cias multiculturais. Os alumnos poden comparar as súas propias tradicións coas das linguas meta, reflexionar sobre actos recentes, discuti-la vida e intereses dos alumnos, recordar descubrimentos de vacacións, etc a través de actividades como o teatro, concursos, comprensión escrita ou tarefas de redacción, navegar por Internet, crear mostras ao momento usando recursos do Centro de Recursos de Idiomas ou...*

*O óptimo número de participantes parece ser sobre 30-35 estudantes, dependendo do tamaño da habitación onde se celebra a festa, e tamén do número de organizadores e axudantes disponibles. A festa non ten que ser moi longa. Atopamos que unha festa de 90-120 minutos incluíndo a cerimonia de entrega de premios e refrescos parece a lonxitude máis adecuada.*

*Os premios poden variar, dependendo dos recursos disponibles- ofrecimos afiliación gratuita, libros, carteis, tarxetas, material de escritorio, etc. Os editores de libros xeralmente ofrecen moi xenerosamente pequenos premios, como libros, libros de lectura graduados, CDs; as visitas curtas de estudio ou cursos de linguas poden ser unha oportunidade, especialmente para os alumnos maiores e en apreciación dunha actuación sobranceira despois de moitos anos de participación.*

*Finalmente, estes actos ofrecen unha boa oportunidade de autopromoción, así que non esquezades convidar á prensa local, explicando os vosos obxectivos e planos na vosa carta de convidación, e tamén dar información breve sobre os antecedentes do tema e do voso Centro de Recursos de Idiomas.*










**Introducir novos servizos**

- ¿Hai algún dos 'servizos' anteriores que non esteas a ofrecer actualmente, que podes proporcionar e dos que os teus usuarios (ou novos usuarios potenciais) poderían beneficiarse?
- ¿Podes ampliar algún dos teus servizos, por exemplo:
  - incluíndo novas linguas;
  - introducindo módulos de aprendizaxe a distancia ou material baseado na Web;
  - abrindo o teu LRC a novos grupos de usuarios para exercicios de formación establecendo relacións con editores/asociacións e outras institucións;
  - traballando en cadea e chegando a 'acordos recíprocos' con LRCs próximos ou outros LRCs con especialización en determinadas áreas?

**Consello**

**Reconsidere os recursos e servizos actuais antes de investir máis para ampliar a súa LRC.**

### Enlaces de interese

-  **American Library Association**  
Estudios comparativos do diferente software para biblioteca.  
[www.ala.org](http://www.ala.org)
-  **CIEL Language Support Network**  
Promove a aprendizaxe independente de linguas.  
Manuais CIEL descargables – guías útiles de integración da aprendizaxe de linguas independente no deseño curricular vixente nun contexto institucional:  
*Handbook 3 – Resources for independent language learning: design and use*  
*Handbook 5 – Supporting independent language learning: development for learners and teachers*  
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
-  **Marco Común Europeo de Referencia para as Linguas: Aprendizaxe, Ensinanza e Avaliación**  
O Marco é un documento que describe de xeito global:  
  - ▶ as competencias necesarias para a comunicación;
  - ▶ conseguintes coñecemento e destrezas;
  - ▶ as situacións e ámbitos da comunicación.
 Ofrece unha clara definición dos obxectivos e a metodoloxía da ensinanza e a aprendizaxe e proporciona bos criterios de avaliación.  
[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 – Oficina Europea de Linguas Minoritarias**  
[www.eblul.org](http://www.eblul.org)
-  **Portafolio Europeo de Linguas**  
O Portafolio Europeo de Linguas é un documento no que aqueles que están a aprender ou xa aprenderon unha lingua, na escola ou fóra dela, poidan rexistrar e reflexionar sobre a súa aprendizaxe e experiencias culturais.  
<http://culture.coe.int/portafolio>
-  **Catálogo Lingua**  
Catálogo electrónico de materiais para a ensinanza e a aprendizaxe de linguas elaborado co apoio da Acción Lingua do programa Sócrates.  
[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 sobre ensinanzas e aprendizaxe de linguas estranxeiras. Ofrece información e enlaces a recursos virtuais de calidade asegurados de Europa e o resto do mundo relacionados coa ensinanza e aprendizaxe de calquera lingua estranxeira moderna.  
[www.linguanet-europa.org](http://www.linguanet-europa.org)
-  **Catalogación MARC**  
Coñecendo MARC Bibliográfico: Catalogación Lexible por Máquina  
<http://lcweb.loc.gov/marc/umb/umbhome.html>
-  **TESOL Arabia Learner Independence Special Interest Group**  
Criterios básicos para a selección de material IL/ILC.  
<http://ilearn.20m.com>  
*Ver tamén a sección 'Supplementary resources' do portal LRC: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)*

## INSTALACIONES

*Unha planificación precisa pode axudarche a saca-lo máximo partido do edificio, o mobiliario e o equipo disponible á hora de establecer e organizar un LRC (Centro de Recursos de Idiomas). É preciso coidar estes aspectos cando se prepara unha ampliación para novos usuarios ou servicios. Unha planificación rigorosa neste ámbito axudarche así mesmo a estar en contacto cos máis recentes avances en tecnoloxía pedagóxica, que poden ser un desafío para o LRC.*

*No tocante ás 'instalacións', pódese aprender moitísimo de centros xa establecidos e da súa experiencia anterior – ou incluso dos seus erros. McCall e Gardner, Miller e Riley mostran diagramas con distintos planos de distribución ademais de numerosas indicacións e consellos prácticos. No informe do CERCLES descríbese un LRC distinto para cada distribución co seu correspondente plano e descripción de servicios. A maioría dos que escriben sobre a materia recomentan falar cos coordinadores de LRCs e visita-lo maior número de centros posible antes de establecer un centro ou de introducir novos servicios ou amplia-lo equipo.*

*A elección e colocación do mobiliario e do equipo dentro do LRC débese planificar atendendo á comodidade, aspectos prácticos e seguridade. Se é posible, convén que a planificación do equipo e do mobiliario se faga conxuntamente, xa que o deseño e colocación de un influirá sobre o outro.*

### Edificio

#### Ubicación/ utilización do espazo

- ¿Onde está situado o teu LRC – xeográficamente (no centro ou na periferia da cidade) e/ou dentro da túa institución (dentro dun departamento ou independente)?
  - ¿Cantos cambios se poden levar a cabo/que posibilidades tes para (re)defini-lo espazo (forma/distribución/combinación de cores, etc)?
  - ¿Hai espazo para unha posible/necesaria ampliación?
- ¿Tes un plano do teu LRC (coas dimensións exactas)?
- ¿A distribución, o deseño e o ambiente do teu LRC fomentan a comunicación e ao mesmo tempo estimulan o estudio silencioso, individual?
- ¿Parácheste a pensar de que maneira podes apoiar e promover unha aprendizaxe autónoma a través da utilización do espazo?
- ¿Coidaches o aspecto social/a necesidade de interacción dos usuarios?
- ¿O ambiente é cordial/acolledor?
- Cales dos seguintes 'espacios' son necesarios/convenientes para o teu LRC:
  - plano aberto de libre acceso, zonas de estudio ou de lectura;
  - espazo para utilizar equipo de audio, vídeo ou ordenador;
  - zona 'ruidosa';
  - asentos cómodos para interaccións informais;
  - mostradores de recepción, información, préstamo ou distribución;
  - mesa de información/orientación;

- espacio para amosa-los recursos/biblioteca;
  - estantes para folletos/taboleiros de anuncios/recunchos para exposicións;
  - salas de xuntas;
  - aulas pequenas para docencia/titorías/reunións;
  - laboratorios de idiomas;
  - cabinas de traducción;
  - despachos para o persoal docente;
  - espacio para almacenar arquivos;
  - servicio de reprografía;
  - sección de produción de materiais;
  - estudio de son;
  - máquina de refrescos (para usuarios e/ou persoal);
  - espacio para efectos persoais (abrigos/bolsos/paraugas);
  - aseos.
- ¿Considerache-los seguintes aspectos (tocante a efectos prácticos, comodidade e seguridade)?:
- espacio necesario para cada alumno;
  - espacio que permita mobilidade entre o mobiliario;
  - deseño para cubri-las necesidades de usuarios discapacitados;
  - iluminación (coidando os reflexos fóra das pantallas, posición das ventás);
  - combinacións das cores;
  - temperatura (incluíndo a calor que desprenden os equipos);
  - ruidos molestos;
  - colocación das tomas de corrente (incluíndo as tomas para ordenadores portátiles dos usuarios)/ conexión telefónica/instalación eléctrica;
  - colocación e espacio para servidores e cables;
  - colocación da antena/antena parabólica para gravacións pre-programadas (e acceso a elas por cuestións de manutención);
  - colocación das conexións de rede do teléfono/ordenador;
  - espacio para almacenar (recursos/equipos/efectos persoais dos alumnos);
  - espacio para estanterías/exposicións.

### Estudio de caso práctico

#### **Centre des Langues Luxembourg (CLL), Luxemburgo**

*Dunha biblioteca a un centro de libre acceso: como convertir unha escola tradicional nun centro moderno multimedia de aprendizaxe*

O Centre des Langues Luxembourg (CLL) é unha escola oficial de idiomas financiada polo Ministerio de Educación de Luxemburgo.

O 'xerme' do que chegou a se-lo actual centro de recursos CLL era unha biblioteca máis ben pequena situada (poderíamos case dicir agochada) no segundo andar dun edificio onde estivemos establecidos ata Febreiro de 2000. A instalación que, daquela, utilizábana principalmente os profesores, era un apartado independente ao cargo dun bibliotecario que tiña moi pouco contacto coa evolución pedagóxica da institución e que ignoraba que as necesidades dos alumnos estaban a cambiar.

O crecente número e variedade de cursos de idiomas que se ofrecían, así como a progresiva diferenciación das necesidades do

alumnado, fixeron que tanto os profesores como a dirección foran conscientes das deficiencias da vella biblioteca: unha innovación era claramente necesaria. O novo centro de recursos precisaba se converter nun lugar máis acolledor e accesible para o usuario, onde os materiais poideran estar a disposición de alumnos e profesores e onde os alumnos máis retardados puideran poñerse ao día co curso ou atender a clases de apoio.

Para acadar estes obxectivos, o que se ía converter na médiathèque (fonoteca) trasladouse a un sitio máis central – unha enorme aula no primeiro andar – e foi reorganizada segundo programas elaborados por un grupo de profesores que previamente analisara as necesidades do alumnado e o contexto sociocultural. Próxima a esta, creouse tamén unha aula de



**Estudio de caso práctico**

*informática a disposición dos usuarios con software para cursos de idiomas asistidos por ordenador.*

*Os materiais foron catalogados atendendo ás catro destrezas lingüísticas e a diferentes 'exames' e 'libros de texto'. Tamén se diferenciou cada sección con código de cores segundo o nivel dos alumnos (inicial, medio, avanzado). Nomeouse un grupo de profesores co gallo de elaborar follas de exercicios coas solucións para axudar aos alumnos a practicar un determinado aspecto da lingua. Baixo o mesmo patrón, organizáronse cursos dirixidos a fomentalo estudio individual, incluíndo unha sesión semanal no centro de estudos.*

*Sen embargo, o sistema concedeu moi pouca ou ningunha autonomía á parte dos estudantes. En realidade, non se invertiu tempo ningún en defini-la filosofía pedagóxica que secundaba a instalación nin en escribir unha 'declaración de obxectivos'. Polo tanto, chegouse a unha fase de inactividade na que a meirande parte dos profesores que participaban no módulo da 'sesión semanal no centro de estudos' deixaron o novo método e volveron ao sistema de clase tradicional, deixando o uso da fonoteca á iniciativa dos alumnos. O sistema de catalogación tamén resultou ser un atranco, xa que non tiña en conta as necesidades do alumnado.*

*Mentres tanto, con todo, algúns cambios positivos tiveran lugar:*

- *adoptárase un programa de ordenador para o manexo de recursos de aprendizaxe;*
- *mercárase máis material multimedia;*
- *instaláranse tres ordenadores (conectados á Web);*
- *cada vez máis alumnos usaban o centro de estudos.*

*O acontecemento que determinou o deradeiro paso para a transformación foi o cambio do CLL a un novo edificio, máis grande, no ano 2000. Estableceuse un grupo de profesores en representación de tódolos departamentos coa fin de reflexionar sobre a filosofía pedagóxica que ía secunda-la organización do centro de estudos e para axudar ao bibliotecario, recién elixido, na súa dirección.*

*No novo edificio, o centro educativo ocupa un lugar central (planta baixa, fronte á entrada principal) reflexando o papel estratéxico que xoga un centro de recursos multimedia para os estudantes de idiomas de hoxe en día. Debido ao enfoque máis explícito da institución tocante ao fomento da autonomía do alumnado, a fonoteca foi estruturada dunha maneira particularmente fácil para o usuario:*

- *os alumnos teñen fácil acceso aos materiais expostos;*
- *fronte á entrada, un amplo letreiro ilustra a correspondencia entre os símbolos das estanterías e as categorías segundo as cales están arranxados os materiais;*
- *os distintos departamentos (comprensión auditiva, vídeo, seccións de lectura) están marcados con sinais claramente visibles;*
- *organizáronse sesións preliminares para os alumnos e artelláronse tamén follas de exercicios, disponibles no mostrador central, para que practiquen tentando atopala colocación dos distintos materiais ou entende-lo funcionamento da fonoteca;*
- *un director xeral, un director pedagóxico e un auxiliar dirixen o centro en plena colaboración cos profesores e a administración;*
- *axiña estará disponible un catálogo on-line.*

**Consello**

➔ Se tes que te ocupar de recursos de seguridade tales como dispositivos anti-roubo, pensa na colocación de mostradores de préstamo/magnetizadores e desmagnetizadores, tendo tamén en conta as saídas do edificio e os sistemas de seguridade.

**Mobiliario e equipo**

**Mobiliario**

- ¿Que mobiliario é necesario para axudar aos usuarios a aproveitar ao máximo os servizos e recursos a dispor: mesas/mostradores/asentos/taboleiros/percheiros ou armarios/papeleiras?
- ¿Pensaches como encaixa o mobiliario no seu conxunto dentro do LRC: é dicir, coidando a distribución; utilización do espazo; volume do equipo; amplitude dos corredores; iluminación; calefacción; ventilación; combinación das cores?

**Consello**

➔ Escolle o mobiliario tendo en conta a súa flexibilidade – as mesas triangulares pódense combinar creando todo tipo de formas.

### Equipo

- ¿Cales dos seguintes equipos necesitas no teu LRC para poder ofrecer un servizo eficiente aos usuarios e aproveitar ao máximo os recursos disponibles?
  - ordenadores;
  - impresoras;
  - escáners;
  - televisión por satélite (ou cable) + antena parabólica;
  - postos de audio;
  - casete ou CD portátil;
  - postos de vídeo (vídeo/DVD);
  - auriculares;
  - servizos de gravación (a ser posible, un estudio de son);
  - laboratorios de idiomas;
  - fotocopiadora;
  - gravadora de alta velocidade (para casetes);
  - plastificadora;
  - guillotina;
  - encadernadora;
  - carro;
  - impresora de etiquetas ('DYMO');
  - cuños (para elaborar materiais).

(N.B. esta lista de equipo terá que ser actualizada a medida que a tecnoloxía avanza.)

- ¿Sinalaches as instrucións e orientacións adecuadas para que o persoal e os usuarios saiban como utiliza-lo equipo?
- ¿O equipo é regulable para adaptalo aos diferentes usuarios, dentro do posible, por exemplo: as cadeiras para o ordenador?
- ¿Contactaches con posibles provedores de equipo e traballas en colaboración con eles?
- No tocante á compra do equipo e o seu custe, así como á instalación, ¿miraches tamén polos gastos de manutención continua ou contratos de manutención; limpeza; actualización e posibles avarías?

### Consellos

- É recomendable distribuír aos provedores unha 'proposta para licitación de obras' á hora de levar a cabo unha ampliación considerabe ou custosa no LRC.
- Asegura ben os auriculares, xa que 'liscan' con moita facilidade.
- É mellor comezar cun só ordenador que con ningún. Lembra que pode haber compañías que queiran desfacerse de 'vellos' equipos.
- Poñer letreiros no equipo con instrucións básicas de uso axudará ao persoal a gañar tempo.

### Letreiros e símbolos

- ¿Cal é a información chave que os usuarios precisan (dentro e fóra do LRC): horas de apertura; servizos que se ofrecen; orientación?
- ¿Os teus letreiros teñen un estilo propio recoñecible?
- ¿Son cordiais e a súa mensaxe é clara?
- ¿Están actualizados, cambia-los letreiros arreo?
- ¿Os letreiros/sinais están ordenados dacordo a un código de cores segundo idioma/curso/nivel/tema?
- ¿Dentro do que cabe, estás a usar cores e tipografías amables e asequibles (por exemplo: cores que eviten confusión para os usuarios daltónicos, fontes de letra de pau seco ou símbolos grandes para usuarios disléxicos)?

### Consellos

- O horario nun LRC cambia moi a miúdo. Os estudantes de Deseño Industrial da Universidade de A Coruña crearon un orixinal horario de madeira provisto de cravos e pezas móbiles. Fotocopiaron varios símbolos que representan as diferentes clases sobre etiquetas adhesivas e despois fixaron esas etiquetas sobre as pezas móbiles. As instrucións sobre como crear ese horario móstranse na páxina web da APIGA ([www.apiga.org](http://www.apiga.org)).
- Non acumules letreiros nas paredes porque co tempo serán ignorados.

## Acceso e ambiente

### Accesibilidade

- ¿Informácheste sobre como face-lo teu local/mobiliario e equipo tan accesible como sexa posible para os usuarios discapacitados ou aqueles con necesidades especiais? (Ver tamén 'Acceso' na sección sobre 'Usuarios'.)

### Ambiente

- ¿Aproveitas ao máximo a luz natural e a ventilación?
  - ¿Podes engadir pezas 'refrescantes' como plantas ou (onde sexa posible) acceso a unha galería ou balconada?

### Outros servizos para usuarios

- ¿Proporcionas máquinas de refrescos/espacio para os efectos persoais dos usuarios (abrigos/bolsos/paraugas)/instalacións para o uso de PCs portátiles?

## Fomento e ampliación das instalacións

- ¿Os futuros usuarios coñecen as instalacións e servizos que ofreces?
- Á hora de establecer un novo centro, ¿planificaches unha posible ampliación?
- Se traballas nun centro xa existente, ¿parácheste a pensar como poderías amplialo para acoller novos usuarios/servizos?
  - ¿Necesitarías máis espacio, ou unha mellor utilización das instalacións xa existentes?

### Enlaces de interese

- [Descricións de centros de idiomas no boletín do CERCLES: \*\*www.cercles.org\*\*](http://www.cercles.org)
  - [Information and communications technology for language teachers ICT4LT Module 3.1 'Managing a multimedia language centre' \*\*www.ict4lt.org/en/en\\_mod3-1.htm\*\*](http://www.ict4lt.org/en/en_mod3-1.htm)
- Ver tamén a sección 'Supplementary resources' do **portal LRC: [www.lrcnet.org](http://www.lrcnet.org)**

## Referencias

- Abuja, G, 'Access and resource centres' pp 70–76 in ZSE workshop report No. 45 on *Sprachen-Ressourcenzentren in Europa* (Graz: Zentrum für Schülientwicklung, 2001) disponible para descargar 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' in *Etudes de Linguistique Appliquée*, 112: 469–482 (1998)
- Benson, P, and Voller, P, editors, *Autonomy and independence in language learning* (Longman, 1997)
- Bosch, M, *Autonomia i aprenentatge de llengües* (Editorial Grao', 1996)
- CERCLES (colloquium papers) *Language Centres: Planning for the New Millennium* (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, and 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' in *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' in *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' in *Language Learning Journal*, 16: 34–39 (1997)
- Mozzon-McPherson, M, and Vismans, R, *Beyond language teaching towards language advising* (CILT, 2001)
- Pemberton, R et al, editors, *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' pp25–37 in ZSE workshop report No. 45 on *Sprachen-Ressourcenzentren in Europa* (Graz: Zentrum für Schülientwicklung, 2001) disponible para descargar on-line ([www.sprachen.ac.at/downloads](http://www.sprachen.ac.at/downloads): section 'Autonomes Lernen und Ressourcenzentren')
- Poteaux, N, and Ginet, A, *Language resource centres: shifting from the teacher's perspective to the learner's perspective* (Graz: informe sobre o Centro Europeo para o obradoiro de traballo das Linguas Modernas, 5/99) disponible on-line ([www.ecml.at/documents/reports/WS199905E.pdf](http://www.ecml.at/documents/reports/WS199905E.pdf))



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

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

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

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

## Socios

### Coordenador do proxecto



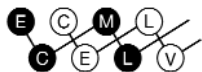
**UK – CILT: the Centre for Information on Language Teaching and Research** (o Centro de Información sobre a Investigación e o Ensino de Idiomas) ten como finalidade ‘fomenta-la capacidade británica de linguas estranxeiras en cada etapa e sector da educación e da formación’. Ocupa o lugar central da rede nacional de centros de recursos e é o coordinador de Lingu@netEuropa, o 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)

**Colaboradores:** Lid King; Philippa Wright; Michael Hammond; Imke Djouadj; Kita Jiwani

### Socios centrais



**ECML: the European Centre for Modern Languages of the Council of Europe**, ubicado en Austria, fomenta a innovación no eido do ensino e da aprendizaxe de idiomas. O seu obxectivo é facer mellor uso dos exemplos prácticos, fomenta-lo diálogo e mailo intercambio entre expertos de tódalas partes de Europa e apoiar proxectos de investigación a través dun programa de actividades a medio prazo, sobre catro anos. Tódolos recursos están disponibles na súa páxina web:

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

**Colaboradores:** Josef Huber; Catherine Seewald



**ES – CRLE: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (o Centro de Recursos para Linguas Estranxeiras)** ten como finalidade mellora-lo ensino e aprendizaxe de linguas estranxeiras e fomentar prácticas anovadoras unidas á realización do plano de estudos no sector de educación catalana. Está baseado no Ministerio de Educación Catalán e serve a profesores de linguas estranxeiras e á rede de centros de profesores en Cataluña.

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

**Colaboradores:** Dolors Solé; Natalia Maldonado; Francesca Vidal

### Socio editorial



**GR – KE: Kastaniotis Editions** fundouse no ano 1968. O catálogo de KE hoxe comprende máis de 3.000 títulos e durante máis de dez anos foi a casa editorial coa maior produción anual de novos títulos en Grecia.

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

**Zoobidon+ Communications** colaborou con KE para o deseño e realización do portal do LRC.

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

**Colaboradores:** Maria Kantirou; Dimitris Kalabaliakis; Areti Vassiloglou; Panos Zevgolis; Michalis Loukianos; George Agathos

### Socios na rede



**AT – ÖSpK: Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum** (ACCML: Centro Austriaco de Competencia en Linguas Modernas) é un centro de innovacións no ensino e aprendizaxe de idiomas e está enfocado cara á cooperación internacional, á dirección de proxectos sobre as innovacións na aprendizaxe de idiomas, así como á conexión á rede e difusión dos resultados dos proxectos por toda Austria.

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

**Colaboradores:** Gunther Abuja; Anita Keiper



**BG – ECET: o Centro Europeo de Educación e Formación (Evropeiski centar za obuchenie i kvalifikacia)** ten como obxectivo ‘fomenta-la aprendizaxe de idiomas, desenvolver e levar a cabo programas de formación lingüística e métodos de ensino, dacordo con estándares internacionais’. É o máis grande proveedor de formación extra-curricular en Bulgaria e o centro dunha rede nacional de Escolas Europeas de Dirección e Idiomas.

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

**Colaboradores:** Boian Savtchev; Pepa Docheva; Velin Tourmakov



**CZ – CU: Univerzita Karlova, Ústav jazykové a odborné přípravy** (Charles University, O Instituto de Idiomas e Formación Específica) é un instituto científico e docente especializado no ensino de checo para estranxeiros e na formación de checos e estranxeiros para estudar nas universidades checas.

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

**Colaborador:** Zdenka Pražáková



**ES – APIGA: Asociación de Profesores de Inglés de Galicia** é unha organización voluntaria que proporciona desenvolvemento profesional para profesores con experiencia e novos profesores de inglés para tódolos niveis (dende párvulos ata a Universidade) en institucións tanto públicas coma privadas. Ademais de organizar unha conferencia anual e cursos intensivos de curta duración, tamén dirixe un LRC, publica unha revista e outros materiais, participa en proxectos europeos e serve como grupo de presión.

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

**Colaboradores:** *María José Brey; Luis Murado; Xosé Calvo; Anita Demitroff*



**ES – CFIE: Centro de Formación del Profesorado e Innovación Educativa** encárgase de ofrecer formación en activo e apoio a profesores na innovación educativa, na zona de Guardo e Saldaña (Palencia). Está integrado nunha rede rexional de 32 CFIEs.

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

**Colaborador:** *María Luz Martínez Seijo*



**FI – NBE: o Departamento Nacional de Educación (Opetushallitus/Utbildningsstyrelsen)** proporciona servizos de desenvolvemento, avaliación e información no tocante á educación de propietarios e directores de escolas, profesores, creadores de programas e vida laboral. As súas tres principais áreas de actuación son o desenvolvemento da educación, a avaliación da educación e servizos de apoio.

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

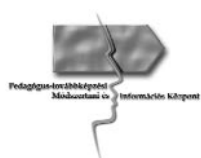
**Colaboradores:** *Kalevi Pohjala; Anneli Tella; Birkitta Leppänen*



**GR – ILSP: o Instituto de Idioma e do Procesamento da Fala (Ινστιτούτο Επεξεργασίας του Λόγου, ΙΕΛ)** ten como obxectivo apoiar o desenvolvemento da tecnoloxía lingüística en Grecia. Especificamente, desenvolve actividades de investigación no ámbito da lingüística teórica, aplicada e computacional; procesamento e enxeñería das linguas naturais; aprendizaxe de idiomas asistida por ordenador; procesamento, síntese e recoñecemento da fala.

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

**Colaborador:** *Anna Vacalopoulou*



**HU – PTMIK: Pedagógus-továbbképzési Módszertani és Információs Központ (Centro de Metodoloxía e Información para a Formación Continua do Profesorado)** é o centro que aporta créditos no sistema de formación continua do profesorado subvencionada polo estado. Por parte do Ministerio de Educación coordina proxectos importantes a nivel nacional como establecer o modelo de calidade educativa; mellorar a provisión destinada ao pobo romano; e desenvolver tanto como diseminar a pedagogía alternativa. Ademais de coordinar un LRC o departamento de Linguas Modernas de PTMIK (ubicado en Veszprém) promove a innovación na docencia de idiomas e é responsable da formación continua do profesorado.

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

**Colaboradores:** *Agnes de Jonge; Erzsébet Csibi*



**IS – UoIS: Tungumálamiðstöð Háskóla Íslands** (o Centro de Idiomas da Universidade de Islandia) é unha institución de servizos da Universidade de Islandia para alumnos e persoal docente que queiran mellorar a súa competencia lingüística. O centro ofrece principalmente institucións para autoestudios de idiomas guiados. Fomenta os últimos avances no ensino e aprendizaxe de idiomas.

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

**Contributors:** *Eyjólfur Már Sigurðsson; Peter Weiss; Erlendína Kristjánsson*



**LU – CLL: Centre de Langues Luxembourg** é unha escola oficial de idiomas. O contexto lingüístico e sociocultural dos alumnos é moi variado. Como sitio oficial dos exames de idiomas de Luxemburgo, o CLL é membro do ALTE.

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

**Colaboradores:** *Annalisa Rana; Guy Bentner; Marc Belche; Inés Quaring; Béatrice Zahlen*



**Malta – UOM: a Universidade de Malta (L-Universita' ta' Malta)** é a universidade oficial das Illas Maltesas do Mar Mediterráneo. Conta con dez facultades e uns cantos institutos de investigación. A súa declaración de obxectivos fai constar que a Universidade de Malta pretende acadar prestixio académico e responder a necesidades nacionais.

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

**Colaborador:** *Charles Mifsud*



**NL – CINOP: Centrum voor Innovatie van Opleidingen (Centro de Innovación na Educación e a Formación).** A competencia de Cinop radica en apoiar a profesores e organizacións no desenvolvemento de ideas innovadoras. A súa solidez reside en integrar conceptos teóricos en situacións prácticas nas aulas, así coma no currículo de idiomas (segunda lingua ou lingua estranxeira).

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

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

**Colaboradores:** *Polly Perkins; Anja van Kleef*



**SI – CDIU: Center za dopisno izobraževanje – UNIVERZUM** (o Centro de Educación a Distancia) é unha organización que proporciona formación educativa. Os nosos alumnos son adultos, a meirande parte deles traballa a tempo completo, e escollen educación para adultos ou cursos de apoio.

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

**Colaborador:** *Irena Škulj*



---

## Avaliadores do proxecto LRC

---

**Avaliación interna de formación:** *Laura Rundle*, the Centre for Information on Language Teaching and Research (CILT)  
**Avaliación externa:** *Joan Nordlund*, Universidade de Helsinki





O público europeo está cada vez máis interesado en aprender idiomas, para o desenvolvemento persoal, mobilidade e comprensión mutua. Como resposta a este aumento na demanda entre tódolos sectores da sociedade, houbo unha expansión na provisión de centros de recursos de idiomas (LRCs). Estes Centros son diversos tanto nos seus contextos como no seu público potencial, mais comparten un compromiso co valor dos idiomas e coa posibilidade de permitir aos usuarios aceptar a responsabilidade para a súa propia aprendizaxe.

O proxecto LRC – do cal esta Guía é o resultado – xuntou a un grupo multinacional experimentado en coordinar centros de todo tipo. A través do diálogo e dunha análise detallada da súa práctica, produciron este instrumento moi útil, que se pode utilizar en todo tipo de contextos. É á vez unha reflexión na práctica e unha guía para a acción futura que debe ser de interese tanto para profesionais experimentados como para recién chegados a este campo.

Lid King, Director  
Centre for Information on Language Teaching and Research (CILT)



Improving support for language learning through  
Language Resource Centres



Levouse a cabo este proxecto co apoio  
da Comunidade Europea dentro  
do marco do programa Sócrates.