

El manual del centre de recursos d'idiomes

Orientacions per a la implantació,
funcionament i ampliació dels
centres de recursos d'idiomes



Improving support for language learning through
Language Resource Centres



improving support for language learning through
Language Resource Centres

El manual del centre de recursos d'idiomes

**Orientacions per a la implantació, funcionament i ampliació
dels centres de recursos d'idiomes**

**escrit i editat
pels
socis del projecte LRC**



Aquest projecte s'ha dut a terme amb el suport de la Unió Europea en el marc del programa Sòcrates.

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

El manual del centre de recursos d'idiomes: orientacions per a la implantació, funcionament i ampliació dels centres de recursos d'idiomes.

Traducció al català a càrrec de: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (Rosa Fornell Cervià).

Primera edició en anglès, 2003

Edicions Kastaniotis SA
Zalogou, 11, 10678 Atenes, Grècia
Tel: +30 210 3301208 Fax: +30 210 3822530

Correu electrònic: info@kastaniotis.com
Lloc web: www.kastaniotis.com

Copyright © socis del projecte LRC 2003

La reproducció parcial o total d'aquesta obra per qualsevol mitjà o procediment, compresos la reprografia i el tractament informàtic, i la distribució d'exemplars mitjançant lloguer o préstec públic, resten totalment prohibides si no se'n cita la font de referència tal com s'especifica a continuació:

Socis del projecte LRC, *El manual del centre de recursos d'idiomes: orientacions per a la implantació, funcionament i ampliació dels centres de recursos d'idiomes* (Atenes: Edicions Kastaniotis, 2003)

ISBN 960-03-3527-3

Índex

INTRODUCCIÓ GENERAL	7
GLOSSARI I CLAU D'ACRÒNIMS	10
GESTIÓ	11
MISSIÓ I ASPECTES INSTITUCIONALS	11
Missió	11
Cas pràctic: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona	
<i>La missió del CRLE</i>	11
Cas pràctic: Univerzita Karlova, Ústav jazykové a odborné přípravy (Institut de Llengua i Formació d'Especialistes de la Universitat Carles), Praga	
<i>Perquè vam crear el nostre centre de recursos, el seu paper i la metodologia en què es basa</i>	12
Mecanismes de presa de decisions	13
Planificació	13
Pressupost i finançament	13
Cas pràctic: Centre de Formació de Professorat i Innovació Educativa (CFIE), Guardo	
<i>Com organitzem el pla anual del centre (d'acord amb el pressupost establert), basat en un sistema d'anàlisi de les necessitats que té en compte el personal i els usuaris</i>	14
Promoció, identitat i màrqueting	14
Cas pràctic: Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum, ÖSpK (Centre Austríac de Competència en Llengües Modernes), Graz	
<i>Com crear la identitat d'un centre de recursos sense ajut professional ni gaire pressupost</i>	15
RECURSOS HUMANS	16
Qui necessiteu?	16
Contractació	16
Coordinació i mecanismes de comunicació	16
Promoció professional	16
Representació i suport al personal	16
Cas pràctic: APIGA, l'Associació de Professors d'Anglès de Galícia	
<i>Voluntaris: experiència de treball d'estudiants al centre de recursos d'idiomes d'APIGA</i>	16
FEEDBACK I AVALUACIÓ	17
PROPIETAT INTEL·LECTUAL. DRETS/COPYRIGHT	18
SALUT I SEGURETAT LABORAL, ENTORN DE TREBALL	18
Assegurança/Responsabilitat civil	18
QÜESTIONS PRÀCTIQUES	18
ENLLAÇOS ÚTILS	19
USUARIS	20
GRUPS D'USUARIS	20
Alumnes	20
Educadors	20

Responsables de l'administració en matèria d'educació i idiomes	20
Institucions, empreses i públic en general	21
Cas pràctic: CILT, Centre for Information on Language Teaching and Research (el Centre d'Informació en l'Ensenyament i la Recerca en Idiomes), Londres	
<i>Al servei d'una àmplia gamma d'usuaris</i>	21
ACCÉS I COMUNICACIÓ	21
Usuaris amb necessitats especials	22
Cas pràctic: IEA: Ινστιτούτο Επεξεργασίας του Λόγου, (Institut per al Processament de la Llengua i la Parla), Atenes	
<i>Les diferents vies de comunicació de l' ILSP amb els seus usuaris</i>	22
OBRIR-SE A NOUS USUARIS	23
Cas pràctic: ECET: Evropeiski centar za obuchenie i kvalifikacija (Centre Europeu per a l'Educació i la Formació), Sofia	
<i>'Happy Puppy' i 'Linguapeace': implantació de xarxes de treball de Centres de Recursos d'Idiomes per a grups específics (joves aprenents i personal civil i militar en missions de pau)</i>	23
ENLLAÇOS ÚTILS	24
SERVEIS I RECURSOS	25
SERVEIS	25
Suport pedagògic	25
Informació i serveis d'atenció al públic	25
Serveis addicionals	26
Serveis tècnics	26
Cas pràctic: Opetushallitus/Utbildningsstyrelsen (Ministeri d'Educació), Finlàndia	
<i>Com adaptar el Marc de referència europeu per a l'aprenentatge, l'ensenyament i l'avaluació de llengües (CEF) al currículum en el marc nacional (NBE-FI)</i>	26
Cas pràctic: CINOP Centrum voor Innovatie van Opleidingen (Centre per a la Innovació i la Formació), Països Baixos	
<i>La utilització del Carnet holandès de formació professional en els centres de recursos d'idiomes de la xarxa de centres de formació professional</i>	27
Cas pràctic: CDI Univerzum, Center za dopisno izobraževanje, UNIVERZUM (Centre d'Educació a Distància), Ljubljana	
<i>Pràctica innovadora: implementació de canvis per fomentar un enfocament centrat en l'alumne pel que fa a les competències orals i escrites en el centre de recursos d'idiomes</i>	28
RECURSOS	29
Formats	29
Continguts	29
Cas pràctic: Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona	
<i>L'oferta de recursos en formats diversos i l'ús que en fa el professorat</i>	29
Cas pràctic: UoIS: Tungumalamiðstoð Háskóla Íslands (Centre d'Idiomes de la Universitat d'Islàndia), Reykjavík	
<i>Creació de recursos a Internet mitjançant la publicació dels treballs dels alumnes a la Xarxa</i>	30
Política d'adquisició	31
Catalogació	32
Cas pràctic: ECML: European Centre for Modern Languages of the Council of Europe (Centre Europeu de Llengües Modernes del Consell d'Europa), Graz, Àustria	
<i>Fases per a l'adquisició d'un nou sistema de gestió de documents per al centre de documentació i recursos de l'ECML, que ha permès la implementació d'un catàleg en línia</i>	32
Cas pràctic: CILT: Centre for Information on Language Teaching and Research (Centre d'Informació en l'Ensenyament i la Recerca en Idiomes), Londres	
<i>Implementació del catàleg del CILT en línia</i>	33
Presentació dels recursos	34
Cas pràctic: Centre des Langues de Luxembourg (Centre de Llengües de Luxemburg), Luxemburg	
<i>Gestió de recursos en llengües diferents: organització i presentació dels materials en vuit llengües en un centre de recursos d'accés lliure</i>	34

DIFUSIÓ/PROMOCIÓ DE L'APRENTATGE DE LLENGÜES I DE LA PRESA DE CONSCIÈNCIA MULTICULTURAL	34
Cas pràctic: L-Universita' ta' Malta (Centre de Llengües de la Universitat de Malta), Malta	
<i>Promoció de la consciència multicultural per mitjà de l'aprenentatge de llengües</i>	35
Cas pràctic: PTMIK Pedagógus-továbbképzési Módszertani és Információs Központ (Centre de Metodologia i Informació per a la Formació del Professorat), Veszprem, Hongria	
<i>Promoure la consciència intercultural per mitjà d'actes interculturals al centre de recursos d'idiomes</i>	35
INCORPORACIÓ DE NOUS SERVEIS	36
ENLLAÇOS ÚTILS	37
INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS	38
INSTAL·LACIONS	38
Ubicació/ús de l'espai	38
Cas pràctic: Centre des Langues de Luxembourg (Centre de Llengües de Luxemburg), Luxemburg	
<i>D'una biblioteca a un centre d'autoaprenentatge: transformació d'una biblioteca escolar tradicional en un centre modern d'aprenentatge multimèdia</i>	39
MOBILIARI I EQUIPAMENT	40
Mobiliari	40
Equipament	41
Cartells i senyalització	41
ACCESSIBILITAT I ENTORN	42
Accessibilitat	42
Entorn	42
Altres serveis per als usuaris	42
PROMOCIÓ I AMPLIACIÓ DELS SERVEIS DISPONIBLES	42
ENLLAÇOS ÚTILS	42
BIBLIOGRAFIA	43
AUTORS	45

Introducció general

El projecte LRC

El 2001, setze organitzacions de tretze països europeus i el Centre Europeu d'Idiomes Moderns del Consell d'Europa van començar a treballar plegats en un projecte europeu¹ amb l'objectiu de *donar suport a l'aprenentatge d'idiomes mitjançant els centres de recursos d'idiomes*. La idea subjacent al projecte és la de millorar el nivell de coneixement professional i el de diàleg entre els responsables de centres de recursos d'idiomes mitjançant l'intercanvi d'experteses i experiències des de diferents contextos geogràfics, lingüístics, culturals i educatius.

En els darrers anys, s'ha produït un augment de la consciència pública i política pel que fa als beneficis d'estudiar una llengua estrangera i, al mateix temps, un reconeixement creixent de la necessitat de donar suport als diferents estils d'aprenentatge i d'encoratjar l'autonomia en l'aprenentatge d'idiomes. Aquests dos factors han portat a la creació de nous centres de recursos d'idiomes en tots els àmbits de l'educació i la formació, i a l'ampliació de molts d'altres ja existents.

Actualment, es poden trobar centres de recursos d'idiomes en àmbits diversos:

- des de les escoles a les universitats;
- com a suport a professors i investigadors en l'àmbit autonòmic, estatal i internacional;
- en empreses i escoles d'idiomes privades;
- en el camp de la formació permanent del professorat;
- fins i tot en "un espai virtual" a Internet.

Tots els socis del projecte LRC tenen, almenys, una cosa en comú: són responsables del funcionament d'algun tipus de centre de recursos d'idiomes. Els centres de recursos d'idiomes representats al projecte tenen una gamma de "missions" molt variada i s'adrecen a usuaris diversos, depenent del context en què treballen:

- alguns socis del projecte LRC només s'adrecen a estudiants;
- d'altres, només a professors, formadors, investigadors, integrants de l'administració educativa i d'altres "multiplicadors";
- alguns centres de recursos d'idiomes ofereixen els seus serveis a la totalitat del sistema educatiu en el seu àmbit de competència territorial -regió, comunitat autònoma, estat- (promovent la innovació, donant suport, proporcionant recursos i formació);
- d'altres ofereixen el seu servei a tots aquests diferents grups d'usuaris... i a més encara.

De tota manera, estàvem convençuts que malgrat la nostra diversitat -o potser justament per això- podríem aprendre molt els uns dels altres des de les diferents àrees d'expertesa i experiències.

¹ El projecte LRC (90050-CP-1-2001-UK-Lingua-L1) va rebre el suport del programa EU SOCRATES (Acció Lingua 1) 2001-2003.

Els centres de recursos d'idiomes es coneixen amb noms diversos segons el context geogràfic, lingüístic i organitzatiu on es troben. És per això que en aquesta publicació vam decidir ser tan inclusius com fos possible i interpretar "centre de recursos d'idiomes" en el sentit més ampli. Així, vam anomenar "centre de recursos d'idiomes" el que, en d'altres institucions, es pot dir: Centre d'idiomes; Centre d'autoaprenentatge; Centre de recursos; Centre de professorat; Aula de recursos; Biblioteca d'idiomes, etc.

Segons el nostre criteri, els elements que defineixen un centre de recursos d'idiomes són els **serveis** que ofereix (incloent-hi els recursos) i els **equipaments** per als **usuaris** amb un objectiu específic o "missió" relacionats amb l'ensenyament i l'aprenentatge d'idiomes, la lingüística aplicada o la recerca en qualsevol d'aquestes àrees.

El centre pot ser un racó d'una aula o un edifici sencer. Els serveis poden anar des d'unes quantes cabines de comprensió oral i una secció de premsa a tot el que queda ressenyat a l'apartat de "Serveis" d'aquesta publicació. Els usuaris poden ser uns quants estudiants durant unes hores a la setmana o milers d'usuaris de diferents àmbits i amb necessitats diferents, però, per a la finalitat d'aquesta publicació, la unitat que ofereix aquest servei és un centre de recursos d'idiomes (abreviat en anglès, LRC).

El manual del Centre de recursos d'idiomes

A l'inici del projecte LRC vam dur a terme diversos exercicis per compartir informació entre els socis per tal de descobrir els punts forts i les experteses de cadascú. Vam acordar d'intentar "capturar" les idees, consells i casos de bones pràctiques (sense oblidar les lliçons apreses d'errors passats) en una publicació que pogués ser compartida amb tots aquells que van quedar fora de la xarxa inicial de socis participants en el projecte. El resultat és aquesta publicació, *El manual LRC: orientacions per a la implantació, funcionament i ampliació de centres de recursos d'idiomes*.

Ens vam comprometre a fer el manual LRC tan pràctic com ens fos possible i "tocant de peus a terra", "com si parléssim amb un company", tal com va dir un dels socis. També vam decidir incloure casos pràctics breus fruit de la nostra experiència en els nostres centres de recursos per tal d'il·lustrar els diferents apartats amb exemples de pràctiques reals en institucions diverses.

El nostre objectiu era elaborar una eina útil per a qualsevol persona relacionada amb "la implantació, el funcionament o l'ampliació d'un centre de recursos d'idiomes". Ens adreçem a un públic lector molt ampli. Així, per exemple, esperem que el *El manual LRC* pugui ser útil tant per al professorat que planifiqui implantar una petita secció d'idiomes en un centre de secundària com per al personal d'un centre gran ja consolidat que vulgui reflexionar sobre la seva pràctica o buscar idees per millorar els seus mètodes de treball.

Tots els aspectes tractats a *El manual LRC* no són rellevants per a tots i cadascun dels centres de recursos d'idiomes i som conscients que no hi ha una única manera "correcta" de portar un centre de recursos. És per això que vam decidir escriure un índex de control a cada apartat en forma de preguntes per tal que cada lector pugui reflexionar sobre les qüestions plantejades i decidir si són rellevants o pràctiques per al seu centre de recursos o no. Per facilitar la utilització d'*El manual LRC* es podria anteposar la fórmula "si escollo, (...)" a cadascuna de les preguntes.

El manual LRC també ha estat concebut des d'una perspectiva professional. Pot ser fotocopiada si se'n referencia la font, i esperem que el format i la presentació facilitin la seva utilització en seminaris i jornades de formació.

A cada apartat, a més de les preguntes de l'índex de control i dels casos pràctics, hem inclòs alguns consells que ens han fet arribar els nostres socis i alguns enllaços per ajudar els lectors a trobar més informació sobre un tema determinat a Internet.

Durant els darrers vint anys moltes persones i institucions han ajudat a desenvolupar "l'art" de fer funcionar adequadament un centre de recursos d'idiomes. Estem en deute amb tots aquells que han publicat i dut a terme seminaris, tallers i conferències sobre els centres de recursos d'idiomes (o "centres d'autoaprenentatge") i esperem que *El manual LRC* contribueixi d'alguna manera al diàleg entre professionals. Hem trobat els treballs d' Edith Esch, David Ingram, David Little, Judy McCall, Nicole Poteaux, Philip Riley, Sue Sheerin, la *European Confederation of Language Centres in Higher Education* (CERCLES) i el projecte CIEL especialment útils per a la preparació d'aquesta publicació².

El manual LRC està disponible en les setze llengües europees de les diferents regions i estats on treballen el socis del projecte³: alemany, anglès, búlgar, català, castellà, eslovè, finès, francès, gallec, grec, holandès, hongarès, islandès, luxemburguès, maltès i txec⁴.

Desitgem que trobeu útil aquesta publicació i ens agradaria molt rebre la vostra valoració i els vostres suggeriments (podeu enviar-los a: feedback@lrcnet.org). També esperem que visiteu el portal de la xarxa LRC www.lrcnet.org que romandrà actiu, almenys, fins al 2005. Per mitjà d'aquest portal podeu participar en debats en línia sobre temes relacionats amb els centres de recursos, descarregar-vos les versions en diversos idiomes d'*El manual LRC* i tenir accés al mateix temps a un gran nombre de recursos, informació i suport.

Philippa Wright,

Coordinadora del projecte LRC

En nom de tots els socis del projecte, tots ells esmentats a l'apartat de contribucions

² Les referències completes es troben a la bibliografia, al final d'aquesta publicació.

³ Disponible per ser imprès o descarregat des del portal de la xarxa LRC: www.lrcnet.org.

⁴ El projecte LRC encoratja la traducció d'El manual del Centre de Recursos d'Idiomes a d'altres llengües (europees o de la resta del món).

Glossari i clau d'acrònims

ALTE	Association of Language Testors in Europe Associació d'avaluadors de llengua d'Europa
CEF	Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment Marc de referència europeu per a l'aprenentatge, l'ensenyament i l'avaluació de llengües
CIEL	Curriculum and Independence for the Learner Currículum i autonomia de l'aprenent
ECML	European Centre for Modern Languages Centre europeu de llengües modernes del Consell d'Europa amb seu a Graz
ELP	European Language Portfolio Carnet europeu de llengües
EOI	Escola Oficial d'Idiomes
EU	European Union Unió Europea
Fixació d'estàndards	Conjunt de procediments que cal seguir per garantir una interpretació fiable de les actuacions dels aprenents.
ISBN	International Standard Book Number Numeració estàndard internacional de llibres
LRC	Language Resource Centre Centre de Recursos d'Idiomes
MARC	MACHine Readable Catalogue Format d'intercanvi de registres per a biblioteques automatitzades
Multiplicador	Professional dedicat a difondre informació a d'altres professionals del mateix àmbit
Necessitats especials	Dificultats o discapacitats que requereixen uns equipaments educatius específics
OPAC	Open Public Access Catalogue Catàleg públic automatitzat
TIC	Tecnologia de la Informació i la Comunicació

G E S T I Ó

La raó de ser de qualsevol centre de recursos d'idiomes és la de donar resposta a les necessitats d'un grup o grups d'usuaris. A partir d'una anàlisi meticulosa de la realitat es determinarà qui són aquests usuaris i quins serveis se'ls pot oferir, i tot plegat es definirà de manera clara en la corresponent Declaració de missió. El tipus de personal, de recursos i d'equipaments necessaris, idealment, s'haurien de determinar a partir dels requeriments indispensables per a l'acompliment reeixit dels serveis acordats.

Perquè això sigui possible, els centres de recursos d'idiomes sovint ofereixen combinacions de personal, equipaments i serveis diferents dels que habitualment es troben en departaments de llengua tradicionals o a d'altres institucions. Aquestes noves combinacions repercuteixen en les habilitats de gestió requerides. Les consultes, la presa de decisions, la planificació i els mecanismes d'informació poden ser elements més complexos que en d'altres estructures educatives.

Malgrat això, la majoria de directius dels centres de recursos (directors, coordinadors ...) tenen la sort de treballar en un ambient estimulant i multicultural on poden comptar amb l'expertesa i la dedicació d'un equip professional multidisciplinar. Com en qualsevol equip de treball, una bona col·laboració, coordinació, comunicació i una gestió eficaç poden contribuir en gran manera a un acompliment reeixit dels serveis i al funcionament harmònic del centre de recursos.

Missió i aspectes institucionals

Missió

- Per què existeix el vostre centre de recursos; quin és el seu paper/finalitat/missió?
- Quina és la filosofia/metodologia educativa que sustenta el funcionament del vostre centre de recursos?
- Heu identificat clarament el grup d'usuaris?
- El vostre centre de recursos està ja consolidat i se'n projecta una ampliació basada en una anàlisi de les necessitats?
- Teniu una declaració de missió clara per al centre de recursos i el personal i els usuaris la coneixen?

Cas pràctic

Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona

La missió del CRLE

El nostre Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE) és un servei educatiu del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya que té la funció de millorar l'ensenyament i l'aprenentatge de les llengües estrangeres.

El CRLE té assignades les responsabilitats següents:

- provar i fomentar nous enfocaments en

l'ensenyament d'una llengua estrangera i noves eines i tecnologies educatives;

- dissenyar nous materials per a l'educació primària i secundària;
- crear un centre de documentació per donar suport a l'ensenyament i l'aprenentatge de llengües estrangeres;
- facilitar l'assessorament als programes d'innovació les activitats de formació del professorat que es duen a terme a les escoles;

Cas pràctic

- divulgar informació sobre les bones pràctiques en el sector;
- facilitar materials rellevants als centres de recursos;
- desenvolupar exàmens de certificació de les Escoles Oficials d'Idiomes administrats de forma centralitzada.

Per dur a terme aquesta missió, s'han dissenyat, pilotat, pressupostat i implementat diferents projectes a curt i a llarg termini. Els bons resultats en la fase d'avaluació dels projectes pilot condueixen, si escau, a la generalització i a la regulació de les activitats.

Els projectes han canviat al llarg de la vida del CRLE, en el sentit que han evolucionat amb el temps donant resposta a necessitats emergents. Als anys vuitanta, es posava l'èmfasi

en la introducció i el suport en l'ús dels recursos audiovisuals a l'aula, l'organització de programes d'intercanvi escolars i programes d'immersió lingüística durant l'estiu per als alumnes. Més recentment, ens hem concentrat en projectes com ara la integració de les TIC, la introducció primerenca d'una llengua estrangera, la promoció de l'aprenentatge autònom a l'etapa escolar o l'aprenentatge de la llengua estrangera per mitjà dels continguts curriculars (Content and Language Integrated Learning. CLIL).

La necessitat d'assessorar els programes d'idiomes ens ha permès participar en estudis nacionals i internacionals a gran escala sobre l'eficàcia de l'ensenyament de l'anglès al nostre país en diferents àmbits educatius.

Cas pràctic

Univerzita Karlova, Ústav jazykové a odborné přípravy (Institut de Llengua i Formació d'Especialistes de la Universitat Carles), Praga

Per què vam crear el nostre centre de recursos, el seu paper i la metodologia en què es basa

Hi ha dos estímuls que ens han portat a traslladar una part del procés d'ensenyament i d'aprenentatge al nostre centre de recursos d'idiomes.

El primer prové dels mateixos alumnes, influïts pels canvis en les nostres societats altament tecnificades, que han de lluitar per trobar el seu lloc en un mercat de treball competitiu i globalitzat. La majoria dels nostres estudiants són joves adults que es matriculen als cursos pensant en uns objectius concrets. Tenen la voluntat d'estudiar fora de l'aula però necessiten unes pautes. Per satisfer aquests "clients" hem d'oferir-los un enfocament més individualitzat. Seguint les idees de nombrosos autors de llibres de text recents, vam començar a:

- oferir als alumnes més oportunitats d'escollir el que volien fer a les classes;
- animar-los a crear els seus propis materials;
- oferir-los temps addicional per a les sessions de tutoria.

Mentrestant, en un intent de fer el procés d'ensenyament i aprenentatge més efectiu per a cadascú, vam estar treballant en com incrementar la motivació dels alumnes menys ambiciosos i en donar suport als professors en la difícil tasca de supervisar diversos grups que treballen en activitats diferents al mateix temps.

El segon estímulo prové de les noves teories sobre l'aprenentatge d'idiomes i les metodologies didàctiques. El 1999 vam participar en el taller organitzat pel ECML, Language Re-

source Centres: shifting from the teacher's perspective to the learner's perspective (vegeu Poteaux a la bibliografia general). En aquesta trobada es va promoure la idea de l'aprenentatge no com a un procés en què el professor decideix com aprèn l'alumne, sinó com a un procés guiat pel mateix alumne. Això ens va ajudar a convencer-nos que l'aprenentatge autònom es veuria reforçat si facilitàvem un entorn més adient: en forma de centre de recursos d'idiomes.

Tanmateix, engegar un modest centre de recursos d'idiomes va resultar menys complicat que preparar els alumnes per al seu nou paper. A continuació ressenyem les tasques en què treballem actualment per ajudar els nostres alumnes a ser més autònoms i, per tant, a ser més eficients com a estudiants de llengua:

- desenvolupar un currículum que tingui en compte l'experiència dels estudiants adults i que respongui a les necessitats d'un grup d'alumnes específic;
- ajudar els alumnes per tal que s'adonin que han de continuar estudiant llengua pel seu compte fora de l'aula;
- ajudar els alumnes a adquirir les habilitats que necessiten mitjançant diverses actuacions:
 - diagnosticant les pròpies necessitats d'aprenentatge i fixant-se objectius;
 - definint els continguts i la progressió en el seu procés d'aprenentatge;
 - seleccionant les millors estratègies d'aprenentatge individual;
 - fent un seguiment del procés d'adquisició;
 - avaluant el que s'ha adquirit.

Mecanismes de presa de decisions

- Quin grau d'autonomia té el vostre centre de recursos?
- El vostre centre de recursos forma part d'un departament/organització més gran?
- Ofereix el seus serveis a diversos departaments/grups d'usuaris (Podrieu fer-ho? Caldria que ho féssiu?)
 - Si és així, el grau/abast de les prestacions està clarament definit?
 - Heu de treballar d'acord amb una carta de serveis?
 - Com es financen aquests serveis (amb recursos públics o amb autofinançament, parcial/total)?
- Quin nivell d'autonomia en la presa de decisions financeres/de gestió teniu vosaltres i l'equip i quines decisions requereixen consulta?
 - Aquest punt és clar per a tots els implicats?
- Heu de mantenir informada una sola persona o bé un equip de direcció/junta de govern?
- Quins són els mecanismes de consulta/comunicació?
 - Són clars per a tots els implicats?
 - Podeu renegociar el nivell d'autonomia en la presa de decisions, si cal, per permetre que el centre de recursos s'adapti "als nous temps"?
- El vostre centre de recursos utilitza els serveis centrals (per exemple per al suport tècnic/personal)? Les bases per a aquesta relació són clares?
- Coneixeu tots els serveis i equipaments que ja existeixen a la vostra institució i esteu convençuts que recorreu a l'expertesa ja existent?

Consell

➤ Els centres de recursos d'idiomes veïns us poden ajudar, especialment si porteu un centre petit.

Planificació

- Teniu un "pla corporatiu" per al centre de recursos (potser anomenat "pla anual o d'acció") i, si és així, de quin termini disposeu per planificar? Amb quina antelació?
- Quina és la situació actual: quins objectius estratègics i operatius a curt, mig i llarg termini s'han d'acomplir?
 - Quines són les perspectives reals de desenvolupament per al vostre centre de recursos?
 - Heu dut a terme un estudi de viabilitat per verificar les implicacions d'un desenvolupament més gran?
- Qui està implicat en el procés de planificació: totes les parts interessades, incloent-hi el personal i els usuaris?
 - Teniu clar a qui heu de consultar (per exemple, hi ha representants de l'alumnat) i sabeu quines són les estratègies de consulta més apropiades?

Consell

➤ No oblideu tenir en compte totes les parts implicades, des d'aquells que financen el centre fins als usuaris.

Pressupost i finançament

- Quin nivell d'autonomia teniu per determinar i gastar el vostre pressupost?
- El pressupost es determina anualment/bianualment/trianualment?
- Cal que liciteu o negocieu els nivells de finançament? Si és així, segons quin criteri?
 - Si és així, de quina manera? Mitjançant l'ensenyament/oferta de serveis i equipaments, o bé mitjançant projectes?
 - Sabeu on informar-vos sobre possibilitats de projectes i oportunitats de concursar?
- Disposeu de partides pressupostàries fixes/restriccions/mecanismes de justificació de despeses/processos imposats pel pressupost (per estructurar-lo o informar-ne) clars per a tothom que ha d'utilitzar-los?
- Si el vostre centre de recursos forma part d'una organització més àmplia, qui o quin departament pot oferir-vos suport en temes de gestió econòmica?

Cas pràctic

Centre de Formació de Professorat i Innovació Educativa (CFIE), Guardo

Com organitzem el pla anual del centre (d'acord amb el pressupost establert), basat en un sistema d'anàlisi de les necessitats que té en compte el personal i els usuaris

El CFIE de Guardo és un dels tres Centres de Formació de Professorat i Innovació educativa de la província de Palència, al nord d'Espanya. El nostre Pla anual d'actuació segueix un calendari preestablert i unes fases clarament definides. D'aquesta manera tots els implicats en el procés saben per endavant quines són les seves responsabilitats i obligacions.

La primera fase del procés comença al gener amb una trobada a la Comissió Provincial de Formació Permanent del Professorat que inclou representants dels tres centres de professorat i responsables de la Delegació d'Ensenyament de Palència. Aquesta comissió decideix exactament com s'implementarà el procés de detecció de necessitats i planificació durant tot l'any. És en aquest moment que acordem:

- *el repartiment de responsabilitats;*
- *el programa per a cada etapa del procés;*
- *com seran els models de qüestionaris per a l'anàlisi de les necessitats de formació;*
- *els nivells de servei possibles amb els pressupostos i recursos humans disponibles.*

Aquests acords es duen a terme en un ambient amistós de col·laboració.

El pressupost anual per a les nostres activitats es comunica a la Comissió Provincial de Formació Permanent de la nostra Conselleria d'Educació. Els tres CFIEs n'acorden la distribució segons el nombre d'usuaris que

tindrà cadascun. D'aquesta manera, sabem anticipadament, al maig, els diners de què disposarem durant l'any acadèmic següent.

En els Centres de Formació de Professorat, cada "assessor" actua com a intermediari entre el CFIE i un nombre determinat d'escoles. L'assessor és el responsable d'organitzar la trobada inicial amb cada centre (representat pels equips de direcció i el professorat que s'encarrega de la formació permanent). En aquesta trobada, l'assessor explica el qüestionari sobre les necessitats de formació, s'acorden les dates en què l'assessor recollirà els resultats. L'assessor es responsabilitza de resumir les necessitats de formació per a cada centre en un informe que es presenta a la reunió d'equip del CFIE.

Un cop el nostre equip ha recollit i discutit totes les demandes de formació de les escoles, les analitzem a partir del nostre pressupost. Aleshores estem en disposició de prioritzar i decidir quines activitats es poden dur a terme i quins nous recursos hem d'obtenir al llarg de l'any següent. El director del centre presenta aquestes decisions a la Comissió Provincial que, al seu torn, les traspassa a la Conselleria d'Educació, i així es completa el Pla Anual d'Actuació.

Creiem que la clau per a un funcionament òptim de tot el procés és una bona comunicació, especialment entre les escoles i l'assessor del CFIE i entre aquest i la resta del nostre equip.

Consell

- ➔ **Tingueu en compte els "costos ocults", com ara les llicències de programari i els contractes de manteniment, quan munteu un centre de recursos a partir de zero.**

Promoció, identitat i màrqueting

- Teniu una "política de comunicació" que especifiqui objectius, estratègies, plans d'acció i mètodes d'avaluació per al vostre centre de recursos?
 - Amb quins criteris reviseu aquesta política?
- Teniu un estil d'identificació visual clar per als documents/fulletts/circulars del centre de recursos per dotar el centre d'una "identitat" visual?
- Teniu un logotip per promoure la vostra identitat o esteu autoritzats a utilitzar el logotip de la institució "mare"?
- Com promoueu el vostre centre: utilitzeu els mitjans apropiats per arribar als usuaris potencials?
 - Treballeu conjuntament amb els professors/formadors dels usuaris del centre (ja siguin de la mateixa institució o de fora) per garantir que promouen els serveis que ofereix el centre de recursos?
 - Organitzeu (o contribuïu a l'organització) exposicions, trobades culturals, fires de llibres, campanyes de lectura?
 - Organitzeu algun "dia de portes obertes" o "tarda de portes obertes" per als usuaris potencials?

- Quina mena de presència teniu a Internet: informació mínima sobre ubicació/horaris, o una llista completa dels serveis, un catàleg de recursos i informació detallada sobre els vostres projectes i activitats?
 - Com garantiu que la informació en línia del centre de recursos sigui útil, utilitzable i actualitzada?
- Publiqueu algun fullet informatiu per als usuaris del centre de recursos amb els horaris, els serveis, les maneres de contactar-hi i informació sobre l'accés de persones amb discapacitats?

(Nota: Per a "Qüestions d'accés" vegeu l'apartat "d'Usuaris")

Cas pràctic

Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum, ÖSpK (Centre Austríac de Competència en Llengües Modernes), Graz

Com crear la identitat d'un centre de recursos sense ajut professional ni gaire pressupost

El 1997 l'Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum (ÖSpK) encara formava part del Ministeri Austríac d'Educació però amb la perspectiva imminent d'esdevenir independent. En aquell moment ens sentíem identificats amb el Ministeri i no ens plantejàvem estratègies per promoure una identitat independent per a la nostra organització -com a "ÖSpK"- en la consciència dels nostres usuaris.

Vam començar l'exitós (però no per això menys difícil) procés de "creació de la nostra identitat" en l'escena educativa austríaca debatent:

- *els nostres objectius;*
- *les oportunitats disponibles;*
- *les estratègies que podíem utilitzar perquè els nostres usuaris potencials ens "reconeguessin" millor.*

Vam reconsiderar la nostra identitat visual i vam decidir utilitzar els mateixos símbols visuals en tot moment per augmentar i reforçar la consciència de la nostra existència. Vam veure que no calia contractar una agència de publicitat cara; el més important era que la gent pogués identificar el nom de la nostra institució i el seu logotip en conjunció amb diversos missatges clau sobre el nostre centre.

Vam fer pluges d'idees sobre el nom, els logotips, els dissenys dels fulls, les publicacions existents, etc. Ens vam adonar que decisions aparentment poc importants com ara:

- *on i quan estampar els logotips;*
- *quin disseny volíem per als fulls;*
- *si podíem canviar la presentació de les publicacions (encara que només fos una mica) perquè de seguida fossin identificades amb la nostra institució;*

eren clau a l'hora de crear la nostra nova identitat.

Ara el logotip de l'ÖSpK's, combinat amb el nostre nom complet, s'utilitza en totes les nostres publicacions, circulars, fullets i carpetes. Si podem, intentem estampar el logotip en la mateixa posició als fulls, i també

hem aconseguit fer més efectiu el disseny dels nostres materials de manera que les publicacions, les carpetes, els CD-ROM, etc. que formen part d'un mateix projecte siguin visualment semblants.

El pas següent va ser planificar una "estratègia de comunicació" per garantir que els missatges prenien la direcció correcta, i que tenien l'efecte i el ressò desitjat. Vam decidir promoure l'ÖSpK en tantes ocasions com ens fos possible i tenir material imprès a punt per als visitants, fins i tot quan les restriccions pressupostàries ens obligaven a donar fullets fotocopiats. Ens vam centrar en una sèrie de contactes a diversos mitjans de comunicació, incloent l'àmbit de l'educació, els afers socials i en articles especialitzats de revistes i diaris, i ens vam adonar que establir contactes mediàtics requereix principalment temps més que no pas diners! Vam utilitzar aquestes estratègies durant l'Any Europeu de les Llengües i ara sovint som al punt de mira pel que fa a l'ensenyament d'idiomes moderns a Àustria.

Ens hem adonat que utilitzar una pàgina web clara, estructurada i actualitzada regularment contribueix al procés (de vegades molt dur) de consolidar una institució de manera eficaç. Si en desenvolueu el concepte i els continguts vosaltres mateixos i deixeu la part tècnica per als professionals us estalviareu temps i diners. D'altra banda, també podeu ampliar fàcilment aquest concepte d'acord amb els vostres recursos econòmics, per exemple per mitjà de bases de dades interactives, fòrums de debat, xats, etc.

Finalment, però no per això menys important, us recomanem trobar paraules clau que representin la feina que feu, com més curtes i clares, millor. En el cas de l'ÖSpK, utilitzem "Desenvolupament-Difusió-Treball en xarxa". Aquestes paraules clau poden esdevenir fonamentals per a la vostra estratègia de publicitat, que hauria d'aprofitar totes les oportunitats de promoció que es presentin!

Recursos humans

Qui necessiteu?

- Quin és el perfil i el nombre de persones que necessiteu per al vostre centre de recursos: acadèmic, assessor, administratiu, tècnic, de professional de la informació?
 - El vostre personal té un contracte a temps parcial, complet, indefinit, temporal, per hores, una beca, és voluntari, investigador o una combinació de tot plegat?
 - Tot el vostre personal té una descripció de la seva feina que especifiqui rols i responsabilitats?
 - El vostre personal treballa en horaris no habituals, per exemple als vespres o els caps de setmana?

Contractació

- Podeu contractar vosaltres mateixos el personal? Si és així, esteu familiaritzats amb els aspectes legals i amb l'escala salarial que cal tenir en compte?
 - Heu tingut en consideració la igualtat d'oportunitats?
- Sabeu on anunciar la cerca de possibles candidats quan hi ha vacants?
- Disposeu d'algun programa d'acolliment per als nous col·legues?

Coordinació i mecanismes de comunicació

- Les estructures directives i els mecanismes de comunicació són clars per al personal del centre de recursos (per exemple, teniu un organigrama)?
 - Si formeu part d'una organització més àmplia, els procediments per treballar amb els equips directius, coordinadors i col·legues externs al centre de recursos, són clars?
 - S'han establert mecanismes entre el personal perquè pugui aportar feedback en tots els aspectes de la seva feina o en les tasques del centre de recursos?
- Com estan organitzats els horaris (per al personal de recepció, assessor, tècnic i acadèmic); períodes de vacances, substitucions; i qui se n'encarrega?

Promoció professional

- Disposeu d'una planificació i d'un pressupost per al desenvolupament professional i l'intercanvi d'expertesa?
 - El desenvolupament professional està vinculat amb l'avaluació del personal?
 - Com es promou i es recolza?
 - S'ofereixen ajuts econòmics al personal per a la formació externa relacionada amb la tasca que desenvolupen al centre?
 - Es donen permisos d'estudi o temps lliure al personal perquè assisteixi a cursos relacionats amb la feina?
 - Com s'informa al personal de l'oferta de formació?
- Hi ha alguna guia escrita (de vegades anomenada "manual de treball") que tracti els principals aspectes de funcionament del centre de recursos que estalviï temps al personal actual i que us eviti haver d'explicar cada aspecte relacionat amb al centre al personal nouvingut?

Representació i suport al personal

- El personal té possibilitat d'associar-se professionalment o de sindicar-se?
 - El personal té temps lliure o ajuts econòmics per poder assistir a reunions?
- Formeu part de les xarxes/organitzacions professionals adequades on trobar suport per a les vostres activitats professionals i de desenvolupament?

Cas pràctic

APIGA, l'Associació de Professors d'Anglès de Galícia

Voluntaris: experiència de treball d'estudiants al centre de recursos d'idiomes d'APIGA

Un dels problemes als quals s'enfronten nombrosos centres de recursos és el de la necessitat de més personal del que permet el pressupost. Una possible solució és buscar volun-

taris. APIGA, l'organització de professors del nord d'Espanya, pot donar-vos diversos consells. Una idea és buscar estudiants que hagin acabat recentment els estudis i que ne-

Cas pràctic

cessitin experiència laboral. Una altra idea és establir contactes amb institucions acadèmiques que ofereixin pràctiques laborals en els seus programes; sovint busquen organitzacions per col·locar els seus alumnes.

Abans de buscar els voluntaris, és bo definir clarament quines seran les seves tasques amb una càrrega de treball raonable; d'aquesta manera el nou personal no se sent aclaparat per la feina ni s'avorreix. D'altra banda, si el que han de fer els voluntaris queda ben especificat, és més fàcil convèncer els nous que adquiriran l'experiència laboral que necessiten o que pensen que els pot enriquir. Per exemple, als recent titulats els atraurà més l'oportunitat d'actualitzar una base de dades que no pas la d'endreçar prestatgeries o fer paperassa.

Un altre benefici del fet de definir clarament les tasques que han de fer els voluntaris des del començament és que el centre de recursos pot valorar més fàcilment la feina que s'ha fet en la carta de recomanació que l'es-

tudiant s'emportarà. D'aquesta manera les futures empreses on treballaran tindran una idea clara del que van fer durant la seva estada al centre de recursos. També facilita el seguiment del seu progrés i deslliura al personal del centre de recursos de la pressió que suposa haver d'estar pendent del que han de fer els voluntaris a cada moment.

D'altres organitzacions poden plantejar-se tenir programes d'acolliment pels quals nous voluntaris rebin una formació bàsica i al mateix temps coneguïn la institució. Antics voluntaris poden preparar-ne d'altres i que se'ls reconegui aquesta formació.

Finalment, si no podeu pagar-los un sou, busqueu altres maneres de compensar els voluntaris. APIGA, per exemple, els ofereix accés gratuït a conferències i tallers o, simplement, els permet afiliar-se gratuïtament a l'organització. Naturalment, aquests privilegis estan directament relacionats amb el rendiment; només poden gaudir-ne els voluntaris que completen la seva feina.

Consells

- Els rols professionals estan evolucionant i n'estan emergint de nous: un assessor lingüístic contraposat a un professor, un coordinador/gestor de recursos de treball contraposat a un bibliotecari tradicional...
- Organitzeu un seminari intern sobre l'ús de les TIC per al vostre personal per ajudar-lo a posar-se al dia i a dur a terme la seva tasca de forma adient.

Feedback i avaluació

- Esmerceu temps i recursos en l'intercanvi i l'avaluació? Dediqueu el temps necessari perquè vosaltres i els vostres col·legues pugueu reflexionar sobre el que feu?
- Qui contribueix al procés de feedback i avaluació: el personal/els usuaris?
- Quins mètodes d'avaluació utilitzeu: estudis; estadístiques; entrevistes; qüestionaris (...)?
- Quins "indicadors de rendiment òptim" utilitzeu per avaluar l'efectivitat del vostre centre de recursos?
- Recolliu les dades apropiades per a una bona gestió, per exemple: nombre d'usuaris/ús dels recursos/períodes de demanda de servei alta i baixa; i si és així, com?
- Recolliu igualment informació sobre la "qualitat" i la "utilitat" dels recursos/serveis/equipaments/projectes específics? Si és així, com?
- De quina manera utilitzeu les dades que recolliu: per aprendre/per millorar/per adaptar els serveis?
 - Aquestes dades es fan públiques a tots els interessats?
- Teniu una bústia de suggeriments? On està situada?
- Els vostres mecanismes de recollida d'informació són àgils?

Consell

- Utilitzeu un qüestionari anònim i opcional per obtenir informació sobre el nivell de satisfacció dels usuaris del centre de recursos.

Propietat intel·lectual. Drets/Copyright

- Sou clars sobre la situació legal pel que fa als drets de propietat/copyright?
- Informeu mitjançant notes/advertiments adients adreçats als usuaris pel que fa a les infraccions del copyright?
- Com us assegureu que el personal no infringeix la legislació sobre copyright: per mitjà de formació/informació, no demanant còpies il·legals?
- Coneixeu els mecanismes necessaris per obtenir l'autorització de copyright dins la vostra institució?
- Sou conscients que el copyright s'aplica a la digitalització de materials existents en un altre format?
- Reconeixeu de manera adient l'autoria dels materials creats internament?
- Deixeu que alguns dels recursos propis del centre estiguin lliures de copyright (se'n permet la reproducció si se'n cita la font)?
- Hi ha possibilitat d'intercanvi per compartir recursos amb els centres o departaments veïns o per mitjà d'associacions professionals?

Salut i seguretat laboral, entorn de treball

- El personal, els usuaris del centre de recursos i vosaltres mateixos, esteu familiaritzats amb la política de salut i seguretat laboral de la vostra institució (forma part del programa d'acolliment)?
- Vosaltres i el personal esteu informats dels cursos més apropiats de salut i seguretat laboral?
- Teniu una farmaciola disponible o personal qualificat per dispensar primers auxilis? (el personal sap on demanar ajut en cas d'emergència?)
- Existeix un nivell de seguretat adequat per salvaguardar els usuaris, l'equipament i els recursos?
- Les instruccions en cas d'incendi estan penjades en un lloc adequat, es revisen els extintors amb regularitat, el personal ha assajat què cal fer en cas d'incendi o d'alguna altra emergència?
- Heu previst i doneu suport a pràctiques de salut laboral per al personal i els usuaris del centre de recursos, per exemple mitjançant el proveïment de mobiliari ergonòmic, tasques variades per al personal, pauses durant feines prolongades davant la pantalla?
- Promoveu el respecte mediambiental pel que fa als materials, per exemple reciclant el paper o dipositant les substàncies tòxiques com ara els cartutxos de tòner en el lloc adequat?

Consell

- ➔ Si demaneu als usuaris que portin els seus propis auriculars podeu evitar de comprar-ne de nous i, de fet, és més higiènic.

Assegurança/Responsabilitat civil

- Coneixeu la vostra responsabilitat/assegurança pel que fa a la seguretat del personal i els usuaris i la dels seus objectes personals? Els n'heu informat adequadament?
- Sou clars pel que fa a la situació de l'assegurança de l'estoc i l'equipament (per exemple en cas d'incendi, inundació o robatori)?
- Heu pres les mesures de seguretat adequades per intentar prevenir robatoris de recursos/equipaments i al mateix temps faciliteu l'accés al centre?
- L'equip té clares les normes de seguretat relatives als usuaris (per exemple mitjançant la protecció de les dades personals)?

Qüestions pràctiques

- Disposeu de normes pel que fa a menjar/beure/ús de telèfons mòbils/ordinadors portàtils al centre, i en quins criteris es basen?
- Com us plantegeu la tasca rutinària però fonamental de desar els recursos de lliure accés? Se n'ocupen un o dos membres del personal o es reparteix entre tot l'equip?
- Quin es el plantejament pel que fa a la neteja del centre? Disposeu de l'equipament i els productes necessaris per netejar pantalles/teclats/auriculars/aparells de vídeo i àudio a més dels productes i materials de neteja habitual per a les aules i els espais de treball?

Enllaços útils



CERCLES

Confédération Européenne des Centres de Langues dans l'Enseignement Supérieur/European Confederation of Language Centres in Higher Education. Confederació d'associacions independents de 21 països d'Europa.

www.cercles.org



CIEL Language Support Network:

Promou l'aprenentatge autònom d'idiomes.

Guies CIEL descarregables: guies pràctiques per integrar l'aprenentatge autònom d'idiomes amb el currículum impartit en un context institucional.

Handbook 2 – Managing independent language learning: management and policy considerations

<http://ciel.lang.soton.ac.uk>



Comissió europea Direcció General per a l' Educació i la Cultura

Les llengües en l'àmbit de l'educació i la formació

Programa Sòcrates: Propostes i impresos de sol·licitud

<http://europa.eu.int/comm/education/socrates/download.html>

Programa Leonardo: Llengües en la Formació Professional.

<http://europa.eu.int/comm/education/languages/actions/leonardo2.html>

Llengües minoritàries i regionals

<http://europa.eu.int/comm/education/langmin.html>

Vegeu també la secció "Recursos Complementaris" del *portal LRC*: www.lrcnet.org

USUARIS

Els usuaris definiran les activitats del vostre centre de recursos i els equipaments i recursos necessaris per prestar el servei que requereixen. Per això, és fonamental conèixer qui són (o seran) els vostres usuaris, què necessiten i què esperen del centre de recursos i també quan i com els agradaria accedir als serveis que ofereix.

En principi, no hi ha cap centre de recursos que pugui oferir serveis a tots els grups d'usuaris esmentats més avall. Amb tot, pot molt ben ser que nous grups d'usuaris puguin beneficiar-se dels vostres serveis, o que pugueu millorar l'accés per als usuaris ja habituals sense haver de patir necessàriament una despesa o reestructuració enormes.

Els usuaris accedeixen al centre de maneres diverses. Actualment, no tots els usuaris hi accedeixen "en persona", sinó que la tecnologia obre la possibilitat d'arribar a molts més usuaris "a distància" que no pas fa deu o, fins i tot, cinc anys. Amb una planificació acurada i una mica d'imaginació, es pot arribar a usuaris aïllats geogràficament o amb alguna discapacitat, que no poden accedir físicament al centre.

Una bona comunicació amb els usuaris i establir ocasions periòdiques d'intercanvi d'idees us ajudaran a comprovar que esteu oferint els serveis que requereixen, i tot plegat contribuirà a crear una atmosfera de treball cooperativa.

Grups d'usuaris

D'entre els grups d'usuaris següents, quins utilitzen (o poden utilitzar) el centre i quines són les seves necessitats específiques?

Alumnes

- alumnes d'educació infantil
- alumnes de primària i secundària
- clubs de llengua i grups de discussió
- estudiants universitaris (a temps complet o parcial)
- adults
- universitaris de la tercera edat
- alumnes de formació professional (del camp tècnic, dels negocis, la indústria o els serveis)

Educadors

- mestres i professorat (en actiu o estudiants, de tots els àmbits de l'educació)
- formadors de professorat
- professorat d'adults

Responsables de l'administració en matèria d'educació i idiomes

- assessors docents i inspectors
- responsables de l'administració

- representants del Departament d'Ensenyament o d'altres departaments
- tècnics d'ordenació curricular
- coordinadors d'exàmens oficials
- organismes/xarxes/col·lectius professionals

Institucions, empreses i públic en general

- institucions culturals
- editorials
- professionals de ràdio i televisió
- investigadors
- autors de llibres de text i materials didàctics
- d'altres centres (o centres de professorat)
- periodistes
- públic en general

Cas pràctic

CILT, Centre for Information on Language Teaching and Research (el Centre d'Informació en l'Ensenyament i la Recerca en Idiomes), Londres

Al servei d'una àmplia gamma d'usuaris

Un grup d'usuaris al qual el CILT no ofereix serveis directament, o almenys no com a usuari principal, és el dels "aprenents". Això no obstant, entre els milers de persones que visiten a títol individual la biblioteca de recursos del CILT i les desenes de milers que utilitzen el servei en línia del CILT cada any, oferim els nostres serveis a cadascun dels grups esmentats sota els encapçalaments següents:

- formadors;
- responsables de l'administració en matèria d'educació i idiomes;
- multiplicadors;
- institucions, empreses i públic en general.

Donem suport a tots els àmbits de l'educació des de la primària (o fins i tot des de l'educació infantil) fins a la formació universitària i d'adults, sense oblidar l'ensenyament d'idiomes per a la formació professional i per al món professional.

Cadascun d'aquests grups té unes necessitats específiques i utilitza el CILT per raons diverses:

- accedeixen als serveis del CILT per vies diferents (personalment, per telèfon, per correu, per mitjà d'Internet, d'un curs de formació o d'una publicació);
- necessiten el suport del CILT en moments diferents (del dia, de l'any acadèmic o de la seva carrera professional);
- requereixen diferents tipus de serveis (informació, assessorament, recursos, formació, publicacions).

Això, evidentment, té uns efectes sobre la manera com planifiquem i oferim els nostres serveis.

Per exemple:

- obrim fins tard al vespre un dia a la setmana i també els dissabtes al matí durant el curs perquè així els professors puguin visitar el centre de recursos fora del seu horari de treball;
- tenim una xarxa de centres afins ("Comenius Centres") a tot el Regne Unit per als qui viuen massa lluny per desplaçar-se a Londres;
- elaborem els nostres "Fulls informatius" (dels quals es distribueixen més de 20.000 exemplars a l'any) disponibles a Internet;
- col·laborem amb un gran nombre de projectes regionals, nacionals i internacionals que ens permeten arribar a un públic més ampli i compartir expertesa i habilitats.

Hi ha diversos aspectes claus que ens ajuden a donar resposta a un ventall tan ampli d'usuaris:

- la bona comunicació entre col·legues i entre les diferents seccions del CILT;
- la col·laboració i la participació en organitzacions i projectes externs;
- el treball en xarxa, en totes les seves formes;
- l'ús de les TIC i l'explotació de l'increïble potencial d'Internet per arribar a usuaris llunyans i reduir costos postals i retards.

Accés i comunicació

- Com us comuniqueu amb els usuaris a qui us adreueu: personalment/per mitjà de professors/assessors/fullets/taulers d'anuncis/correu electrònic/circulars informatives...?
- Quin tipus d'iniciació faciliteu als nous usuaris?

- Les sessions introductòries estan programades anticipadament o ofereix un servei flexible segons les necessitats?
- Com faciliteu/encoratgeu la comunicació entre els usuaris i l'equip del centre de recursos d'idiomes?
- Com s'atenen les peticions individuals o de grup?
- Heu tingut en compte l'accés de grups i les repercussions en el nombre de recursos a l'hora de planificar les sessions de formació/ assessorament/ autoaprenentatge?
- Vetlleu per als usuaris menys familiaritzats amb la tecnologia?

Usuaris amb necessitats especials

- De quins equipaments disposeu per als usuaris discapacitats o amb necessitats especials?
- El centre de recursos té un "grau d'accessibilitat" (per exemple, rampes per a cadires de rodes, bucles d'inducció per als discapacitats auditius) per als usuaris discapacitats o amb necessitats que compleixi la normativa? N'heu informat els usuaris i els usuaris potencials?
 - Podeu millorar l'accessibilitat del vostre centre de recursos?
 - Disposeu de personal polivalent, per exemple, capacitat per atendre als usuaris del llenguatge de signes?
 - Sabeu on podeu acudir per demanar consell i poder millorar l'accessibilitat del vostre centre de recursos?

Cas pràctic

IEA: Ινστιτούτο Επεξεργασίας του Λόγου, (Institut per al Processament de la Llengua i la Parla), Atenes

Les diferents vies de comunicació de l'ILSP amb els seus usuaris

L'Institut per al Processament de la Llengua i la Parla ofereix recursos lingüístics a una gran varietat de públic.

El nostre grup d'usuaris principal és la comunitat científica i investigadora grega i internacional, si bé dins d'aquesta composició també identifiquem grups d'usuaris específics i el tipus d'informació i recursos en què podrien estar interessats. Hem desenvolupat "bases de dades sobre interessos específics" per emmagatzemar aquesta informació sobre els nostres usuaris, entre els quals hi ha científics, investigadors, estudiants, personal de l'administració, i d'altres grups que podríem incloure en diverses categories. D'aquesta manera, podem seleccionar a quin grup, o combinació de grups, ens hauríem d'adreçar per tractar un tema concret, de la mateixa manera que ens podem comunicar regularment amb tots els nostres usuaris fent ús de mitjans diversos.

El principal mitjà de comunicació adoptat per l'ILSP és la nostra pàgina a Internet (www.ilsp.gr). A banda de ser una eina de comunicació pràctica i econòmica, Internet és també ràpida i arriba al major nombre de públic possible. És especialment adient per als nostres usuaris, atès que molt d'ells són competents en TIC, tenen accés a Internet i estan acostumats a servir-se'n per a la recerca i la feina. Evidentment, és aconsellable que la web s'actualitzi tan sovint com sigui possible i que inclogui totes les notícies actuals que tinguin un interès per als vostres usuaris. La web de l'ILSP s'actualitza diàriament i inclou, entre d'altres coses, les activitats i els actes de l'ILSP que ja han tingut lloc, els que estan en curs i els futurs. També és bilingüe (grec i anglès), ja

que molts dels nostres usuaris són de fora de Grècia, i la majoria d'aquests científics i investigadors que no entenen el grec, entenen l'anglès. El nombre d'idiomes amb què podeu fer accessible la pàgina del vostre centre de recursos i la freqüència amb què s'actualitza dependrà, sens dubte, del vostre pressupost i de les necessitats dels vostres usuaris.

Igualment pràctic i efectiu que utilitzar Internet pot ser el que fan molts altres centres de recursos; distribuir alguna informació que només interessi a un grup més restringit d'usuaris. Amb aquest objectiu, elaborem butlletins especialitzats que inclouen versions més "sophisticades" de materials generalment disponibles a Internet, i altres coses com ara articles o revistes científiques o de recerca. En aquest context, l'ILSP produeix Logonavigation, un butlletí per a les tecnologies del llenguatge humà, que es distribueix gratuïtament a grups concrets de científics.

Com a qualsevol centre de recursos d'idiomes, de vegades necessitem contactar amb els usuaris de manera més personalitzada, especialment quan aquests usuaris necessiten ser informats urgentment d'algun esdeveniment, activitat o publicació específiques. Així, ocasionalment, l'ILSP decideix contactar amb alguns dels seus usuaris per mitjà del correu electrònic o el telèfon, si bé, una vegada més, és molt important que aquests usuaris hagin estat seleccionats acuradament per tal de garantir que estan realment interessats en ser informats del que volem comunicar-los.

Finalment, recomanem participar habitualment en esdeveniments com ara conferèn-

Cas pràctic

cies i exposicions, on és més probable trobar els nostres grups d'usuaris potencials. L'ILSP pren part en nombrosos esdeveniments al llarg de l'any per tal d'arribar a un públic tan ampli com sigui possible.

Consells

- Recordeu que alguns usuaris (especialment els estudiants adults o aquells que reprenen els estudis) poden no haver tingut l'oportunitat d'utilitzar ordinadors o tecnologia digital.
- No oblideu d'utilitzar tots els mitjans per arribar als vostres usuaris; incloeu-ne tants com us sigui possible.

Obrir-se a nous usuaris

- Rendibilitzeu al màxim els equipaments i els serveis del centre de recursos d'idiomes?
- Per al vostre centre de recursos és una prioritat atraure nous usuaris?
 - Si és així, aquest objectiu està recollit en les vostres activitats promocionals?
- Heu considerat que els vostres serveis i equipaments ja existents podrien ser utilitzats per un nou grup d'usuaris?
 - Podeu ampliar l'horari d'obertura al públic?
 - Podeu oferir alguns dels vostres equipaments i serveis actuals a distància (per telèfon, correu o Internet)?
- Podeu convidar nous grups a utilitzar (potser primer només a provar) el centre de recursos durant "períodes de calma"?
 - Dur a terme els vostres objectius o ampliar l'oferta d'activitats del centre podria ser una font d'ingressos?
- Heu consultat tots els implicats (especialment la resta del personal del centre de recursos d'idiomes) sobre el vostre pla de desenvolupament o ampliació?

Cas pràctic

ECET: Evropeiski centar za obuchenie i kvalifikacija (Centre Europeu per a l'Educació i la Formació), Sofia

'Happy Puppy' i 'Linguaepeace': implantació de xarxes de treball de centres de recursos d'idiomes per a grups específics (joves aprenents i personal civil i militar en missions de pau)

Des de fa tres anys el Centre Europeu per a l'Educació i la Formació, que té una xarxa de centres d'idiomes i formació permanent arreu de Bulgària, ha obert les seves seues, expertesa i serveis a dos grups ben diferents de nous usuaris: infants i personal civil i militar en missions de pau.

Per als infants (d'entre 6 i 12 anys) s'han concebut els Centres de Recursos d'Idiomes "Happy Puppy" ("El cadell feliç"), on aprenen anglès en el seu temps lliure quan surten de l'escola o durant les vacances, emprant mètodes moderns com ara:

- *activitats per aprendre jugant;*
- *autoaprenentatge i descoberta;*
- *cursos interactius amb el suport d'un tutor;*
- *utilització dels recursos multimèdia i d'Internet.*

El centre de recursos d'idiomes orientat a personal civil i militar en missions de pau és una iniciativa provinent de la col·laboració en el projecte europeu "Linguaepeace" amb col·legues del Regne Unit, els Països Baixos i Eslovàquia. L'objectiu dels centres és ajudar a introduir tant tecnologies avançades com una metodologia actualitzada i efectiva en el procés d'aprenentatge d'una llengua es-

trangera per a personal civil i militar en missions de pau. També desenvolupem recursos i ajudem els alumnes a trobar-ne d'adients per donar suport al seu aprenentatge d'idiomes amb aquest objectiu tan concret.

Si bé sembla que aquests dos nous grups d'usuaris (infants i personal civil i militar en missions de pau) tinguin necessitats diferents, hi ha diversos aspectes comuns en els serveis que els oferim:

- *materials interactius i ús dels recursos multimèdia (especialment documents en suport vídeo);*
- *una combinació de tutories i autoaprenentatge;*
- *ajuda en la utilització dels materials i els recursos de referència adients per a les seves necessitats;*
- *introducció de la cultura d'arribada a l'aula.*

Hem pogut ampliar el centre a aquests nous usuaris tan diferents entre si mitjançant l'adaptació de l'expertesa existent i de les metodologies utilitzades en els centres de recursos d'idiomes ECET, afegint o desenvolupant nous elements (per exemple, llistes de vocabulari militar, materials d'assessorament fets a mida) quan calia.










Cas pràctic

Hem hagut de ser oberts, adaptables i tenir la voluntat d'aprendre. Hem descobert que valer-nos dels nostres punts forts i basar-nos en un "enfocament gradual" (començant per una escala modesta i ampliant-la una vegada el concepte s'ha implementat) ha valgut la pena. En el cas de la proposta "Happy Puppy" hem obert vuit nous centres regionals durant els darrers dos anys, i hi ha el projecte de crear set nous "Linguaepeace

Language Resource Centres" per al 2006. (www.linguaepeace.net).

Hem après molt de l'experiència de treballar amb grups tan diversos. També ens ha donat confiança per utilitzar la nostra creativitat i imaginació a l'hora de considerar quins nous grups d'usuaris podrien beneficiar-se dels serveis i equipaments del nostre centre de recursos d'idiomes.

Enllaços útils

-  **Pàgina oficial del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya**
www.gencat.es/benestar
-  **Pàgina oficial de l'Organització Nacional de Cecs d'Espanya (ONCE)**
Promou la coordinació i la integració de persones amb discapacitats.
www.fundaciononce.es
-  **Centres de Recursos Educatius per a Deficients Auditius (CREDA)**
Els professors poden accedir a recursos per a alumnes amb discapacitats auditives.
www.xtec.es/creda/presenta
-  **AbilityNet**
El proveïdor d'expertesa en informàtica i discapacitats amb seu al Regne Unit.
www.abilitynet.org.uk/content/home.htm
-  **The Centre for Accessible Environments**
Aquesta organització benèfica del Regne Unit és l'organisme que informa i ofereix formació en el camp de l'accessibilitat en tot tipus d'espais per a discapacitats.
www.cae.org.uk
-  **CIEL Language Support Network:**
Promou l'aprenentatge autònom d'idiomes.
Guies CIEL descarregables
Handbook 6 – Making independent language learning accessible
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
-  **European Disability Forum**
www.edf-feph.org
-  **Web Accessibility Initiative (WAI)**
La finalitat d'aquesta iniciativa és l'accessibilitat de la Web per mitjà de tecnologia, guies, eines, educació, i recerca i desenvolupament.
www.w3.org/WAI
-  **Web usability: Jakob Nielsen's website**
Inclou un gran nombre de recursos sobre les possibilitats de les pàgines web.
www.useit.com
Vegeu també la secció "Recursos Complementaris" del portal LRC: www.lrcnet.org

S E R V E I S

Els serveis i els recursos que ofereix el vostre centre haurien de donar resposta a les necessitats dels vostres usuaris i concordar amb la declaració de la missió. És poc probable que un únic centre de recursos ofereixi tots els serveis i tots i cadascun dels recursos esmentats més avall. Segons la mida, la ubicació i la missió del centre de recursos, la gamma de serveis i idiomes oferts variaran.

Una bona iniciació als nous usuaris, la formació dels usuaris i serveis d'assessorament permetran un ús més autònom del vostre centre de recursos, mentre que uns horaris d'obertura adients per als vostres usuaris i una classificació i presentació eficaç dels recursos els facilitarà una utilització òptima dels serveis.

El feedback que us aportin els usuaris i el personal del centre de recursos us pot ajudar a millorar i adaptar els serveis existents, i també a recollir suggeriments sobre noves maneres de desenvolupar-los. Sempre que sigui possible, la implementació de nous serveis hauria d'anar acompanyada d'una consulta prèvia a tots els afectats i d'un estudi de viabilitat en el cas de canvis importants.

Serveis

Quins dels següents serveis ofereix el vostre centre de recursos?

Suport pedagògic

- ensenyament presencial/tutories
- servei d'assessorament sobre l'aprenentatge d'un idioma
- formació del professorat (inicial i permanent)
- cursos per a professionals del sector
- implementació de canvis dissenyats per millorar l'aprenentatge i l'ensenyament d'un idioma
- publicació d'exemples de bones pràctiques
- foment de pràctiques innovadores
- iniciatives capdavanteres
- producció de recursos propis i de materials per a l'avaluació
- avaluació
- informes professionals
- certificació
- suport a l'ensenyament a distància i a l'autoaprenentatge
- servei de préstec dels recursos
- programa d'acolliment per als nous usuaris

Informació i serveis d'atenció al públic

- serveis d'atenció al públic (en persona, per telèfon, per escrit o per mitjà del correu electrònic)
- serveis de referència (s'hi inclou l'accés en línia?)
- suport a la recerca (per exemple, bibliografies personalitzades)

- visites de grups
- difusió d'informació d'altres organitzacions (per exemple, com a punt d'informació de la Unió Europea o d'institucions culturals)

Serveis addicionals

- difusió i promoció de l'aprenentatge d'idiomes i de la consciència multicultural
- recerca i desenvolupament
- treball en xarxa (que contribueixi a la creació de grups d'interès i faciliti la col·laboració entre organitzacions diverses i entre les persones que treballen en el sector)
- atenció de peticions (serveis personalitzats, per exemple sessions de formació o gestió de projectes)
- venda de publicacions (pròpies o d'altres que puguin interessar als usuaris)
- programa de trobades i activitats culturals
- sales de reunions i equipament per a conferències i seminaris
- enregistrament de documents per antena
- servei de fotocòpies (per al personal i per als usuaris, és gratuït?)

Serveis tècnics

- manteniment regular i reparació de tots els equips (intern i extern, renovació dels contractes de manteniment)
- manteniment de les xarxes d'ordinadors i dels servidors (emmagatzematge de material digital)
- televisió (per cable o per satèl·lit), recepció i manteniment
- digitalització de material audiovisual
- suport per a la creació de materials per Internet
- actualització de l'equipament
- assessorament a l'hora de valorar les implicacions tècniques i les especificacions de nous desenvolupaments en els serveis que s'ofereixen o en altres projectes

Cas pràctic

Opetushallitus/Utbildningsstyrelsen (Ministeri d'Educació), Finlàndia

Com adaptar el Marc de referència europeu per a l'aprenentatge, l'ensenyament i l'avaluació de llengües (CEF) al currículum en el marc nacional (NBE-FI)

L'actual reforma curricular finesa pel que fa als idiomes té lloc en un context amb les característiques següents:

- *El marc curricular actual està formulat amb objectius molt generals, i per tant, permet adaptacions a les necessitats locals.*
- *Com a conseqüència dels estudis nacionals sobre els resultats de l'aprenentatge de llengües estrangeres, hi ha un interès creixent pel que fa a l'equitat educativa.*
- *Cal més coherència en els resultats curriculars entre les diverses escoles i centres educatius.*
- *Calen més nexes entre ensenyament, aprenentatge i avaluació per poder fomentar l'aprenentatge autònom.*
- *Cal una progressió més clara en la competència lingüística entre un estadi educatiu i un altre.*
- *Cal oferir suport al professorat perquè justifiqui de forma raonada l'avaluació al final de l'escola secundària en el marc curricular actual.*

Per poder afrontar aquests reptes, les comissions de treball del currículum en matèria d'idiomes que ha designat el Ministeri d'Edu-

ciació van acordar establir una escala de nivells de competència per a l'escola secundària i el batxillerat a Finlàndia segons els descriptors i els nivells del CEF.

Establir l'escala va ser la tasca més difícil i de més envergadura, perquè els nivells establerts pel CEF són massa generals per detectar petits progressos en la competència lingüística. Així, va ser necessari subdividir els nivells originals per adaptar-los a les necessitats del nostre sistema educatiu. Igualment, es va constatar que els nivells més alts de perfeccionament descrits pel CEF rarament s'assoleixen en l'ensenyament reglat.

Es van fer tres subdivisions del nivell inicial A1 del CEF. Són les següents:

- *A1.1. Primer estadi de competència elemental;*
- *A1.2. Desenvolupament de la competència elemental;*
- *A1.3. Competència elemental funcional.*

El nivell bàsic A2 es va subdividir en els dos nivells següents:

- *A 2.1. Primer estadi de la competència bàsica;*

Cas pràctic

- A 2.2. Desenvolupament de la competència bàsica.

El nivell llindar B1 es va subdividir en les dues categories següents:

- B1.1. Competència bàsica funcional;
- B1.2. Perfeccionament de la competència bàsica.

El nivell avançat B2 també es va subdividir en els dos nivells següents:

- B2.1. Primer estadi de competència autònoma;
- B2.2. Competència autònoma funcional.

El primer problema que va sorgir a l'hora de validar els nivells i els descriptors que havíem establert, va ser que el professorat interpreta els diversos nivells d'una manera diferent. Per fer participar el professorat en el procés i per arribar a una entesa consensuada es van dissenyar una sèrie d'activitats. Aquestes activitats incloïen fer un estudi dels descriptors, classificar-los segons la dificultat i comparar aquestes classificacions per parelles, etc. El resultat va ser una proposta de definició per als nivells estàndards d'un "bon domini" de l'idioma al final de l'escola secundària i del segon curs de batxillerat, basant-nos en dades empíriques.

Cas pràctic

CINOP Centrum voor Innovatie van Opleidingen (Centre per a la Innovació i la Formació), Països Baixos.

La utilització del Carnet holandès de formació professional en els centres de recursos d'idiomes de la xarxa de centres de formació professional

Els centres de recursos d'idiomes als centres de formació professional holandesos tenen un doble objectiu: oferir recursos i materials per a l'aprenentatge d'una llengua i oferir un servei d'ensenyament d'idiomes a d'altres departaments del centre. Al CINOP, juntament amb l'SLO (unitat de desenvolupament curricular) hem desenvolupat un Carnet holandès en matèria d'idiomes per a la Formació Professional d'acord amb el Marc de referència (CEF) per a les llengües, com a part d'un projecte més gran, el projecte del Carnet europeu de llengües (ELP).

La implementació d'aquest Carnet implica desenvolupar la consciència de l'alumne pel que fa a les seves necessitats i progressos, i una manera diferent d'informar dels progressos assolits dins i fora dels contextos educatius.

Com en el Carnet de llengües europees en què es basa, el Carnet holandès en matèria d'idiomes per a la Formació Professional (DVLP) permet a l'alumne fer un seguiment dels progressos i valorar la seva competència lingüística en les cinc habilitats d'aprenentatge. Una vegada el Carnet arriba a l'alumne, aquest defineix les pròpies necessitats, pren nota dels progressos i verifica l'acompliment d'aquestes necessitats. El DVLP comprèn una sèrie de descriptors, basats en el CEF, que exemplifiquen una sèrie de situacions lingüístiques pràctiques en les quals es pot trobar l'alumne, i que li permet d'autoavaluar-se. Al CINOP, on donem suport a la xarxa de centres de formació professional, el DVLP s'utilitza per encoratjar l'alumnat a autoavaluar-se i després se li fa un examen adient de nivell per comprovar-ne la validesa. És aleshores que l'alumne pot comparar la pròpia competència amb la que s'espera que assoleixi al final del curs. La diferència entre aquests dos paràmetres és la que permet que l'estudiant defineixi un itinerari d'aprenentatge a la seva mida, per mitjà del "Control d'Aprenentatge Lingüístic" (una eina per als estudiants creada pel CINOP) amb l'a-

juda d'un tutor. Aquesta eina fa que l'alumne pugui concentrar-se en diverses habilitats en funció de les seves necessitats. Al llarg del curs, es tornen a avaluar els progressos i, d'acord amb aquests, s'adapta l'itinerari.

Actualment, el DVLP està totalment implementat en tres centres del col·lectiu a Holanda, i a vuit més s'està començant a introduir. Com a conseqüència d'aquesta implementació en curs del DVLP, esperem que d'aquí a poc temps la majoria de classes de llengua als centres de formació professional tinguin lloc als centres de recursos d'idiomes. D'aquesta manera, l'organització dels materials i dels recursos en aquests centres podrà acollir-se als criteris dels nivells establerts pel Carnet i pel CEF. En termes generals, no és gaire difícil classificar els diversos materials segons l'idioma, el sector professional, l'habilitat, el nivell, i fins i tot incloure-hi descriptors tipus "pot fer". Per facilitar aquesta tasca al professorat, el CINOP ha dissenyat un marc per a l'aprenentatge en la formació professional ("Het Raamwerk Vreemde Talen voor het secundair beroepsonderwijs"), que és una adaptació del CEF.

Per als centres de recursos petits i independents que utilitzen el CEF, seria interessant valorar la possibilitat d'indexar el material d'acord amb el criteri esmentat anteriorment. Els centres també podrien tenir en compte d'introduir l'ús del Carnet europeu en matèria d'idiomes per ajudar els alumnes a centrar-se en les pròpies necessitats, seguiment i valoració dels progressos.

El Carnet europeu de llengües holandès per a la Formació Professional, que va ser acreditat el setembre de 2001 pel Consell d'Europa, es pot consultar en línia en anglès i neerlandès a www.trefpunttalen.nl (si cliqueu a "taalarnet BVE" us en podreu baixar la traducció a l'anglès, "European Language Portfolio for Vocational Education").

Cas pràctic
CDI Univerzum, Center za dopisno izobraževanje, UNIVERZUM (Centre d'Educació a Distància), Ljubljana

Pràctica innovadora: implementació de canvis per fomentar un enfocament centrat en l'alumne pel que fa a les competències orals i escrites en el centre de recursos d'idiomes

Durant els darrers quatre anys, hem implementat alguns canvis substancials al nostre centre de recursos d'idiomes relacionats amb la manera com els nostres alumnes desenvolupen i posen en pràctica la seva comprensió lectora i competència oral. Per fer-ho hem introduït un enfocament més centrat en l'alumne, sobretot pel que fa a la selecció de recursos i temes.

Els nostres alumnes són adults, la majoria dels quals treballen a jornada completa, que fan cursos de formació continuada o reciclatge. En molts casos han de superar un examen de llengua estrangera per poder obtenir un diploma en diverses àrees d'especialitat (per exemple, en electrònica o enginyeria mecànica). Per tant, els nostres alumnes sovint pateixen l'estrès que suposa dependre de la disponibilitat de temps, la qual cosa sovint es tradueix en una assistència poc regular, manca de progressos, mals resultats i la consegüent desmotivació.

Vam decidir traslladar l'èmfasi d'una metodologia centrada en el professorat per basar-nos més en una altra centrada en l'alumne per fomentar la seva autonomia i, de retruc, la seva motivació. Per fer-ho, primer vam haver de canviar el nostre rol com a professors, deixant a banda totes les decisions relatives als materials, les activitats, els mitjans, els horaris i les metodologies de treball, i concentrar-nos en la selecció, producció i organització dels diversos recursos a la vegada que ajudàvem els alumnes a ser més autònoms en el seu aprenentatge.

Hi ha moltes maneres de fomentar un enfocament centrat en l'alumne en un centre de recursos d'idiomes. Considerem especialment reeixits els canvis que vam introduir en les àrees de l'habilitat lectora i l'habilitat oral:

- *Habilitat lectora: la "lectura obligatòria" és un component dels nostres cursos. Tanmateix, més que imposar el material que cal llegir, ara oferim als alumnes un ampli recull de materials de lectura perquè puguin escollir. Els oferim una llista d'uns 40 títols, que inclouen històries en les quals s'han basat pel·lícules conegudes o llibres que poden haver llegit prèviament en eslovè.*

Els materials es poden llegir al mateix centre de recursos o bé es pot recórrer al servei de préstec. Els alumnes es responsabilitzen d'escollir el nivell adient i els continguts que consideren interessants o motivadors. A banda d'ajudar-los en aquesta tasca, també els assessorem a l'hora de fixar-se objectius com a part del procés d'aprenentatge i els aconsellem sobre les diverses metodologies que poden utilitzar per preparar-se per a la part de comprensió lectora de l'examen. També els animem a utilitzar Internet, on poden trobar exercicis de comprensió lectora i un nombre il·limitat de textos per practicar.

- *Habilitat oral: abans, els exàmens orals tractaven d'una sèrie de temes fixos que sovint eren massa genèrics per estimular els alumnes i això feia que obtinguessin resultats molt pobres. De vegades no era que la competència no fos bona, sinó que l'alumne no podia o no sabia parlar del tema, donat el poc interès que li desvetllava. Vam solucionar aquest problema permetent als alumnes (i animant-los a fer-ho) que escollissin ells mateixos els temes de debat. Vam recollir recursos sobre temes diversos al centre de recursos (sovint a partir de recursos trobats a Internet) i, sobretot, ens vam esforçar a ajudar els alumnes a responsabilitzar-se del seu propi aprenentatge. A les classes, tots els alumnes tenen l'oportunitat de donar i defensar la seva opinió i compartir idees i criteris amb d'altres alumnes.*

Els canvis que hem fet en el desenvolupament de les habilitats lectores i orals dels alumnes al centre de recursos són molt encoratjadors. Ens han demostrat que és més interessant treballar amb els alumnes i preparar temes relacionats amb la seva feina i les seves aficions, i molt més motivador. Sembla que els exàmens orals ara són una mica més "humans". Els alumnes els troben menys estressants i això els estimula a utilitzar la llengua estrangera per parlar de coses que afecten la seva vida real. Per tant, no és estrany que el grau de coneixement i els resultats també hagin millorat.

Consells

- **Com adaptar els currículums nacionals als nivells del CEF. Un model estàndard d'implementació (consell finès):**
 - ▶ **escolliu un grup de professorat experimentat i familiaritzeu-lo amb els nivells i els descriptors del CEF;**

Consells

- ▶ prepareu descripcions de tipus d'actuacions rellevants per al context nacional;
 - ▶ intenteu arribar a un consens pel que fa a la classificació de les categories mitjançant el treball en grup i el debat;
 - ▶ recolliu les classificacions de grup i les individuals;
 - ▶ prepareu, reviseu i completeu els models estàndards d'actuació;
 - ▶ recolliu proves fiables i documentació especialitzada.
- ➔ Serveis d'informació i atenció al client: si rebeu moltes sol·licituds sobre un mateix tema, plantegeu-vos de crear una secció de "Preguntes més freqüents" o fullets informatius per estalviar-vos temps i assegurar-vos una resposta coherent i de qualitat.

Recursos

Formats

- Quins dels tipus de recursos següents oferiu al vostre centre de recursos d'idiomes?
 - **Humans:** professorat, assessors lingüístics, personal de recepció i atenció al públic?
 - **En suport paper:** llibres, incloent-hi els materials d'aprenentatge; manuals de referència; butlletins; diaris/revistes; altres documents reals; fullets d'informació; fulls d'exercicis; pòsters; fitxes amb imatges; fulls d'instruccions per a l'ús dels equipaments i les instal·lacions?
 - **En suport vídeo (o DVD):** materials didàctics; vídeos didàctics; pel·lícules (potser amb la possibilitat de veure-les subtítulades en la llengua estrangera); enregistraments de documents per antena?
 - **Emissions via satèl·lit o digitals:** televisió o ràdio (programes d'actualitat)?
 - **En suport àudio (cassette; CD-ROM):** materials didàctics; recursos àudio per practicar la pronunciació i enregistraments de programes de ràdio?
 - **Programari:** recursos didàctics (amb components impresos, gràfics, àudio i vídeo)?
 - **En línia:** recursos a la Web (premsa en format electrònic; bases de dades en línia; pàgina pròpia; llistes d'enllaços útils; documents a la Xarxa)?

Continguts

- Quins "continguts" necessiten els vostres grups d'usuaris?
 - **Alumnes (tots els àmbits):** recursos didàctics; fulls d'exercicis amb una guia metodològica de les estratègies d'aprenentatge, manuals de referència, llibres de text i material complementari; materials autèntics (per exemple, premsa); jocs i programari per a l'aprenentatge d'idiomes; dossiers de temes concrets?
 - **Educadors i altres usuaris:** materials didàctics i llibres de text; manuals de referència; materials autèntics; lingüística aplicada; textos de metodologia bàsica per a l'ensenyament i l'aprenentatge d'idiomes, material per a les activitats interdisciplinàries, exàmens; legislació; butlletins acadèmics i d'altres publicacions, enregistraments per antena en la llengua estrangera?

Cas pràctic

Centre de Recursos de Llengües Estrangeres (CRLE), Barcelona

L'oferta de recursos en formats diversos i l'ús que en fa el professorat

Els principals usuaris del nostre centre són professors d'idiomes de l'educació obligatòria i postobligatòria. Tenim una línia d'actuació pel que fa al reclutament del nostre personal consistent a donar comissions de serveis als professors d'idioma que ja tinguin experiència docent i que hagin demostrat la seva expertesa i un compromís ferm pel que fa a la innovació en el sector (per exemple, per haver participat en projectes europeus o projectes pilot locals, en activitats de formació del professorat o per haver publicat llibres de text).

El personal del CRLE ofereix suport i assessorament als professionals dels diversos idiomes ofertats als centres com a matèries obligatòries o optatives, que es tradueix en:

- *assessorament i informació pel que fa a dotacions, beques, materials didàctics, projectes d'innovació, etc, tant personalment (prèvia demanda), com per telèfon o en forma de resposta per correu electrònic;*
- *servei de préstec del material audiovisual, que es pot consultar per mitjà d'un catàleg en línia (www.xtec.es/cgi/mediateca_crle);*

Cas pràctic

- una pàgina web institucional i actualitzada (www.xtec.es/crle) que el professorat pot consultar per a diverses finalitats:
 - baixar-se material de suport dissenyat i publicat pel CRLE per fomentar noves pràctiques o per il·lustrar noves orientacions didàctiques, com ara: unitats didàctiques i guies per a l'ensenyament de l'anglès, el francès i l'alemany a l'educació primària i secundària;
 - informació i terminis per a participar en els diversos programes d'innovació;
 - un catàleg d'enllaços de caire general en xarxa que pot ser útil per a les tres llengües que més s'imparteixen en l'educació reglada;
 - el projecte "Internet a l'aula" (oferta de continguts per a l'aprenentatge en línia – www.xtec.es/aulanet) consisteix en uns materials corresponents a tres cursos d'anglès per a l'educació secundària i uns altres per als darrers cursos de la primària i els primers de la secundària;
 - materials per a l'aprenentatge en línia creat per professorat o per professionals del sector, prèvia demanda.

També oferim:

- dotació d'equipament (maquinari i programari) per a l'aula d'idiomes a tots els centres públics;
- subministrament de material didàctic per

- a l'aprenentatge d'idiomes als 80 Centres de Recursos de Catalunya (amb l'objectiu de descentralitzar els serveis);
- dotació econòmica destinada a ajudar les escoles que duen a terme projectes d'innovació;
- oferta de formació a mida, recursos, materials i publicacions per al professorat de les escoles que participen en projectes d'innovació.

Per mitjà de la nostra secció de certificats oficials, també oferim els recursos següents a estudiants adults d'idiomes i als seus professors:

- exàmens interactius de convocatòries anteriors en línia per a l'autoaprenentatge en alemany, anglès i francès (www.xtec.es/crle/eoi), que inclouen vídeos per al nivell B1 del Marc europeu de referència del Consell d'Europa (CEF);
- servei de préstec d'exàmens oficials d'EOI de convocatòries anteriors d'anglès, alemany, castellà (per a estrangers), català, francès, italià i rus en dos nivells diferents: B1 i B2 del CEF;
- exemples d'exàmens oficials (d'alemany, anglès, basc, castellà, català, grec, italià, japonès, neerlandès, portuguès, rus i xinès) en dos nivells: B1 i B2, del CEF.

Les diverses possibilitats d'accés als recursos i la gamma de formats disponibles ens permeten arribar a un públic molt ampli.

Cas pràctic

UoIS: Tungumálamiðstöð Háskolá Íslands (Centre d'Idiomes de la Universitat d'Íslàndia), Reykjavík

Creació de recursos a Internet mitjançant la publicació dels treballs dels alumnes a la Xarxa

Al Centre d'Idiomes de la Universitat d'Íslàndia, s'imparteixen cinc llengües estrangeres per mitjà de l'autoaprenentatge supervisat per un tutor: alemany, anglès, danès, francès i castellà. Aquest programa d'autoaprenentatge comprèn una hora setmanal de tutoria en grups reduïts d'entre quatre i sis alumnes. Altrament, l'alumne pot estudiar l'idioma pel seu compte amb la supervisió d'un tutor.

El curs acadèmic es divideix en dos quadrimestres, cadascun dels quals consta de tretze setmanes. Durant el primer quadrimestre, es treballa amb un ampli ventall de temes, mentre que el segon es dedica a dues o tres àrees d'estudi d'entre les quals els alumnes escullen els dos temes que més s'adiuen als seus interessos.

La primera classe del segon quadrimestre es dedica a orientar l'alumne perquè es fixi uns objectius individuals. D'entre les dues àrees d'estudi, s'escullen dos temes d'acord amb el tutor i els altres alumnes del grup. Així, els

cursos cobreixen uns deu temes d'especialitat i cada estudiant dedica unes set setmanes a treballar un tema concret. Els temes haurien de ser preferentment relatius al país d'origen de l'alumne. Pensem que és més pràctic que aprendre a comunicar-se amb els parlants d'un idioma estranger, per exemple, fent de guies turístics, dirigint empreses internacionals o assistint a congressos.

Les primeres exposicions orals i debats sobre els temes escollits tenen lloc en les dues classes següents, que tenen com a finalitat fomentar la competència comunicativa i el desenvolupament dels temes fins al punt que els alumnes siguin capaços d'extreure'n les idees principals, prendre consciència dels diversos recursos que poden utilitzar i preparar el contingut més meticulosament.

La quarta, cinquena i sisena classe tenen com a objectiu principal desenvolupar els temes per escrit seguint el procés següent: els companys avaluen la primera versió, l'alumne hi introdueix els canvis necessaris,

Cas pràctic

i, finalment, la lliura al tutor perquè l'avaluï. A continuació es fan les exposicions orals definitives. En aquesta fase, una possibilitat és enregistrar-les en vídeo o convidar-hi nadius perquè hi participin. Els alumnes completen la versió definitiva per ser publicada a Internet per mitjà del portal del Centre d'Idiomes, Forum Islandiae.

Publicar els textos crea un autèntic fòrum de debat que motiva els alumnes a fer ús d'algunes eines importants relatives a la publicació de textos a la Xarxa, com ara la correcció gramatical, la coherència en l'organització del text, l'ús de vocabulari i connectors textuais adients i la creació de documents visualment atractius. Als parlants nadius se'ls demana que escriguin un comentari breu sobre el document, que també es publica a la mateixa pàgina. Així, s'estimula els alumnes a navegar per la Xarxa per avaluar els treballs dels companys com a part del seu procés d'aprenentatge.

Al llarg de la setena setmana, els alumnes lliuren un informe escrit mitjançant el qual s'avaluen. A més, es duen a terme xerrades perquè els alumnes reflexionin sobre el seu procés d'autoaprenentatge i els seus progressos. S'estableixen nous objectius, es confirma el segon tema de treball o se n'escullen de nous.

Aquest procés es repeteix a la segona meitat del curs.

Al final del curs, els alumnes:

- *han dut a terme una gran varietat d'activitats i processos lingüístics que desenvolupen la seva capacitat d'aprenentatge autònom i d'autoreflexió;*
- *han pres consciència dels beneficis de l'autoavaluació i de l'avaluació compartida amb els companys;*
- *han demostrat la importància que té fixar-se objectius lingüístics a curt i llarg termini.*

Consells

- Encoratgeu els usuaris a crear el seu propi material. Després de fer-ne la correcció, afegiu-los a la vostra llista de material propi.
- Penseu en els usuaris com a una font alternativa de recursos, aprofitant les experiències apreses dels companys o combinant l'aprenentatge amb l'intercanvi.
- Un servei de préstec de llibres de contes per als pares pot incrementar el contacte dels més petits amb l'idioma i refermar la confiança dels pares pel que fa a la seva competència en expressió oral.
- Penseu en els programes disponibles a Internet per dissenyar i desenvolupar material interactiu.
- Quan adquireu programari nou, comproveu les llicències per assegurar-vos que els paquets puguin funcionar en xarxa i permetin ser modificats i millorats, etc.
- És una bona idea fer un cop d'ull a les pàgines web de les editorials, atès que algunes d'elles ofereixen mostres gratuïtes de recursos. Sovint ofereixen exemplars gratuïts dels materials, especialment si els usuaris són professors.
- No oblideu establir un control dels materials en préstec per tal d'afavorir l'intercanvi fluid de recursos entre els usuaris.

Política d'adquisició

- Teniu una política d'adquisició? Qui l'estableix i amb quina freqüència es revisa?
- Té alguna relació amb la declaració de la missió del centre de recursos d'idiomes, les necessitats dels usuaris i els serveis que s'ofereixen?
 - Especifica quin és l'abast del fons documental?
 - Quin ventall d'idiomes us cal cobrir i en quins nivells?
 - Quants exemplars (o llicències de programari) es necessiten de cada recurs?
 - Establiu un bon canal de comunicació amb el professorat per assegurar-vos que teniu un estoc suficient dels recursos que es recomanen als alumnes?
- Els usuaris poden conèixer la política d'adquisició? Si és així, com?
 - Poden comentar-la o suggerir possibles adquisicions?
- Com garantiu que coneixeu tot el que hi ha disponible al mercat?
 - Manteniu un contacte regular amb els editors i els autors de material? Formeu part de la seva llista d'adreces per poder estar al dia de les novetats?

- Com trobeu els recursos adients per als idiomes o grups d'idiomes menys estudiats i menys impartits? Us heu plantejat demanar ajuda a les ambaixades, consulats i d'altres associacions culturals i buscar recursos a Internet?

Consell

- ➔ Utilitzeu un qüestionari per recollir els suggeriments dels usuaris pel que fa a noves adquisicions.

Catalogació

- El vostre sistema de catalogació i classificació actual és prou eficaç?
- Qui pot consultar el catàleg: el personal, els usuaris, els usuaris potencials?
- De quina manera és consultable?
 - En suport paper o en línia? (cal alguna contrasenya per accedir-hi?)
 - Heu redactat instruccions simples però suficients perquè els usuaris i el personal puguin consultar el catàleg?
- El vostre sistema de catalogació i classificació està en consonància amb la vostra política d'adquisició?
- Si us esteu plantejant de canviar-lo, heu valorat d'altres sistemes i Tesauros existents?
- Necessiteu que sigui compatible amb la catalogació bibliogràfica automatitzada MARC? És exclusivament per al vostre personal i usuaris?
- El vostre catàleg ofereix informació sobre el nombre d'exemplars disponibles, la seva ubicació, si s'hi aplica el servei de préstec, etc.?

Cas pràctic

ECML: European Centre for Modern Languages of the Council of Europe (Centre Europeu de Llengües Modernes del Consell d'Europa, Graz, Àustria)

Fases per a l'adquisició d'un nou sistema de gestió de documents per al centre de documentació i recursos de l'ECML, que ha permès la implementació d'un catàleg en línia

El fons actual de l'ECML comprèn uns 3.800 documents. Des de l'any 1995, el centre de documentació i recursos utilitzava una base de dades que no permetia accedir en línia al catàleg. El 2001, l'ECML va decidir substituir el sistema vigent per una eina més moderna i eficaç per poder:

- oferir un servei de consulta i d'accés les 24 hores a recursos tradicionals i electrònics de l'ECML a especialistes i altres usuaris interessats;
- donar resposta a totes les condicions bàsiques per a l'automatització d'un centre de documentació (adquisició, catalogació, recerca, circulació, gestió dels arxius, informes i estadístiques, xarxa OPAC, etc.)

En la primera fase, el centre de documentació i recursos va estudiar les necessitats del moment i les possibles necessitats futures de l'ECML i va definir quins serien els agents participants en el projecte.

L'anàlisi de les necessitats va prendre en consideració l'organització general i les activitats de la institució (tenint en compte que l'ECML és un centre dependent del Consell d'Europa amb seu a Graz); la infraestructura existent; els recursos disponibles, les dificultats a què ens enfrontàvem en estadis diferents i les expectatives.

La situació en què ens trobàvem es va analitzar:

- parlant amb membres rellevants del personal de l'ECML i del Consell d'Europa;
- visitant l'exposició anual de l'Associació Austríaca de Centres de Documentació;
- assistint a una xerrada informativa sobre els darrers avenços en programari documental organitzada per un proveïdor local;
- recollint informació rellevant sobre sistemes de documentació i proveïdors.

Tot això ens va permetre aprofundir en el coneixement de la potencialitat del programari existent.

Vam definir i classificar els requeriments funcionals, tècnics (sistemes multitasca, multipròces, multisequència, entorn multilingüe, tecnologia, maquinari, seguretat) i d'estandardització segons si els consideràvem "obligatoris" o "opcionals" a l'hora de treure l'oferta a concurs.

- El concurs es va enviar a catorze proveïdors d'arreu d'Europa (principalment al Regne Unit, Alemanya i França), vuit dels quals van presentar una proposta més o menys detallada.
- Per fer una primera valoració de les condicions de les propostes el centre es va servir de taules comparatives.
- En general, els preus depenien de l'envergadura del fons, dels diversos nivells i del nombre de llicències d'usuari.

Cas pràctic

El sistema escollit és el millor programari i el més econòmic que vam trobar. L'utilitzen un gran nombre d'usuaris (inclòs el Consell d'Europa) i compleix tots els nostres requisits. També ens ofereix la flexibilitat adient sense que sigui necessari adaptar-lo a cada moment, la qual cosa dificultaria enormement la seva actualització. L'empresa adjudicatària té una estratègia d'implementació clara i eficaç. D'altra banda, l'ECML pot beneficiar-se de l'expertesa i el suport del princi-

pal centre de documentació del Consell d'Europa.

Les fases següents (previstes per al 2002-2003) preveuen la conversió de dades, una reindexació d'acord amb el Tesauro d'Educació del Consell d'Europa (si bé el nou sistema pot reconvertir els termes interns de l'índex de l'ECML), l'adaptació de la interfície d'usuari, la difusió del catàleg i les proves d'utilització.

Cas pràctic

CILT Centre for Information on Language Teaching and Research (Centre d'Informació en l'Ensenyament i la Recerca en Idiomes), Londres

Implementació del catàleg del CILT en línia

Quan el catàleg de fitxes del CILT es va informatitzar el 1996, ja ens havíem plantejat que el següent pas seria implementar un catàleg disponible en línia. Esperàvem que això permetés a molts usuaris del Regne Unit, i fins i tot a d'altres, accedir a una eina bibliogràfica útil que podien utilitzar per identificar recursos i materials, sense haver de desplaçar-se al centre de documentació.

En alguns casos, quan el procés habitual d'atribuir un número d'ISBN a cada document no era possible, la conversió dels documents, alguns dels quals eren publicacions d'origen desconegut i materials en un àmplia gamma de formats, no va ser fàcil. No comptàvem ni amb el personal ni l'equipament necessaris per fer-ho nosaltres mateixos, i l'empresa que ens oferia el servei de conversió de documents tampoc no tenia el personal especialitzat per entrar correctament la informació en un ampli ventall d'idiomes. Un altre problema va ser l'entrada de dades en uns camps de llargada limitada; en molts casos la informació quedava incompleta. Fins a cert punt, les conseqüències d'aquestes imprecisions del catàleg es poden solucionar quan hi ha personal disponible per ajudar l'usuari. Aquesta ajuda no soluciona el problema quan es tracta d'un usuari que consulta el catàleg en línia.

La decisió pel que fa a la selecció de la xarxa OPAC adient per al catàleg en línia va ser bastant senzilla. De seguida ens vam adonar que les xarxes OPAC i els sistemes de catalogació sovint apareixien integrats, i que intentar utilitzar un tipus de xarxa OPAC que no hagués estat dissenyada per ser utilitzada amb el nostre sistema de catalogació seria costós i difícil d'adaptar. Com que el sistema de catalogació que estàvem utilitzant no disposava inicialment d'una xarxa OPAC, ens vam arribar a

plantejar de partir de zero amb un sistema completament diferent. Afortunadament, quan va arribar el moment no va caldre.

Una vegada vam saber quina xarxa OPAC utilitzaríem i quines eren les seves capacitats, vam poder començar a dur a terme les tasques necessàries, abans de posar el catàleg en línia.

Les tasques van consistir en:

- una millora general de les dades, que incloïa la localització del document, el canvi de les dates de publicació al camp corresponent, que sovint s'havien entrat en un camp erroni:
 - └ pels motius que hem esmentat anteriorment, aquesta va ser una tasca dura, però fonamental si volíem que els usuaris fessin un ús òptim del catàleg en línia;
- la redacció d'instruccions per a l'ús del catàleg:
 - └ abans de fer-ho, vam haver d'adquirir un ampli coneixement de les capacitats del catàleg. Per ajudar els nostres usuaris de la millor manera possible, ens calien a més d'unes instruccions clares, uns exemples rellevants per als nostres usuaris a banda del que oferia l'empresa del programari;
- la creació d'una pàgina que integrés el catàleg al portal del CILT:
 - └ per nosaltres aquesta va ser una qüestió fonamental, i creiem que si el vostre centre de recursos forma part d'una institució més gran hauríeu de començar per aquí. Aquest pas es va dur a terme conjuntament amb l'administrador de la web del CILT.

Estem convençuts, pel feedback que hem recollit, que l'esforç ha valgut la pena.

Consells



Busqueu les característiques següents a l'hora de triar una xarxa OPAC:

- ▶ Capacitat de personalitzar el text;

Consells

- ▶ Interfície atractiva i manejable;
 - ▶ Capacitat de fer cerca en qualsevol camp que contingui informació significativa, es a dir, no només per autor, títol o matèria;
 - ▶ Cerca simultània en més d'un camp;
 - ▶ Capacitat de seleccionar i imprimir els registres.
- Aprofiteu els sistemes existents i que ja funcionen i els experts en aquest camp en lloc de començar a partir de zero.
- La renovació del catàleg de recursos és una oportunitat excel·lent per revisar els mètodes de treball (què es pot automatitzar, quines tasques es poden eliminar...).

Presentació dels recursos

- Com podeu posar a l'abast dels usuaris els recursos de què disposeu?
 - Heu sospesat detingudament les opcions pel que fa a les restriccions d'accés, és a dir, els usuaris tenen lliure accés als materials o cal demanar-los (alguns) al personal per raons de seguretat?
- Com estan exposats i classificats els materials, per tema, llengua, nivell o algun altre sistema?
- Els materials estan exposats, sempre que sigui possible, d'una manera que afavoreixi l'autonomia de l'usuari (facilitat en l'accés i la comprensió, presentació suggeridora)?

Cas pràctic

Centre des Langues de Luxembourg, (Centre de Llengües de Luxemburg), Luxemburg

Gestió de recursos en llengües diferents: organització i presentació dels materials en vuit llengües en un centre de recursos d'accés lliure

Luxemburg és un país multilingüe on hi ha representades més de cent nacionalitats. Normalment els luxemburguesos tenen un bon domini de les tres llengües oficials (luxemburguès, alemany i francès), i un coneixement bàsic d'una altra llengua estrangera com ara l'anglès, el castellà, l'italià o el portuguès.

La nostra escola reflecteix la varietat lingüística del país en general: els alumnes han rebut una educació molt diversa i provenen d'arreu del món. Per això, els materials d'aprenentatge i els recursos han de ser molt variats i s'han d'adaptar tant als alumnes avançats, com als falsos principiants, i també als principiants, alguns dels quals tenen un nivell d'alfabetització molt baix.

En la nostra mediateca, els alumnes poden trobar recursos per a l'aprenentatge de vuit llengües: alemany, anglès, castellà, francès, italià, luxemburguès, neerlandès i portuguès.

La informació general, les instruccions i les normes bàsiques estan escrites i presentades en tres llengües. Com que no volem confiar només en la paraula escrita per a l'orientació, hem il·lustrat la classificació

dels materials mitjançant colors i icones.

- *Cada llengua està identificada amb un color. Per exemple, el rosa és el color de les sol·licituds, fulls de treball, cassets i CDs en anglès.*
- *Dins de cada llengua, els materials estan classificats per:*
 - *nivell (elemental = punt vermell; mitjà = punt groc; avançat = punt blau);*
 - *habilitat (cada activitat té una icona determinada).*

A l'entrada hi ha un rètol ben gran amb la classificació general.

Llista de materials disponibles en el centre de recursos:

- *material autèntic:*
 - *revistes, diaris, novel·les, còmics, jocs, cançons, pel·lícules i documentals;*
- *materials publicats per a l'aprenentatge de llengües:*
 - *llibres de text, diccionaris, cassets, cintes de vídeo, CDs, CD-ROMs, llibres i cassets per a determinats objectius d'aprenentatge;*
- *materials específics de producció pròpia:*
 - *fulls d'exercicis per a l'aprenentatge autònom;*
 - *exàmens.*

Difusió/promoció de l'aprenentatge de llengües i de la presa de consciència multicultural

- Quin paper pot tenir el vostre centre de recursos en la difusió i la promoció, i a qui pot arribar?
 - Com una part més de la vostra feina, podeu ajudar a promoure la consciència multicultural i les activitats i resultats de projectes, associacions i entitats culturals que treballen en el camp de l'ensenyament i l'aprenentatge de llengües?

- Podeu utilitzar la vostra posició de "nucli" d'una xarxa (tot i que modesta) per informar les parts interessades sobre les activitats dels altres i les oportunitats de participació, per tal de facilitar la creació de sinergies i col·laboracions?

Cas pràctic

L-Universita' ta' Malta (Centre de Llengües de la Universitat de Malta), Malta

Promoció de la consciència multicultural per mitjà de l'aprenentatge de llengües

Si tenim en compte que la cultura és a tot arreu, l'estudiant d'idiomes se sentirà decebut si el seu professor no té consciència multicultural, coneixement i capacitats suficients per incorporar diversos aspectes culturals dins el context de l'aprenentatge de llengües. Per això, el nostre centre de recursos pretén fomentar el treball respecte:

- les actituds dels professorat i dels alumnes cap a les diverses cultures i llengües que representen;
- les dificultats lingüístiques dels parlants no nadius;
- les necessitats formatives identificades per l'alumne i pels professors;
- les qualitats que els professors creuen que no tenen però que són essencials per a la promoció de la consciència multicultural;
- la promoció de la diversitat a la classe de llengua.

La influència de la cultura a la classe de llengua pot ser negativa o positiva. Si és negativa, pot provocar un conflicte i una divisió. Si és positiva, es pot convertir en un recurs per promoure l'aprenentatge de llengües. El nostre centre de recursos intenta oferir els equipaments, recursos i material de referència adequats per als professors de llengües per promoure un clima obert a la classe on es reconguin i respectin cultures diferents. Es permet i s'encoratja els alumnes a triar la manera de presentar el resultat del seu aprenentatge. Això s'aconsegueix mitjançant projectes que impliquen debats sobre temes diversos i treballs escrits en què s'encoratja els alumnes a escriure sobre les seves aspiracions de manera oberta. Els diferents paquets de recursos lingüístics que ofereix el centre promouen l'aprenentatge cooperatiu, el treball en petits grups i el treball amb material de referència de diverses cultures.

Cas pràctic

PTMIK Pedagógus-továbbképzési Módszertani és Információs Központ (Centre de Metodologia i Informació per a la Formació del Professorat), Veszprem, Hongria

Promoure la consciència intercultural per mitjà d'actes interculturals al centre de recursos d'idiomes

Hem comprovat que organitzar actes interculturals sobre un tema específic és una de les millors maneres per despertar l'interès dels alumnes en temes d'interculturalitat i per motivar-los a aprendre idiomes. A part del treball fet a l'escola, el que ha donat més bon resultat al nostre centre són els concursos sobre diversos temes interculturals. Un dels nostres temes preferits són les "festes", perquè són una part de la vida diària i cada cultura té celebracions, festes i dies assenyalats. Això permet als alumnes comparar cultures diferents, cosa que els desperta de manera natural la consciència intercultural. Els concursos són una manera positiva d'involucrar no només els alumnes, sinó també els professors i sovint també els pares; un bon mètode d'ampliar el ventall d'usuaris del centre de recursos.

Creiem que és important introduir els alumnes en el món dels concursos d'una manera lúdica i atractiva. Per això, el tipus de concurs més adient per als alumnes de primària és el de treballs de plàstica. Normalment demanem dibuixos o murals que descriu, per exemple, un costum o una

tradicció d'una festa de la cultura de la llengua d'estudi. Això no tan sols assegura un treball creatiu i divertit, sinó que també exigeix un mínim treball de recerca per part de l'estudiant. Les tasques que es demanen als alumnes dels últims cursos de primària i de secundària són gradualment més difícils, com ara traduir, llegir, escriure una redacció, fer un projecte o jocs de preguntes.

Quan organitzem un acte, hem de tenir en compte moltes coses. Si ens decidim per un concurs de dibuix, caldrà garantir el lloc adequat per exposar els dibuixos, allà on la majoria dels visitants del centre de recursos els vegin. Això també ofereix l'oportunitat de triar els millors participants, perquè es convidi als visitants a votar.

Considerem que la manera més eficaç d'anunciar actes per als infants és per mitjà de les escoles. Hem d'assegurar que després d'anunciar un concurs tindrem temps suficient per:

- enviar les inscripcions (tenint en compte possibles retards postals);
- seleccionar els millors participants;

Cas pràctic

- convidar els participants a la cerimònia de lliurament de premis.

En el nostre cas, per fer aquests passos normalment necessitem quatre o cinc setmanes, la qual cosa representa que un concurs de Nadal ha de ser anunciat a mitjan novembre.

La nostra experiència ens diu que la manera més agradable de celebrar una cerimònia de lliurament de premis és organitzar una "festa" per als millors participants, on es puguin conèixer entre ells i els organitzadors, fer jocs i aprendre més coses sobre el tema escollit tot participant en activitats. La manera d'entretenir els alumnes durant la festa depèn del nombre i de l'edat del grup de participants.

Prenem el concurs de Nadal com a exemple:

- si convidem alumnes dels primers cursos de primària, normalment els fem escoltar i cantar nadales, dibuixar, jugar a jocs nadalencs o fer alguna mena de treball manual. Com que aquest grup d'edat només aprèn una llengua a l'escola, utilitzem la llengua d'estudi i els mestres que acompanyen els alumnes ens són de molta ajuda.
- si convidem alumnes dels últims cursos de primària i de secundària, els donem tasques més complexes (però no menys divertides). Durant aquestes tasques, els alumnes utilitzen les dues llengües que aprenen a l'escola (per exemple, l'anglès i l'alemany) i se'ls "desafia" amb d'altres de noves. Les tasques es basen en el coneixement i les experiències interculturals. Els alumnes comparen les tradicions de la seva llengua amb les de la llengua d'estudi, reflexionen sobre l'actualitat, discuteixen sobre la vida i els interessos dels com-

pany, recorden descobriments fets durant les vacances, etc. mitjançant activitats com el teatre, concursos, comprensió de textos escrits o redaccions, consultes a Internet, muntatge d'exposicions improvisades fent ús dels recursos del centre de recursos, etc.

El nombre òptim de participants sembla que és al voltant de 30-35 alumnes, depenent de la capacitat de la sala on se celebra la festa, i també del nombre d'organitzadors i ajudants disponibles. No cal que la festa sigui gaire llarga. Considerem que una festa d'entre una hora i mitja i dues hores de durada que inclogui la cerimònia de lliurament de premis i un aperitiu és la més adient.

Els premis poden variar, depenent dels recursos disponibles; hem ofert subscripcions gratuïtes, llibres, pòsters, postals, material de papereria, etc. Els editors ofereixen petits premis com ara llibres, llibres de lectura, pòsters, enganxines o xapes. De vegades, els patrocinadors poden oferir premis més valuosos, de manera que els CDs, estades d'estudi de poca durada o cursos d'idiomes poden ser una possibilitat, especialment per als alumnes més grans i una mostra de reconeixement per una actuació destacada després de molts anys de participació.

Finalment, aquests actes ofereixen una bona oportunitat per autopromocionar-se; per tant, no oblideu convidar la premsa local, explicar-los els vostres objectius i plans en la carta d'invitació i donar-los informació prèvia breu sobre el tema i sobre el centre de recursos.

Incorporació de nous serveis



- Hi ha algun dels "serveis" esmentats anteriorment que actualment no estiguen oferint, per als quals tingueu l'equipament necessari i que els usuaris (o usuaris potencials) podrien aprofitar?
- Podeu ampliar algun dels serveis ja existents, per exemple:
 - incloent nous idiomes;
 - introduint mòduls d'aprenentatge a distància o recursos a la Xarxa;
 - obrint el centre de recursos a nous grups d'usuaris per a cursos de formació i establint lligams amb editors/emissores de ràdio i cadenes de televisió/associacions o altres institucions;
 - treballant en xarxa i establint "acords recíprocs" amb centres de recursos propers i d'altres d'especialitzats en determinades àrees?

Consell







Tingueu presents els serveis i els recursos existents abans d'invertir més en l'ampliació del centre de recursos.

Enllaços útils

-  **American Library Association (Associació de Biblioteques Americanes)**
Estudis comparatius sobre diferent programari per a les biblioteques.
www.ala.org
-  **CIEL Language Support Network (Xarxa de Suport d'Idiomes)**
Promou l'autoaprenentatge d'idiomes.
Es poden descarregar els Manuals CIEL, unes guies pràctiques per integrar l'autoaprenentatge d'idiomes en el pla d'estudis en un context institucional:
Manual 3: Recursos per a l'autoaprenentatge d'idiomes: disseny i ús;
Manual 5: Suport a l'autoaprenentatge d'idiomes: desenvolupament per als alumnes i professors.
<http://ciel.lang.soton.ac.uk>
-  **Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (Marc de Referència Europeu per a l'aprenentatge, l'ensenyament i l'avaluació de llengües)**
El Marc de referència és un document que descriu de manera general:

 - ▶ les competències necessàries per a la comunicació;
 - ▶ el coneixement i les capacitats que hi tenen relació;
 - ▶ les situacions i els àmbits de comunicació.

Facilita una definició clara dels objectius d'ensenyament i d'aprenentatge i dels mètodes i proporciona les eines necessàries per a l'avaluació dels coneixements.
www.coe.int/T/E/Cultural_Co-operation/education/Languages/Language_Policy/Common_Framework_of_Reference/default.asp#TopOfPage
-  **EBLUL – European Bureau for lesser used languages (Oficina Europea per a les Llengües Minoritàries)**
www.eblul.org
-  **European Language Portfolio (Carnet europeu de llengües)**
El Carnet europeu de llengües és un document en què aquells que estan aprenent o han après un idioma -ja sigui a l'escola o fora de l'escola- poden deixar constància del seu aprenentatge i de les seves experiències culturals.
<http://culture.coe.int/portfolio>
-  **Catàleg Lingua**
Catàleg en línia de materials d'aprenentatge d'idiomes produïts amb l'ajuda de l'acció Sòcrates-Lingua.
http://europa.eu.int/comm/education/socrates/lingua/catalogue/home_en.htm
-  **Lingu@net Europa**
Centre de recursos multilingüe per donar suport a l'ensenyament d'idiomes i a la formació de professorat. Conté informació i enllaços sobre recursos en línia de qualitat provada d'Europa i d'arreu del món, relacionats amb l'ensenyament i l'aprenentatge de qualsevol idioma modern.
www.linguanet-europa.org
-  **Catalogació MARC**
Per entendre la Catalogació Bibliogràfica Automatitzada MARC.
<http://lcweb.loc.gov/marc/umb/umbhome.html>
-  **TESOL Arabia Learner Independence Special Interest Group (Grup d'Interès especial d'Aràbia que promou l'autonomia de l'aprenent)**
Centre de criteris bàsics per a la selecció de materials que promoguin l'autonomia de l'aprenent (IL/ILC).
<http://ilearn.20m.com>
Vegeu també la secció "Recursos Complementaris" del portal LRC: www.lrcnet.org

INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS

Cal dur a terme una planificació a consciència per treure el màxim profit de les instal·lacions, mobiliari i equipament disponible a l'hora de crear o gestionar un centre de recursos. Aquests punts també s'han de tenir en compte quan prepareu una ampliació d'usuaris o serveis. Una planificació acurada en aquest punt també us ajudarà a estar al dia dels últims avenços tecnològics en educació, la qual cosa pot representar un gran repte per als centre de recursos.

Podem aprendre molt dels centres existents i de la seva experiència passada (o fins i tot de les seves errades) en matèria d'equipaments. McCall i Gardner, Miller i Riley ofereixen exemples de diferents distribucions de l'espai i nombrosos consells i indicacions. El butlletí del CERCLES descriu un centre de recursos diferent en cada número, juntament amb un plànol i una descripció dels serveis. La majoria d'especialistes en el tema aconsellen parlar amb els coordinadors dels centres de recursos i visitar el major nombre de centres possible abans de crear el vostre o d'incorporar més serveis o material.

Cal planificar la tria i la col·locació del mobiliari i el material al centre de recursos tenint en compte criteris de funcionalitat, comoditat i seguretat. Si és possible, la planificació de l'equipament i del mobiliari s'hauria de fer conjuntament perquè el disseny i la ubicació d'un component n'influirà la resta.

Instal·lacions

Ubicació/ús de l'espai

- On està situat el vostre centre de recursos, geogràficament (al centre o als afores de la ciutat) i dins la vostra institució (dins un departament o a part)?
 - Quantes coses podeu canviar/quin paper teniu a l'hora de (re)definir l'espai (estructura/distribució/tria de colors, etc.)?
 - Disposeu d'un espai per a una possible o necessària ampliació?
- Teniu un plànol del vostre centre de recursos (a escala)?
- La distribució, el disseny i l'ambient del centre de recursos afavoreix la comunicació i també permet tranquil·litat a l'hora de treballar?
- Heu pensat la manera de donar suport i promoure l'autoaprenentatge mitjançant l'ús de l'espai?
- Teniu present l'aspecte social/la necessitat dels usuaris per a la interacció?
- L'ambient és agradable i acollidor?
- Quins dels següents espais són necessaris/desitjables per al vostre centre de recursos?
 - zona de lliure accés als materials, àrees tranquil·les d'estudi o de lectura;
 - espai per a la utilització dels equips d'àudio/de vídeo/informàtics;
 - zona amb cadires còmodes per a trobades informals;
 - mostradors de recepció/informació/préstec;
 - espai per a consultes/expositors;
 - espai per exposar els recursos/biblioteca;
 - suports per als fullets informatius/suros per penjar avisos/zones d'exposició;

- sales d'actes;
 - aules/despatxos per a tutories/sales de petites reunions;
 - laboratoris d'idiomes;
 - cabines de traducció simultània;
 - oficines per al personal;
 - espai per emmagatzemar arxius;
 - àrea de fotocòpies;
 - àrea de producció de materials;
 - estudi de so;
 - àrea d'esbarjo (per als usuaris o el personal);
 - espai per als objectes personals dels usuaris (abricos/bosses/paraigües);
 - lavabos.
- Heu tingut en compte els aspectes següents (en relació a la funcionalitat, comoditat i seguretat)?
- espai necessari per als alumnes;
 - espai que permeti desplaçar-se entre el mobiliari;
 - disseny que permeti satisfer les necessitats dels usuaris discapacitats;
 - il·luminació (tenint en compte la possible reflexió de les pantalles, les posicions de les finestres);
 - tria de colors;
 - temperatura;
 - sorolls;
 - distribució dels punts de llum (inclou els usuaris d'ordinadors portàtils)/punts de telèfon/cablatge;
 - posició de l'antena de TV i la parabòlica per poder enregistrar per antena (i l'accés per al manteniment i la reparació);
 - posició dels punts de telèfon/d'ordinadors connectats a la xarxa;
 - espai per desar (recursos/equipament/objectes personals dels alumnes);
 - espai per a les prestatgeries/exposicions.

Cas pràctic**Centre des Langues de Luxembourg (Centre de Llengües de Luxemburg), Luxemburg**

D'una biblioteca a un centre d'autoaprenentatge: transformació d'una biblioteca escolar tradicional en un centre modern d'aprenentatge multimèdia

El Centre de Llengües de Luxemburg (CLL) és una escola pública d'idiomes per a adults fundada pel Ministeri d'Educació de Luxemburg.

"L'embrió" del que s'ha convertit en l'actual centre de recursos CLL era una petita biblioteca situada (podríem dir que amagada) al segon pis de l'edifici en què ens trobàvem fins al febrer del 2000. L'espai, que aleshores era utilitzat principalment pel professorat, estava gestionat com a una unitat autònoma per un bibliotecari que tenia molt poc contacte amb l'evolució pedagògica de la institució i no era conscient de les necessitats canviants dels alumnes.

El nombre creixent i la varietat en l'oferta de cursos d'idiomes i la diferenciació progressiva de les necessitats dels alumnes va fer que tant el professorat com l'equip de gestió s'adonessin de les insuficiències de l'antiga biblioteca: calia innovar. El nou centre de recursos havia de ser un lloc més acollidor i accessible; els materials havien d'estar a l'abast

tant dels alumnes com dels professors, i havia de ser un lloc on els alumnes que havien perdut hores de classes poguessin posar-se al dia o repassar.

Per aconseguir aquests objectius, el que havia de convertir-se en la mediateca es va traslladar a una ubicació més adient (una sala gran al primer pis), i es va reorganitzar segons el pla d'un grup de professors que prèviament havia analitzat les necessitats dels alumnes i el context sociocultural. Es va preparar una aula d'ordinadors amb programari per a l'aprenentatge d'idiomes assistit per ordinador en un lloc proper.

Es van classificar els materials segons les quatre activitats esmentades i segons els diferents "exàmens" i "llibres de text". Cada objecte es va classificar per colors segons el nivell dels alumnes (principiants, nivell mitjà, nivell avançat). Es va encarregar a un grup de professors que preparassin fulls d'exercicis amb solucions pensats per aju-

Cas pràctic

dar els alumnes a treballar pel seu compte en una àrea lingüística concreta. Per la mateixa raó, es van organitzar cursos per afavorir l'autoaprenentatge, que incloïen una sessió setmanal al centre d'aprenentatge.

No obstant això, aquest sistema no va permetre cap tipus d'autonomia de l'alumne o molt poca. De fet, no es va dedicar temps a definir la filosofia pedagògica de la nova instal·lació ni a redactar una "declaració de la missió". Per aquesta raó, es va produir una fase d'estancament durant la qual la majoria dels professors que havien participat en la "sessió setmanal del mòdul del centre d'aprenentatge" van abandonar la iniciativa i van tornar al sistema tradicional de classes, i van deixar l'ús de la mediateca a la voluntat dels alumnes. El sistema de catalogació també va ser un obstacle perquè no s'ajustava a les necessitats dels alumnes.

Tanmateix, durant aquell temps es van produir alguns canvis positius:

- es va instal·lar un programa informàtic de gestió de recursos;
- es va comprar més material multimèdia;
- es van instal·lar tres ordinadors (connectats a Internet);
- més i més alumnes van començar a utilitzar el centre d'aprenentatge.

Traslladar el CLL a un edifici nou i més gran l'any 2000 va determinar l'última fase de la transformació. Es va nomenar un grup de professors en representació de tots els departaments de l'escola per difondre la

filosofia pedagògica en què es basava l'organització del centre d'aprenentatge i ajudar el nou bibliotecari en la gestió.

En aquest nou edifici, el centre d'aprenentatge ocupa una posició central (planta baixa, davant de l'entrada principal), la qual cosa evidencia el paper estratègic que té un centre de recursos multimèdia per als alumnes d'idiomes d'avui dia. D'acord amb l'interès més explícit de la institució per promoure l'autonomia de l'alumne, la mediateca s'ha estructurat d'una manera especialment accessible:

- els alumnes poden accedir fàcilment als materials exposats;
- davant de l'entrada, hi ha un rètol ben gran que indica la correspondència entre les icones de les prestatgeries i les categories segons les quals s'han ordenat els materials;
- s'han marcat les diferents àrees (comprensió oral, video, seccions de lectura) amb símbols fàcilment visibles;
- s'han organitzat sessions introductòries per als alumnes, i al mostrador central poden trobar fulls d'exercicis que els permeten posar en pràctica la recerca de materials i entendre la normativa de la mediateca;
- el centre està en mans d'un encarregat general, un pedagog i un ajudant que treballen en col·laboració amb els professors i l'administració;
- d'aquí a poc temps es podrà consultar un catàleg en línia.

Consell

➔ Si per raons de seguretat heu de magnetitzar el material, tingueu en compte la situació dels mostradors de préstec i dels aparells de magnetització/desmagnetització, i també les sortides de l'edifici i els sistemes de seguretat.

Mobiliari i equipament
Mobiliari

- Quin tipus de mobiliari és necessari perquè els usuaris optimitzin l'aprofitament dels serveis i dels recursos disponibles (taules/mostradors/cadires/expositors/penjadors per als abrics o consignes/papereres)?
- Heu tingut en compte si el mobiliari és adequat per al centre de recursos en termes generals, és a dir: distribució, ús de l'espai, mides dels equipaments/materials, amplada dels passadissos, il·luminació, climatització, ventilació, tria dels colors?

Consell

➔ Quan penseu en el mobiliari feu-ho en termes d'adaptabilitat; per exemple, les taules triangulars es poden utilitzar en qualsevol tipus de combinacions i formes.

Equipament

- Quins dels següents equipaments necessiteu al vostre centre de recursos per oferir un servei eficaç als usuaris i treure el màxim profit dels recursos disponibles?
 - ordinadors;
 - impressores;
 - escàners;
 - televisió per satèl·lit (o per cable) i antena parabòlica;
 - espais per escoltar;
 - ràdio cassetts o CDs portàtils;
 - cabines de visionat (de TV/vídeo/DVD);
 - auriculars;
 - sala de gravació (possiblement un estudi de so);
 - laboratoris d'idiomes;
 - fotocopiadora;
 - copiadador múltiple (per a cintes d'àudio);
 - màquina plastificadora;
 - guillotina;
 - màquina enquadernadora;
 - carretons;
 - màquina etiquetadora;
 - segells (per marcar els materials).

(Nota: cal anar actualitzant aquesta llista d'equipaments a mesura que la tecnologia avança).

- Teniu la formació i els coneixements necessaris per utilitzar adequadament els aparells de què disposeu?
- Si escau, el material es pot adaptar a les mides dels usuaris, per exemple, aprofitar les mateixes cadires per als ordinadors?
- Heu fet una llista dels possibles proveïdors de material i hi teniu una bona relació?
- Quan planifiqueu la compra de l'equipament i les despeses que comporta, incloent-hi la instal·lació, també teniu en compte les despeses de manteniment o dels contractes de manteniment, neteja, actualització i possibles avaries?

Consells

- Quan hagueu de fer una ampliació o renovació general força costosa en el centre de recursos, val la pena demanar ofertes a diferents proveïdors.
- Fixeu els auriculars perquè "desapareixen" fàcilment.
- Val més començar amb un ordinador que amb cap. Recordeu que sempre hi ha empreses que es volen desfer dels ordinadors "vells".
- Posar cartells amb les instruccions d'ús bàsiques als equips estalviarà molt de temps al personal.

Cartells i senyalització

- Quina és la informació principal que necessiten els usuaris (dins i fora del centre de recursos): horaris, serveis disponibles, orientació?
- Els vostres cartells tenen una imatge corporativa fàcil de reconèixer?
- Són visualment agradables i el missatge és clar?
- Estan al dia, els aneu canviant periòdicament?
- Els cartells/senyals estan classificats per colors segons l'idioma/el curs/el nivell/el tema?
- Sempre que sigui possible, utilitzeu colors simples i tipografia senzilla (per exemple, colors visibles per als usuaris daltònics, font de lletres o icones per a usuaris dislèxics)?

Consells

- En un centre de recursos l'horari canvia sovint. Els estudiants de disseny industrial de la Universidade Da Coruña van dissenyar un horari de fusta ben bonic amb blocs movibles. Van fotocopiar símbols en etiquetes de plàstic que representaven les diferents classes, i després van enganxar-les als blocs. Podeu trobar les instruccions per fer aquest horari a la pàgina web de l'APIGA (www.apiga.org).
- No pengeu massa cartells a les parets perquè al final ningú no se'ls mirarà.

Accessibilitat i entorn

Accessibilitat

- Heu demanat consell sobre l'adaptació de l'edifici/del mobiliari i dels materials per als usuaris discapacitats o per als que necessiten una atenció especial? (Vegeu també "Accessibilitat" a la secció "Usuaris").

Entorn

- Aproveiteu al màxim la llum natural i la ventilació?
 - Podeu incorporar elements "refrescants" com ara plantes o, si és possible, l'accés a un pati o un balcó?

Altres serveis per als usuaris

- Oferiu serveis de bar/espai per als objectes personals dels usuaris (abrics/bosses/paraigües)/espais on poder utilitzar els ordinadors portàtils?

Promoció i ampliació dels serveis disponibles

- Tots els vostres usuaris potencials coneixen els equipaments i els serveis que ofereix?
- A l'hora de preparar la creació d'un nou centre, teniu en compte una possible ampliació futura?
- Si ja hi treballem, heu pensat com podríeu ampliar el vostre centre per acollir nous usuaris/serveis?
 - Necessitaríeu més espai, o un millor ús dels equipaments existents?

Enllaços útils

- Tipologies de centres de llengües al butlletí de *CERCLES*.
www.cercles.org
- Information and communications technology for language teachers*
ICT4LT Mòdul 3.1 "Managing a multimedia language centre" ("Com gestionar un centre d'idiomes multimèdia").
www.ict4lt.org/en/en_mod3-1.htm
Vegeu també la secció "Recursos Complementaris" del portal LRC: www.lrcnet.org

Bibliografia

- Abuja, G. "Access and resource centres". A les actes núm. 45 del taller del ZSE sobre *Sprachen-Ressourcenzentren in Europa*. (Graz: Zentrum für Schülientwicklung, 2001), p. 70–76. Disponible en línia a: www.sprachen.ac.at/downloads: secció "Autonomes Lernen und Ressourcenzentren".
- Albero, B. "Les centres de ressources langues: interfaces entre matérialité et virtualité". *Etudes de Linguistique Appliquée* 112 (1998), p. 469–482.
- Benson, P.; Voller, P. (eds.). *Autonomy and independence in language learning*. Longman, 1997.
- Bosch, M. *Autonomia i aprenentatge de llengües*. Editorial Graó, 1996.
- CERCLES (actes del col·loqui). *Language Centres: Planning for the New Millenium*. CERCLES, 1997.
- CRAPEL. *Mélanges CRAPEL 22* (1995) Spécial: Centres de Ressources.
- Dam, L. *Learner autonomy 3: From theory to classroom practice*. Authentik, 1995.
- Esch, E. (ed.). *Self-access and the adult language learner*. CILT, 1994.
- Fernández-Toro, M. *Training learners for self-instruction*. CILT, 1999.
- Gardner, D.; 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". *Les Langues Modernes* 3 (2000), p. 31–37.
- 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". *System* vol. 24, 2 (1996), p. 223–231.
- Little, D. (ed.). *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". *Language Learning Journal* 16 (1997), p. 34–39.
- Mozzon-McPherson, M.; Vismans, R. *Beyond language teaching towards language advising*. CILT, 2001.
- Pemberton, R. et al. (eds.). *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". A les actes núm. 45 del taller del ZSE sobre *Sprachen-Ressourcenzentren in Europa*. (Graz: Zentrum für Schülientwicklung, 2001, p. 25-37). Disponible en línia a: www.sprachen.ac.at/downloads: secció "Autonomes Lernen und Ressourcenzentren".
- Poteaux, N.; Ginet, A. *Language resource centres: shifting from the teacher's perspective to the learner's perspective*. Graz: actes del seminari de l'European Centre for Modern Languages, 5/99). Disponible en línia a: www.ecml.at/documents/reports/WS199905E.pdf



Riley P. vegeu "Notes on the design of self-access systems" a CRAPEL (*Op. Cit.*)

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

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

Yeung, L.; Hyland, F. "Bridging the gap: utilising self-access learning as a course component". *RELC Journal* vol. 30, 1 (1999), p. 158–174.

Autors

Coordinació del projecte



UK – CILT: el **Centre for Information on Language Teaching and Research** (Centre d'Informació sobre l'Ensenyament i la Recerca en Idiomes) té com a missió "promoure el coneixement de llengües estrangeres a la Gran Bretanya en cada nivell i àmbit de l'educació i formació". És el nucli d'una xarxa nacional de centres de recursos i coordina el projecte Lingu@net Europa, el Centre virtual de Recursos de Llengües a Internet.

www.cilt.org.uk

www.linguanet-europa.org

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

Socis executius



ECML: el **European Centre for Modern Languages of the Council of Europe** (Centre Europeu de Llengües Modernes del Consell d'Europa) amb seu a Àustria promou la innovació en el camp de l'aprenentatge i l'ensenyament de llengües. Té com a objectiu difondre exemples de bona pràctica, promoure el diàleg i l'intercanvi entre els experts d'arreu d'Europa i donar suport als projectes de recerca mitjançant un programa d'activitats. Tots els recursos estan disponibles a la seva pàgina web:

www.ecml.at

Autors: Josef Huber, Catherine Seewald



ES – CRLE: el **Centre de Recursos de Llengües Estrangeres**, amb seu a Barcelona, té com a objectiu millorar l'aprenentatge i l'ensenyament de les llengües estrangeres i promoure la pràctica innovadora en relació amb l'aplicació del currículum dins l'àmbit educatiu català. Forma part del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i ofereix serveis als professors de llengües estrangeres i a la xarxa de Centres de Recursos Pedagògics de Catalunya.

www.xtec.es/crle

Autors: Dolors Solé, Natàlia Maldonado, Francesca Vidal

Soci editor



GR – KE: **Kastaniotis Editions** es va fundar el 1968. El catàleg actual de KE conté 3.000 títols i durant més de deu anys ha estat l'editorial amb més producció anual de novetats a Grècia.

www.kastaniotis.com

Zoobidon+ Communications ha cooperat amb KE en el disseny i en la construcció del portal del LRC.

www.zoobidon.com

Autors: Maria Kantirou, Dimitris Kalabalikis, Areti Vassiloglou, Panos Zevgolis, Michalis Loukianos, George Agathos

Altres socis



AT – ÖSpK: l'**Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum** (ACCML: Centre Austríac de Competència en Llengües Modernes) és un centre que promou les innovacions en l'ensenyament i en l'aprenentatge de llengües i se centra en la cooperació internacional, en la realització de projectes sobre innovacions en l'aprenentatge de llengües, i també en el treball en xarxa i en la difusió dels resultats dels projectes per tota Àustria.

www.sprachen.ac.at

Autors: Gunther Abuja, Anita Keiper



BG – ECET: l'**Evropejski centar za obuchenie i kvalifikacia** (Centre Europeu per a l'Educació i la Formació) té com a objectiu "promoure l'aprenentatge de llengües, desenvolupar i aplicar programes de formació de llengües i mètodes d'ensenyament d'acord amb els estàndards internacionals". És el proveïdor extracurricular més gran de Bulgària i el centre d'una xarxa nacional d'Escoles Europees de Llengües i Gestió.

www.europeschools.net

Autors: Boian Savtchev, Pepa Docheva, Velin Tourmakov



CZ – CU: la **Univerzita Karlova, Ústav jazykové a odborné přípravy** (Universitat de Karlova, Institut de Llengües i Formació Específica) és un institut científic i d'ensenyament especialitzat a ensenyar txec als estrangers i a formar, tant els txecs com els estrangers, per a l'accés a les universitats del país.

www.ujop.cuni.cz

Autora: Zdenka Pražáková



ES – APIGA: l'Asociación de Profesores de Inglés de Galicia (Associació de Professors d'Anglès de Galícia) és una organització voluntària que proporciona desenvolupament professional als professors de llengua anglesa principiants i experimentats, des del nivell infantil fins a la universitat, de centres públics i privats. A part d'organitzar un congrés anual i cursos intensius de curta durada, també s'encarrega d'un centre de recursos, publica una revista i altres materials, participa en projectes europeus i actua com a grup de pressió.

www.apiga.org

Autors: María José Brey, Luis Murado, Xosé Calvo, Anita Demitroff



ES – CFIE: el Centro de Formación del Profesorado e Innovación Educativa (Centre de Formació del Professorat i Innovació Educativa) té com a objectiu formar els professors i donar suport a la innovació educativa de l'àrea de Guardo i Saldaña (Palència). Forma part d'una xarxa regional de 32 CFIEs.

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

Autora: María Luz Martínez Seijo



FI – NBE: el Opetushallitus/Utbildningsstyrelsen (Institut Nacional d'Educació) proporciona als directors, caps d'estudi, professors, responsables de l'administració, i professionals del sector, serveis de desenvolupament, avaluació i informació pel que fa a l'educació. Les tres àrees principals d'actuació són la implementació del sistema educatiu, l'avaluació de l'educació i els serveis de suport.

www.oph.fi/english

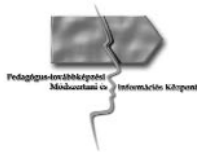
Autors: Kalevi Pohjala, Anneli Tella, Birkitta Leppänen



GR – ILSP: l'Instituto Επεξεργασίας του Λόγου, IEL (Institut per al Processament de la Parla i de la Llengua) té com a objectiu desenvolupar la tecnologia lingüística a Grècia. Concretament, ha desenvolupat activitats de recerca en els camps de la lingüística teòrica, aplicada i computacional, processament i enginyeria del llenguatge natural, aprenentatge de llengua assistit per ordinador, processament, síntesi i reconeixement de la parla.

www.ilsp.gr

Autora: Anna Vacalopoulou



HU – PTMIK: el Pedagógus-továbbképzési Módszertani és Információs Központ (Centre de Metodologia i Informació per a la Formació de Professorat) és el centre públic d'acreditació i formació permanent. En nom del Ministeri d'Educació, també coordina projectes nacionals importants com ara l'aplicació de models que garanteixin la qualitat, augmentin l'oferta educativa per a la població romaní, i també el desenvolupament i la difusió d'una pedagogia alternativa. A part de gestionar un centre de recursos, el Departament d'Idiomes Moderns del PTMIK (situat a Veszprém) promou la innovació en l'ensenyament de llengües i s'encarrega de la formació permanent del professorat.

www.ptmik.hu

Autores: Agnes de Jonge, Erzsébet Csibi



IS – UOIS: el Tungumálamiöstoð Háskóla Íslands (Centre de Llengües de la Universitat d'Islàndia) és un servei de la Universitat d'Islàndia per als estudiants i els membres del personal que vulguin millorar el coneixement d'alguna llengua. El centre ofereix principalment serveis per a l'autoaprenentatge guiat de llengües. Promou els darrers avenços en l'aprenentatge i l'ensenyament de llengües.

www.hi.is/stofn/tungumala

Autors: Eyjólfur Már Sigurðsson, Peter Weiss, Erlendína Kristjánsson



LU – CLL: el Centre de Langues Luxembourg (Centre de Llengües de Luxemburg) és una institució pública per a l'ensenyament de llengües als adults. Els perfils culturals i lingüístics dels alumnes són molt variats. Com a seu oficial dels exàmens de luxemburguès, el CLL és membre d'ALTE.

www.cll.lu

Autors: Annalisa Rana, Guy Bentner, Marc Belche, Ines Quaring, Béatrice Zahlen



Malta – UOM: L-Universita' ta' Malta (Universitat de Malta) és la universitat pública de les illes de Malta a la mar Mediterrània. Té deu facultats i un bon nombre d'instituts de recerca. La seva "declaració de missió" afirma que la Universitat de Malta intenta aconseguir l'excel·lència acadèmica i satisfer les necessitats nacionals.

www.um.edu.mt

Autor: Charles Mifsud



NL – CINOP: Centrum voor Innovatie van Opleidingen (Centre per a la Innovació i la Formació). L'objectiu del CINOP és donar suport als professors i a les organitzacions per desenvolupar idees innovadores. La seva força rau en integrar teoria i pràctica dins l'aula i dins el currículum de llengües (estrangeres o segona llengua).

www.cinop.nl

www.trefpunttalen.nl

Autores: Polly Perkins, Anja van Kleef



SI – CDIU: el Center za dopisno izobraževanje, UNIVERZUM (Centre d'Educació a Distància) és una organització que proporciona educació. Els nostres alumnes són adults, la majoria dels quals treballen a jornada completa, que fan cursos de formació continuada o reciclatge.

www.cdi-univerzum.si

Autora: Irena Škulj



Avaluadors dels projecte LRC

Avaluació interna, formativa: *Laura Rundle*, Centre for Information on Language Teaching and Research (CILT).
Avaluació externa: *Joan Nordlund*, Universitat de Helsinki.

El públic europeu està cada vegada més interessat en l'aprenentatge d'idiomes, tant per les possibilitats de mobilitat o de comunicació interpersonal com per al desenvolupament personal. Com a resposta a aquest creixement de la demanda en tots els sectors de la societat, hi ha hagut una gran expansió en la implantació de centres de recursos d'idiomes. Aquests centres presenten una diversitat d'entorns i usuaris, però comparteixen un doble compromís envers el valor dels idiomes i la importància de capacitar els alumnes per esdevenir aprenents independents i responsables.

El projecte LRC – del qual aquest manual n'és el resultat – ha reunit un grup multinacional de professionals amb experiència en el funcionament de tota mena de centres de recursos d'idiomes. Mitjançant el debat i l'anàlisi detallada de la seva pràctica, el grup ha elaborat aquest instrument pràctic, que pot ser utilitzat en diferents contextos. És, a la vegada, una reflexió a partir de la pràctica i una guia per a futures actuacions que pot interessar tant a professionals experimentats com a nous en aquest camp.

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



Improving support for language learning through
Language Resource Centres



Aquest projecte s'ha dut a terme amb
el suport de la Unió Europea en
el marc del Programa Sócrates.

