



**International Council on Archives / Conseil
International des Archives**

Section for Archival Education and Training / Section pour
l'enseignement de l'archivistique et la formation des archivistes

Formação do Instrutor e seus Recursos
Uma introdução ao seu conteúdo e usos para
Arquivistas e Gestores de arquivos

Margaret Crockett e Janet Foster

Tradução: Gak, Luiz Cleber, Gak Igor, e Bellesse, Julia (Brazil)

Competência em Arquivos - Consultoria
Em nome da Seção de Educação e Formação Arquivística do Conselho
Internacional de Arquivos

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO A FORMAÇÃO DO INSTRUTOR E SEUS RECURSOS	6
Formação no Campo da Gestão de Documentos e Arquivos	6
ICA -Seção de Educação e Formação Arquivística	6
Sobre as Autoras	6
Como Utilizar estes Recursos.....	7
Comentários.....	7
PLANEJANDO UM CURSO	7
Estabelecendo a Necessidade da Formação	7
<i>Checklist</i> para ter um planejamento e avaliação da formação/capacitação.....	8
LOGÍSTICA.....	8
Mostra de um <i>Checklist</i>	8
Locais e Salas de Aulas	8
Fatores que afetam a comodidade dos participantes	9
Equipamento para a formação/capacitação	9
Lista de controle de equipamentos	9
Descansos e serviços de alimentação	11
PROPÓSITOS, OBJETIVOS E RESULTADOS DA APRENDIZAGEM	11
Introdução.....	11
Escrevendo os resultados da aprendizagem	12
Ajuda para escrever os resultados da aprendizagem	12
Um exemplo do processo de ensino-aprendizagem por metas, objetivos e resultados	13
Prestação de Serviço de referência ao usuário	13
Propósito.....	13
Objetivos	13
Resultados da aprendizagem	13
DELIMITAÇÃO DO CONTEÚDO	14
ORÇAMENTO E RECURSOS.....	16
Gastos fixos para um dia de capacitação arquivística	16
Gastos que dependem do número de participantes para um dia de capacitação arquivística....	17
Orçamento para um dia de capacitação arquivística	17
PERFIL DOS PARTICIPANTES	18
Quantos participantes deve ter?.....	18
Quem são os participantes?	18
De onde são os participantes?	18
Qual a experiência prévia em relação à capacitação?	18
Qual é sua experiência quanto ao tema da capacitação?	19
Quais são suas motivações?	19
Tabelas dos perfis dos participantes	19
Tabela do perfil do participante: Fatores demográficos	19
Tabela do perfil do participante: Fatores profissionais	19
Tabela do perfil do participante: Fatores de motivação	20
Tabela do perfil do participante: Fatores de aprendizagem.....	20
Tabela do perfil do participante: Fatores de recursos econômicos.....	20
Tabela do perfil do participante: Outros fatores.....	20
MÉTODOS DE CONDUÇÃO.....	20
Seleção.....	20
O DESENVOLVIMENTO E O USO DE ESTUDOS DE CASO	22
Introdução.....	22
Como desenvolver e escrever estudos de caso.....	22

Como os estudos de caso podem ser utilizados para a formação e a educação.....	23
Resultados da aprendizagem	23
Apresentação e Uso	23
Leituras adicionais.....	24
GUIA DE TRABALHO	24
Construindo o guia de trabalho	25
Exemplos de guias de trabalho	25
Plano de Ação.....	25
Ensaio.....	25
Leitura e compreensão	26
Pesquisa de Escritório	26
Definições de Trabalho	26
Feedback nos cursos.....	26
ENSINO A DISTÂNCIA	27
O que é ensino a distância?	27
Por que se utiliza a ensino a distância?	27
Os prós e contras do ensino a distância	27
Como se orienta o ensino a distância?.....	28
O que é diferente no ensino a distância?	28
Como elaborar materiais para o ensino a distância?	28
Fatores de êxito	29
Atividades Didáticas.....	29
Tipos de Atividades.....	29
APRENDIZAGEM FACILITADA	30
O que é aprendizagem facilitada?	30
Vantagens e desvantagens da aprendizagem facilitada	31
Condução da aprendizagem facilitada.....	31
Aprendizagem individual	32
Apresentações e palestras	33
INDICAÇÕES PARA APRESENTAÇÕES E CONFERÊNCIAS BEM -SUCEDIDAS	34
Introdução.....	34
Descubra o conhecimento prévio dos participantes	34
Organize bem sua informação	34
Relacione-se com os estudantes	34
Linguagem.....	34
Linguagem Corporal.....	35
Voz	35
Roupa.....	35
Indicações gerais	35
Ao final.....	35
Recursos visuais	35
Como os palestrantes e os apresentadores são avaliados pela platéia?	36
Como realizar palestras e apresentações mais interativas	36
APOSTILAS	36
Motivos para distribuir apostilas	37
Tipos de apostilas	37
Apresentação ou transcrição de palestras	37
Notas de fundo.....	37
Um jogo de transparências ou uma apresentação em PowerPoint	37
Perfil da apresentação	37
O perfil do curso.....	38

Bibliografia.....	38
Bibliografia Web	38
Glossário.....	38
Perfil biográfico dos formadores e palestrantes	38
Lista de participantes	38
Programa ou horário.....	39
Gráficos	39
Exercício, oficina ou discussão direcionada.....	39
Apostilas incompletas.....	39
Artigos úteis	39
Exemplos de documentação incluída na apresentação	39
Avaliação rápida e folhas de trabalho	39
Quando distribuir apostilas.....	40
MEIOS AUXILIARES DE ENSINO.....	40
Recursos visuais	40
<i>Slides</i> fotográficos	41
Retroprojetor	41
Apresentação através de programas informáticos	42
Objetos, fotografias ou documentação que se faz circular entre a classe, mas que não constitui uma apostila.....	42
Outros meios auxiliares de ensino.....	43
Recursos e manuais	43
Vídeos, DVD's e fitas de áudio (cassete).....	43
Pacotes de higienização de documentos.....	43
Representações (role-playing).....	44
Exemplos de publicações que podem ser usadas como meios auxiliares de ensino	44
VALORAÇÃO.....	44
Valoração inicial ou diagnóstica	44
Auto avaliação dos participantes	45
Feedback com exercícios em sala	45
Avaliação do instrutor	45
AVALIAÇÃO	46
Impressões gerais na sala de capacitação.....	46
Planejamento de avaliações escritas.....	46
Tempo e extensão da avaliação.....	46
O que incluir na avaliação dos participantes	47
Como formular as perguntas para obter respostas qualitativas	47
Momento seguinte à avaliação dos participantes	47
Avaliação do instrutor	48
GLOSSÁRIO.....	49
LEITURAS ADICIONAIS	53
Bibliografia.....	53
CONTATOS ÚTEIS	54
Conselho Internacional de Arquivos	54
Conselho Internacional de Arquivos: Seção de Educação e Formação Arquivística.....	54
Portal de Arquivos da UNESCO	54
Fundo Internacional de Gestão de Documentos	54
ARMA Internacional	55

Associação Americana de Arquivistas	55
The Archive-Skills Consultancy	55

INTRODUÇÃO A FORMAÇÃO DO INSTRUTOR E SEUS RECURSOS

Formação no Campo da Gestão de Documentos e Arquivos

Não é fácil encontrar, para instrutores e educadores do ramo de gestão de arquivos e documentos, meios formais de aprender as técnicas necessárias para ensinar.

Para educadores, e mais especificamente para instrutores, o ensino é apenas uma parte de suas pesadas atividades profissionais. Embora sejam especialistas no seu próprio campo profissional, com muitos conhecimentos para transmitir para outros membros de sua profissão e mesmo para equipes de técnicos, isso não garante um treinamento efetivo para aqueles que buscam aprender com esses profissionais.

Como especialistas é justo que eles instruam e eduquem as próximas gerações de profissionais e, apesar de muitos desses especialistas serem professores talentosos, há sempre o que se aprender para tornar a prática de ensino mais eficaz. Mais ainda, em muitas partes do mundo, o treinamento é muito caro e a aprendizagem em “cascata”, na qual algumas pessoas recebem treinamento formal e passam esse treinamento para seus colegas e instituições, é uma opção mais barata e eficaz.

Esse pacote de recursos é voltado para qualquer um que esteja procurando orientações e instruções sobre o planejamento, organização e apresentação eficaz de treinamento, tanto para profissionais ou pessoal de apoio, seja num ambiente de trabalho ou de aprendizado.

O cerne do pacote abrange as várias técnicas para instrução, mas também cobre as tarefas práticas e administrativas que são essenciais para cursos de treinamento e servem de base para o conteúdo do treinamento.

ICA -Seção de Educação e Formação Arquivística

Formação do instrutor e seus recursos integram o Plano de Médio Prazo 2000-2004 do Comitê Diretivo do ICA/SAE (Conselho Internacional de Arquivos, Seção de Educação e Formação Arquivística) Para obter mais informações desta seção, acessar: www.ica-sae.org/

Sobre as Autoras

Margareth Crockett e Janet Foster são consultoras em gestão de documentos e arquivos no Reino Unido. Elas têm realizado trabalhos de formação/capacitação na Mongólia, Estônia, Letônia, Malta e Hungria, como também têm desenvolvido seu próprio programa de treinamento para equipes de trabalho em todos os níveis nos arquivos, gestão de documentos e serviços de informação no Reino Unido.

Elas desenvolveram um curso de Formação de Instrutor para os Arquivos Nacionais da Estônia e da Letônia. Este conjunto de recursos está baseado nos materiais de treinamento utilizados para esta formação, somado à sua experiência na condução de uma ampla variedade de formas de treinamentos em gestão de documentos e arquivos nas últimas duas décadas.

Para contatar Margareth e Janet o e-mail é o seguinte: info@archive-skills.com

Como Utilizar estes Recursos

Há muitas maneiras de se utilizar este conjunto de recursos. Pode ser usado individualmente, como um livro e lê-lo desde o início até o final. Isso pode ser mais útil que uma abordagem mais segmentada. Seria mais proveitoso abordá-lo a partir das técnicas de capacitação que podem necessitar de melhorias ou que podem representar métodos que possivelmente sejam novos. Clique diretamente na versão WEB que permite aos aprendizes navegar no material de guia e áreas de interesse.

Este conjunto pode ser utilizado também, como uma base para o programa de formação de instrutor. Se o usuário segue a orientação do conjunto deste pacote para organizar o treinamento, é possível selecionar um programa apropriado a partir da lista de conteúdos.

Comentários

O Conselho Internacional de Arquivos, em seção de Educação e Formação Arquivística, por meio de seu Comitê Diretivo, convidou seus pares para fazer uma revisão na primavera de 2005 e muitos comentários foram incorporados nesta primeira edição. A Seção de Educação Arquivística continua recebendo contribuições sobre o pacote.

PLANEJANDO UM CURSO

Estabelecendo a Necessidade da Formação

O essencial para o sucesso de um evento de formação/capacitação é verificar se a formação oferecida é realmente necessária. É fácil perceber que há uma necessidade de formação somente porque você quer organizar um determinado evento nesses moldes. Em primeiro lugar, deve-se consultar a sua clientela potencial. Se a formação/capacitação pretende ser uma experiência útil, esta deverá conciliar uma necessidade concreta por parte da comissão organizadora e/ou por parte dos participantes potenciais. No entanto, é importante ficar atento, pois há uma grande diferença entre o que um grupo/entidade acredita que necessita e o que realmente necessita, com relação ao nível e natureza da formação/capacitação. Deve também ficar claro que a capacitação é a resposta apropriada ao que é exigido. Caso contrário, você enfrentará um grupo desinteressado na, ou mesmo não tendo participantes para a mesma.

Antes de começar o planejamento da formação/capacitação, verifique se ela é necessária e o que desejam os potenciais participantes. Se a ela está sob a responsabilidade de uma comissão, deverá ter uma discussão aprofundada com a mencionada comissão para determinar o foco e o conteúdo da mesma, visando a cumprir as exigências. Se você está planejando seu próprio espaço de capacitação, verifique com seus colegas e potenciais participantes o que eles esperam. Dependendo do tipo de formação/capacitação que se considere, a consulta pode variar de uma pesquisa de mercado em larga escala, incluindo entrevistas e questionários, até os bate-papos informais em encontros de profissionais. A primeira proposta seria apropriada para um programa de formação/capacitação de máximo interesse, como, por exemplo, um curso de educação a distância. Às vezes, você só poderá avaliar a necessidade da formação/capacitação por meio da divulgação do programa e ao receber as respostas.

É importante lembrar que a formação não é só para aqueles que não possuem experiência alguma, ou experiência na área de formação. Também pode ser destinada a profissionais

estabelecidos que necessitem atualizar seus conhecimentos e habilidades, por exemplo, quando se introduzem novas normas ou legislações.

Checklist para ter um planejamento e avaliação da formação/capacitação

- A formação/capacitação é necessária?
- Em que área temática é necessária?
- Que expectativas a instituição organizadora tem?
- Que expectativas têm os participantes potenciais?
- Que tipo de evento seria o mais apropriado para as suas necessidades?
- Que método de condução é mais adequado ao evento?
- Quanto tempo durará a formação/capacitação?
- Quanto tempo demandará sua organização?
- Que meios e materiais o instrutor necessitará?

LOGÍSTICA

Para desenvolver cursos de formação/capacitação bem sucedidos é necessário combinar habilidades e conhecimentos. Um bom planejamento logístico é um dos aspectos mais cruciais na condução da capacitação. Se os participantes não estão confortáveis fisicamente e psicologicamente, eles não se beneficiarão totalmente do conteúdo da capacitação. O primeiro passo no planejamento logístico é elaborar um calendário. Defina o que tem que acontecer até a data e atribuir responsabilidades para cada uma das tarefas. Lembre-se que haverá sempre ocasiões nas quais terá pouco ou nenhum controle sobre a totalidade ou parte da logística, nessas ocasiões, será melhor ser flexível e trabalhar com seus participantes para obter o melhor da situação.

Mostra de um Checklist

- Definição da data da formação/capacitação
- Especificação dos equipamentos necessários
- Identificação do local adequado
- Reservas de local
- Convidar os oradores, incluindo a data limite para a recepção das apostilas, resumos etc.
- Confirmar os oradores
- Um primeiro rascunho do programa
- Publicidade
- Inscrição dos participantes
- Confirmação dos participantes
- Captar requerimentos e despachos
- Cópia de apostilas e de outros materiais para formação/capacitação
- Desenvolvimento de um formulário de avaliação
- Produção dos certificados

Locais e Salas de Aulas

Um dos fatores mais importantes no êxito de uma capacitação é o local ou a sede na qual a capacitação será realizada. É de vital importância escolher um local adequado para a dita capacitação, sobretudo, se não se conta com muitas opções para obter o melhor aproveitamento

do espaço no qual se trabalhará. Se não há possibilidades de verificar pessoalmente o local antes do evento, é aconselhável chegar ao local da capacitação com antecedência para resolver qualquer problema.

Para garantir a comodidade dos participantes não tenha medo de remanejar o mobiliário, e, se for necessário, abrir ou fechar portas e janelas. Para assegurar que os participantes estejam confortáveis, deve-se evitar o excesso de calor ou frio, ruídos do exterior, cadeiras muito duras ou demasiadamente macias.

Perguntas para fazer

- 1 – Quantas salas serão necessárias?
- 2 – Você precisa de salas para pequenos grupos de trabalho e discussão?
- 3 – Que tamanhos devem ter as salas?
- 4 – Como é o mobiliário? Os participantes têm onde descansar e escrever? As cadeiras são confortáveis?
- 5 – Qual é a melhor forma de organizar o mobiliário: estilo conferência, em torno de uma grande mesa, ou um círculo de cadeiras?

Fatores que afetam a comodidade dos participantes

- Luz – natural ou artificial
- Ar condicionado
- Níveis de ruído exterior
- Acústica na aula de capacitação
- Temperatura

Equipamento para a formação/capacitação

Ao planejar a formação/capacitação é necessário assegurar-se de que você e os palestrantes tenham o equipamento necessário para apoiar suas apresentações. Antes de reservar o local, assegure-se de ter colocado por escrito os equipamentos necessários para tal fim.

Inclusive, se planejou corretamente o evento e o local apropriado, o equipamento pode ter alguma falha e decepcioná-lo. Com bastante antecedência ao dia do início da capacitação deverá assegurar-se que seus suportes informáticos são compatíveis com o computador e o problema do local do evento. O equipamento informático está particularmente propenso a apresentar falhas, por isso, deve-se constatar seu bom funcionamento com antecipação ao evento. Uma boa idéia é contar com um técnico que ajude a resolver rapidamente qualquer dificuldade técnica que se apresente. É importante ter um plano substituto e contar com material adicional. Se possui apostilas, pode referir-se às mesmas, no lugar da utilização do retroprojeto de transparências. Se o Data Show não funciona, é vital possuir recursos alternativos. Se o que planeja é uma apresentação com vídeo, pode precisar expor oralmente, no decorrer da apresentação e, deste modo, completar o assunto.

Lista de controle de equipamentos

• Retroprojeto e transparências

Esta é a forma mais comum de apoio por meio de recurso visual para conferências e apresentações. Este equipamento se compõe de espelhos, luz e lente de aumento para projetar uma imagem sobre uma tela ou na parede. As transparências utilizadas para projetar a imagem

são de acetato transparente e podem ser escritas a mão/ desenhadas, impressas por computador ou fotocopiadora. A desvantagem deste tipo de suporte é que a sua elaboração é cara e não admite correções, já que deve elaborar novas transparências. Essas podem ser mais originais e visualmente mais interessantes que as apresentações em *power point*. Os retroprojetores são mais confiáveis e comuns que os computadores nos países em desenvolvimento e nas organizações com poucos recursos.

- **Flipchart**

Os *flipchart* são semelhantes ao quadro branco, nos quais os apresentadores podem escrever sobre os mesmos de maneira espontânea para apoiar sua apresentação. Também podem ser utilizados com material preparados previamente. Pode ser útil para dar *feedback* aos grupos. Tal como acontece com os quadros brancos, você precisa ter certeza de que para o *flipchart*, você tem canetas especiais (que são diferentes das canetas utilizadas para escrever sobre quadros brancos).

- **Quadros brancos**

Este equipamento é o equivalente moderno de um quadro-negro, com uma superfície lisa e brilhante que pode ser escrita e depois limpa. Você precisa assegurar-se que terá várias canetas especiais para escrever neste tipo de quadro, para que possa limpar facilmente, devendo assegurar que as mesmas não estão gastas.

- **Visualizador de vídeo**

Trata-se de uma peça do equipamento que atua como um retroprojetor, mas pode projetar qualquer imagens colocada em seu visor. É possível utilizar transparências, também é possível utilizar papéis impressos, ilustrações de revistas, objetos etc. Essa é uma opção muito flexível para apoiar as apresentações, mas pode ser difícil de focar o equipamento. É muito caro (mais de \$1.000) e exige mais equipamentos informáticos, incluindo um datashow para realizar o trabalho.

- **Data Show e instalação do programa Power Point ou outro programa para apresentações**

O *Power Point* é um programa de computador da Microsoft, o qual permite organizar textos em breves parágrafos e incluir ilustrações como um apoio para sua apresentação. Sua vantagem é que é mais barato e fácil de modificar que as transparências do retroprojetor; porém, se não for utilizado corretamente, pode chegar a ser visualmente cansativa..

- **Tela de projeção**

É uma peça essencial do equipamento para todos os meios de recursos visuais mencionados anteriormente. A tela pode ser colocada sobre a parede, como uma persiana enrolável ou com suporte. É possível utilizar uma parede branca lisa para as projeções, porém uma tela assegurará uma imagem mais clara e adequada.

- **Vídeo-Cassete (VCR)**

Existem várias formas de projetar vídeo-cassete em uma aula. A primeira é com uma televisão grande e um vídeo-cassete convencional. Este requer uma reorganização da sala de aula para assegurar que todos os participantes possam ver bem. A outra forma de projetar um vídeo é utilizar um equipamento informático conectado a um data show.

- **Reprodutor de DVD (disco versátil digital)**

É similar a um reprodutor de vídeo, porém utiliza tecnologia digital para gravar e reproduzir filmes etc.

- **Conexão com Internet**

Se você realiza uma apresentação que inclua a visualização de *sites* WEB, é necessário uma conexão com a Internet (geralmente por via telefônica).

Descansos e serviços de alimentação

Para que uma formação/capacitação tenha sucesso, é necessário programar os intervalos e assegurar que o serviço de alimentação e *coffe break* seja adequado. Embora seja possível servir o almoço na sala da capacitação, geralmente é melhor servi-lo em espaço diferente, já que o serviço de alimentação pode distrair, e se as sobras de alimentos não forem retiradas prontamente, estas poderão causar odores desagradáveis na sala de aula.

A escolha da alimentação é um fator muito importante para a própria experiência dos participantes. É necessário conhecer de alguma forma (talvez com alguma indicação no formulário de solicitação) se há necessidades nutritivas especiais. Se você deseja selecionar, por exemplo, alguma comida vegetariana, se há participantes que requerem comida kosher, ou livre de glúten, deverá também tê-los em conta. Existem outras escolhas importantes para o serviço de alimentação.

Questionário

Você deseja um procedimento formal para a refeição?

Deseja uma refeição tipo *buffet*?

Oferecerá bebidas alcoólicas?

A comida será quente ou fria?

A comida será leve ou não?

O serviço de chá e café será servido quando os participantes chegarem?

É necessário estabelecer, desde o início do curso, a localização dos sanitários para damas e cavalheiros e informar aos participantes. Como também onde está permitido fumar nos intervalos do curso. É importante também informar, na sala de aula, a localização das saídas de emergência e, em caso de uma simulação de emergência, como um incêndio, identificar o ponto de encontro.

PROPÓSITOS, OBJETIVOS E RESULTADOS DA APRENDIZAGEM

Introdução

Os propósitos, os objetivos e os resultados da aprendizagem proporcionam um claro sinal dos fins e objetivos da formação. Os instrutores os utilizam para focar a formação e para avaliar os resultados obtidos pelos participantes, em contrapartida, os participantes podem utilizá-los para avaliar a formação a partir da sua própria perspectiva.

Os propósitos são afirmações sobre o êxito que se espera da formação. Por exemplo: “O propósito desta formação é proporcionar uma introdução sobre os arquivos, gestão de documentos e preservação”.

Os **objetivos** são afirmações mais específicas sobre o que você apresentará aos participantes, por exemplo:

“Introduzir novos elementos aos atuais métodos de classificação para facilitar o acesso aos documentos”.

Os **resultados** da aprendizagem são um conjunto de afirmações que expõem o que os participantes deverão ser capazes de realizar ou compreender ao finalizar o evento de formação.

Por exemplo:

“Ao finalizar este curso estarão em condições de aplicar as Normas Internacionais de Descrição Arquivística (ISAD-G) para produzir descrições do material arquivístico.

Nós desenvolvemos e utilizamos estes três aspectos de modo que fique claro para os participantes, o propósito da formação e o que terão aprendido ao final da mesma. Também podem ser empregados para nutrir a avaliação dos participantes sobre a capacitação.

Respostas e perguntas com respeito a indicadores de níveis de êxitos alcançados nos propósitos, objetivos e resultados do processo de ensino e aprendizagem nos proporcionam informação útil sobre o sucesso alcançado pela formação.

Escrever os propósitos e os objetivos é ir justamente ao núcleo. Mantenha uma linguagem clara e procure não ter muitos propósitos e pequenos objetivos. Os resultados da aprendizagem necessitam ser detalhados. Também necessitam ser elaborados com o maior cuidado para garantir que o resultado, tal como é enunciado, pode ser conseguido no contexto da formação que você está desenvolvendo.

Escrevendo os resultados da aprendizagem

Pode ser difícil escrever adequadamente os resultados da aprendizagem. É conveniente começar com um enunciado direcionado, diretamente, ao participante, tal como:

“Quando estiver completado este curso, você estará em condições de:”

Ajuda para escrever os resultados da aprendizagem

Os resultados da aprendizagem devem ser:

- ✓ Claros e precisos
- ✓ Centrados no participante
- ✓ Especificar o resultado que pode ser observado ou medido
- ✓ Ser realista e factível de ser conseguido

Utilize palavras que descrevam atividades que podem ser observadas, tais como:

- ✓ Expor
- ✓ Descrever
- ✓ Explicar
- ✓ Identificar
- ✓ Analisar
- ✓ Comparar
- ✓ Demonstrar
- ✓ Planejar
- ✓ Desenvolver
- ✓ Utilizar

Evite palavras tais como:

- ✓ Apreciar
- ✓ Saber
- ✓ Ter cuidado de

Um exemplo do processo de ensino-aprendizagem por metas, objetivos e resultados

Aqui apresentamos um exemplo de um conjunto de metas, objetivos e resultados referentes a uma formação para prestação de serviços ao usuário (também conhecido como acesso aos arquivos)

Prestação de Serviço de referência ao usuário

Propósito

Gerar um quadro para o desenvolvimento de referência e prestação de serviços ao usuário em uma variedade de ambientes de conservação de documentos.

Objetivos

- Discutir assuntos profissionais relacionados com a prestação de serviços de referência ao usuário.
- Examinar os diferentes setores e diferentes necessidades dos usuários.
- Analisar a gama de serviços que podem ser fornecidos
- Estabelecer os meios de proporcionar eficácia no local de trabalho.
- Considerar as possibilidades para o desenvolvimento de serviços ao usuário.

Resultados da aprendizagem

Após a conclusão deste curso você será capaz de:

- 1- Explicar ao profissional, questões relevantes para a prestação de serviços de referência ao usuário
- 2- Descrever e avaliar a política local para a prestação de serviço de referência ao usuário
- 3- Distinguir entre os diferentes tipos de usuários
- 4- Identificar as necessidades de serviço para os diferentes tipos de usuários
- 5- Identificar quem utiliza os serviços de referência apropriados ao trabalho
- 6- Demonstrar respostas efetivas para uma variedade de questões de pesquisa
- 7- Explicar os procedimentos para promover um acesso seguro aos documentos de arquivo
- 8- Descrever os atributos essenciais de uma sala de pesquisa
- 9- Explicar as funções do pessoal da sala de pesquisa
- 10- Descrever os instrumentos de pesquisa que estão na sala de pesquisa
- 11- Demonstrar o uso efetivo dos instrumentos de pesquisa
- 12- Explicar quais os assuntos relevantes para providenciar cópias dos documentos
- 13- Descrever os procedimentos para providenciar cópias sobressalentes e um serviço de reprografia

DELIMITAÇÃO DO CONTEÚDO

Uma vez estabelecida a necessidade da formação e já empreendida a pesquisa e a análise do perfil de seus participantes, se necessitará planejar o conteúdo do curso. Geralmente, ao perfil do participante é necessário considerar o planejamento logístico e o orçamento em conjunto, já que essas três áreas estão inter-relacionadas e têm um impacto recíproco.

A primeira tarefa é identificar as principais áreas temáticas que necessitam ser tratadas. Lembre-se de considerar o nível prévio dos conhecimentos dos participantes. Comece com as áreas mais amplas que necessitam ser incluídas e clarifique em um desenvolvimento de seções ou seções detalhadas.

Lembre-se de considerar os resultados da aprendizagem, ainda que as vezes esses se desenvolverão independente do curso, dependendo de como o mercado foi selecionado ou pesquisado. Também deverá ser considerado o que os participantes percebem como importante ou menos importante no conteúdo. Outra consideração que afeta o projeto do curso é o tempo disponível para a formação.

Se você está incluindo oradores “externos”, será necessário equilibrar o conhecimento e a especialização junto com as habilidades para o ensino. Nem todos os profissionais são bons oradores. Às vezes, a pessoa é mais adequada para uma boa oficina que para uma conferência, que poderia não estar tão bem organizada ou apresentada.

Ao projetar o curso e de acordo com sua experiência, exponha quais destrezas, técnicas e conhecimentos o profissional deverá ter em seu campo de atuação. Comece com a extensão do curso e considere os propósitos e objetivos, ainda os mais amplos resultados da aprendizagem para identificar os elementos principais que deseja incluir no curso. Por exemplo, as metas, objetivos e resultados da aprendizagem para um curso de formação sobre a prestação de serviços de referência aos usuários, poderá ser usado como guia para dividir os elementos principais em:

- O contexto e a razão dos serviços de referência
- O alcance dos diferentes tipos de referência
- Métodos de ensino
- Serviço de referência para usuários e não usuários
- Políticas e procedimentos
- Aspectos práticos da prestação de serviços de referência aos usuários
- “Gestão do Cliente”

Uma vez que se tenha listado as principais áreas básicas, pode começar a planejar cada uma dela com mais detalhes, e também é melhor começar a pensar sobre os tempos. Seria importante disponibilizá-las da seguinte forma:

Principal área temática	Pontos a tratar	Método de ensino	Tempo necessário	Meios para o ensino etc
•Diferentes tipos de serviços de referência	•Presencial •Escrito via correio •Escrito via correio eletrônico	•Tempestade cerebral (em grupo)	•20 minutos	•

	<ul style="list-style-type: none"> •Telefone •Recursos necessários 			
<ul style="list-style-type: none"> •Políticas e procedimentos para os serviços de referência 	<ul style="list-style-type: none"> •Políticas de acesso: seu conteúdo e estilo •Regulamentos da sala de consulta •Procedimentos para solicitação de documentos •Temas referentes à segurança 	<ul style="list-style-type: none"> •Apresentação e oficina (desenho de formulário) 	<ul style="list-style-type: none"> •1 hora e 20 minutos 	<ul style="list-style-type: none"> •Retroprojektor ou Power Point e espaço para a oficina e recursos

Obviamente se necessita de tempo para desenvolver um tema em cada seção – e este pode variar, dessa forma, considere que nem todas as seções terão a mesma duração. No entanto, se você não tiver tempo suficiente para cobrir todos os detalhes, você poderá ajustar o nível de detalhe e, ou escolher o método que lhe permita pesquisar os pontos e exemplos que os participantes podem descobrir sozinhos, uma vez que a formação tenha encerrado. Escolher métodos de ensino do conhecimento é muito importante, em qualquer caso. Pode querer combinar conferências, apresentações e seções participativas, como oficinas e intercâmbio de opiniões, porém é necessário pensar cuidadosamente qual método será o mais adequado para um determinado tema.

Quando se planeja o conteúdo e o programa da capacitação, também se necessita ter em conta os recursos, o equipamento e o lugar. Pense sobre o seguinte:

Há espaço suficiente para os grupos de discussão?

As comidas serão servidas em um salão à parte? Em caso afirmativo, o intervalo pode ser mais curto, caso contrário, deverá dar um pouco mais de tempo para que os participantes possam trocar de cenário e tomar um pouco mais de ar.

Há um data show e um retroprojektor?

Que distribuição de cadeiras e mesas é possível e essa distribuição afetará a dinâmica do grupo?

Finalmente, deverá planejar seu programa. Não esqueça de definir um tempo para o almoço e o intervalo na parte da manhã e na parte da tarde. Também será necessário uma seção de abertura, onde poderá se apresentar à turma e dar uma resenha do programa e dos resultados que são esperados no processo de aprendizagem e como os participantes poderão se apresentar também. É importante unificar a terminologia básica para que todos tenham a mesma compreensão sobre os termos técnicos. Ao final do dia deverá ser reservado um tempo para as perguntas finais, para preenchimento de um formulário rápido de avaliação e para entrega de certificados, se for planejado desta forma.

ORÇAMENTO E RECURSOS

Seja para administrar programas de formação/capacitação enquanto uma empresa comercial, ou como parte de uma tarefa de extensão, ou de um projeto de bolsas, é importante elaborar o orçamento cuidadosamente. A capacitação não necessita dispor de um grande orçamento, porém tem alguns custos básicos associados com a provisão da formação, em cujo caso, não pode ser proporcionada se não se consideram recursos com respeito a: se a capacitação busca benefício comercial ou não.

Um lista básica de controle dos gastos associados a capacitação permite sua continuação:

- ✓ Aluguel do local
- ✓ Aluguel de equipamento (ex. *flipchart*, com utilização de caneta e papel, retroprojeter, projeção em tela, equipamentos de informática)
- ✓ Papelaria e correio (correspondência com participantes, publicidades etc)
- ✓ Gastos dos oradores
- ✓ Honorários dos oradores
- ✓ Publicidade

Gastos adicionais poderão incluir:

- Tansparências para retroprojeter (sua elaboração requer maior dedicação)
- Disquetes e outros suportes digitais
- Seus próprios gastos de administração, por exemplo: retirar os apostilas do correio
- Papel para imprimir as apostilas
- Pastas, canetas etc, para usar na aula
- Honorários para tradução / interpretação

Alguns dos gastos terão as quantidades pré-determinadas, por exemplo: custo do aluguel do local e do equipamento será o mesmo, sem que seja necessário ter em conta o número de participantes. A lista seguinte apresenta um exemplo dos gastos fixos para um dia de capacitação.

Gastos fixos para um dia de capacitação arquivística

ITEM	CUSTO
Local	100 libras
Equipamento	20 libras
Gastos dos oradores	65 libras
Honorários dos oradores (2x100 libras)	200 libras
Papelaria e Correio	15 libras
Publicidade em folhas informativas	50 libras
Total	450 libras

* Valores iguais ao texto original

Outros gastos como serviço de alimentação dependerão do número de participantes. A continuação apresenta um exemplo de gastos que dependem do número de participantes:

Gastos que dependem do número de participantes para um dia de capacitação arquivística

ITEM	CUSTO
Folhetos	5 libras cada um
Serviço de alimentação	7 libras cada um
Custo total por indivíduo	12 libras

Valores iguais ao texto original

É necessário ter em conta estes dois custos estimativos para estabelecer um orçamento geral. Se sua organização oferece uma capacitação gratuita, será necessário contar com um orçamento, ou apresentar junto com uma proposta de orçamento. No exemplo apresentado, se for oferecida uma capacitação para 20 participantes, o orçamento total de 731 libras será dividido da seguinte maneira:

Orçamento para um dia de capacitação arquivística

ITEM	CUSTO
Local	100 libras
Equipamento	20 libras
Gastos dos oradores	65 libras
Honorários dos oradores (2x100 libras)	200 libras
Papelaria e correio	15 libras
Publicidade com folhas informativas	50 libras
Apostilas (24@L5 cada um*)	120 libras
Serviço de alimentação (23@L7 cada um+)	161 libras
TOTAL	731 libras

Valores iguais ao texto original

Deve haver um exemplar para o arquivo e uma cópia de uso pessoal, como também para cada um dos oradores.

Do mesmo modo, necessitará ter um serviço de alimentação para você e seus oradores.

Se estiver organizando uma capacitação com um assunto de negócios, será necessário saber que benefício terá para justificar seu tempo de preparação e o que investe no mesmo dia a capacitação. Também, deverá saber o montante a ser cobrado para cada participante e o mínimo de participantes, visando a não ter prejuízo.

Se tivermos em conta o orçamento apresentado anteriormente, podemos observar que o custo no nosso exemplo de um Dia de Capacitação Arquivística para 20 participantes é de 731 libras. Talvez espere obter 1.500 libras de retorno para cobrir o valor investido. No entanto, necessita obter 2.231 libras em sua capacitação – Divida-o por 20 e terá que cobrar 112 libras a cada um participante. Todavia, se não consegue atrair 20 participantes precisará decidir qual é o montante mínimo sem obter lucros e a partir de que ponto decidir cancelar a capacitação.

Obviamente, pode organizar a capacitação se tem 8 participantes e cobrar 100 libras a cada um. Pode ficar satisfeito com 500 libras e que o número mínimo de participantes seja 13.

PERFIL DOS PARTICIPANTES

Para que uma capacitação seja efetiva é importante ter uma idéia clara de quem vai assistir ao curso. Se for possível, deverá elaborar um perfil dos participantes para garantir que o curso corresponda ao propósito do mesmo. Conhece os participantes? Os participantes atendem a um perfil determinado? Geralmente o curso não é dirigido a um nível em particular. O que deve ter é uma visão global do grupo potencial em sua totalidade, para garantir que a capacitação que está planejando é apropriada para eles. Isto te ajudará a organizar o conteúdo da formação e a preparar-se juntamente com seus co-instrutores, a fim de brindá-la no nível apropriado de sua audiência. Pode não ter um contato direto com seus potenciais participantes previamente a capacitação e pode precisar apoiar-se nas informações que lhe são disponibilizada pela comissão organizadora. Em ambos os casos, esta seção lhe dará as principais perguntas para fazer.

Perguntas básicas

Pode considerar as seguintes perguntas básicas, ainda que você selecione as mais importantes de acordo com o tipo de curso que tenha planejado.

Quantos participantes deve ter?

Seja realista com relação ao número de participantes que terá em um auditório para uma capacitação efetiva. Se planejar seções interativas, tal como oficinas ou pequenos grupos de discussão, deverá limitar o número de participantes entre 20 e 25, ou pelo contrário, as seções se tornarão difíceis de conduzir e levarão muito tempo. De forma inversa, poucos participantes, geralmente menos de oito, pode redundar em um escopo de capacitação insatisfatória.

Quem são os participantes?

Fatores tais como a idade, sexo masculino e feminino, perfil cultural, social e étnico dos participantes afetam o processo de ensino e aprendizagem da capacitação. Da mesma forma, o nível de conhecimento dos participantes, como seu trabalho e sua situação social são dados importantes. Também, deve-se ter em conta os aspectos financeiros que podem afetar suas possibilidades para assistir a capacitação.

De onde são os participantes?

Este não se aplica somente ao lugar e posição de trabalho, é o tipo de organização a que pertence, como também a qual localização geográfica a que pertence. As grandes mudanças de locais de uma capacitação podem causar cansaços adicionais, por isso, deve-se planejar bem o começo e a finalização da formação e que se tenha em conta os requisitos para as mudanças. Novamente tem uma incidência de aspectos financeiros com relação aos custos de viagens de locais dos participantes.

Qual a experiência prévia em relação à capacitação?

Algumas pessoas estarão acostumadas a se apresentar, participar de trabalhos de grupo e discussões em turma. Para outra, isto será completamente desconhecido e necessitarão explicações e confiança.

Qual é sua experiência quanto ao tema da capacitação?

Como foi mencionado anteriormente, nem sempre é uma questão de apresentar aos participantes, idéias e conceitos novos. Pode tratar-se de uma atualização da experiência pessoal ou de prover de bases teóricas profissionais para o trabalho prático que os mesmos participantes vem fazendo por muitos anos. Novamente o nível de experiência dos participantes influirá no escopo da capacitação e nos métodos de ensino.

Quais são suas motivações?

É necessário considerar quais serão os benefícios da formação para os participantes, tanto no âmbito pessoal quanto no profissional. Também poderá especificar a quem o curso está direcionado. Uma boa maneira de ser claro em relação a quem o curso está direcionado e se está apropriado, é definir os propósitos e os objetivos da capacitação como uma série de pontos principais.

Tabelas dos perfis dos participantes

A seguinte tabela apresenta mais detalhes para determinar o perfil dos participantes, tendo em vista fatores demográficos, profissionais, de motivação, de aprendizagem e de recursos. Pode também utilizar toda ou parte da tabela para elaborar o perfil do potencial de seus participantes, utilizando as questões da coluna 1, Fatores, agregando outros que sejam importantes. Ponha suas respostas na coluna 2, Perfil. Diagrame uma lista das interferências que tem que ter presente enquanto desenvolve o curso e os materiais do mesmo.

Alternativamente pode-se utilizar as tabelas como uma base para desenvolver uma ferramenta menos formal ou científica para reunir informação útil, com antecedência, sobre os participantes. A distribuição de tais formulários às turmas dará uma orientação para sua preparação a qualquer etapa anterior à formação.

Tabela do perfil do participante: Fatores demográficos

Fatores demográficos	Perfil	Inferências
Número de participantes		
Onde moram?		
Idade		
Sexo		
Circunstâncias pessoais		

Tabela do perfil do participante: Fatores profissionais

Fatores Profissionais	Perfil	Inferências
Instituição em que trabalha		
Lista e responsabilidades dos participantes		
Conhecimentos profissionais, habilidades e experiências		
Tempo de experiência profissional		
Necessidade de capacitação dos empregados		

Necessidade de capacitação dos participantes		
Conhecimento dos participantes sobre o tema da capacitação		

Tabela do perfil do participante: Fatores de motivação

Fatores de motivação	Perfil	Inferências
Que benefícios pessoais os participantes do curso obterão?		
Que benefícios terão em seus locais de trabalho?		
Quais são as suas expectativas		
O que poderia impedi-lo de realizar o curso?		

Tabela do perfil do participante: Fatores de aprendizagem

Fatores de aprendizagem	Perfil	Interferências
Educação Geral		
Educação profissional e formação		
Experiência de aprendizagem e capacitação		
Confiança na aprendizagem		

Tabela do perfil do participante: Fatores de recursos econômicos

Fatores de recursos	Perfil	Interferências
Quem pagará a matrícula e os gastos decorrentes do curso		
As instituições dos participantes concederão horas de trabalho para a realização da capacitação?		

Tabela do perfil do participante: Outros fatores

Outros Fatores	Perfil	Interferências

MÉTODOS DE CONDUÇÃO

Seleção

Há diferentes métodos de condução do processo de ensino-aprendizagem. Alguns deles afetam o estilo completo de sua formação. Por exemplo, a primeira escolha é entre a condução do processo de ensino-aprendizagem presencial e a distância. O presente trabalho supõe que se

tenha escolhido uma educação presencial – ainda que também nos referimos, em outra parte deste trabalho, a educação a distância. Evidentemente, as técnicas e o conteúdo da formação estarão essencialmente afetadas por esta decisão inicial. A informação recolhida sobre o perfil dos participantes será muito útil neste instante do planejamento da capacitação.

Uma vez que a decisão foi tomada para dar uma formação presencial, há algumas perguntas para fazer, como por exemplo:

- A formação estará completamente desenvolvida na aula, o instrutor estará constantemente interagindo com os participantes?
- Haverá tempo disponível, fora de aula, em que os participantes estudem por conta própria?
- O instrutor será muito ativo distribuindo material e instruções?
- O instrutor dará tarefas específicas individuais e em grupo?

Quando o instrutor estiver mais envolvido, distribuindo materiais, instruções e organizando tudo, a formação será mais tradicional por natureza.

Se o instrutor atua mais como um facilitador permitindo ao indivíduo ou ao grupo, estabelecer suas próprias metas, escolher seus próprios conteúdos e trabalhar no seu próprio ritmo, a formação está mais para um modelo individual ou facilitado.

Em qualquer método de formação global haverá muitas opções diferentes para a condução de seções de conteúdo específico. Para qualquer curso o mais certo é variar a condução dos conteúdos. Isto ajuda a manter a atenção dos participantes, particularmente se escolhe uma condução interativa. Alguns métodos de ensino lhe apoiarão como instrutor quando avaliar se as metas do curso de aprendizagem são alcançadas. A variedade também, o manterá em dia e lhe permitirá ir a um ritmo casado ao andamento do curso. As opções de condução do processo de ensino-aprendizagem são dadas nas seções específicas deste trabalho, porém não são exaustivas.

- Conferências e apresentações
- Outras atividades didáticas
- Guia de trabalho
- Estudos de caso.

Ao decidir que método e tipo de formação é a melhor para as necessidades de seus participantes, você deverá considerar:

- O número de participantes
- Que conteúdo será dado
- Que tempo dispõe para dar o curso
- Com que frequência serão entregues os materiais
- Quantos instrutores existem
- O ambiente educativo
- De que recursos financeiros dispõem
- A cultura corporativa
- Que outros recursos são necessários

O DESENVOLVIMENTO E O USO DE ESTUDOS DE CASO

Introdução

Os estudos de caso são descrições de experiências da vida real, relacionadas com o campo de estudo ou a formação, os quais são usados para destacar pontos, dar realce ou enaltecer o entendimento dos participantes e a experiência de aprendizagem. Geralmente a informação segue um cenário realista, como a gestão de problemas técnicos, desde o começo até o final. Porque eles fornecem exemplos práticos e soluções de problemas, desafios e estratégias dão suporte ao material teórico e muitas vezes fazem as aulas mais dinâmicas.

Como Laura Millar observa em *Writing Case Studies: Um Manual* (parte do *Managing Public sector records training Programme materials* publicados em 1999 pelo ICA e IRMT), os estudos de caso são particularmente úteis no campo da gestão de documentos e arquivos, porque existe muita variedade em um grande leque de programas de gestão de documentos e arquivos com muitos tipos diferentes de organizações com diferenças tanto locais, como nacionais e regionais.

Como desenvolver e escrever estudos de caso

Não existem regras definidas sobre como desenvolver estudos de caso. A escolha inicial do tema vai depender da sorte do dito caso - um profissional teria uma experiência que poderia ser um bom exemplo de uma situação que ilustraria algo que o docente quisesse que a turma aprendesse. Os estudos de caso podem ser, desta forma, fictícios em seus detalhes enquanto estiverem baseados no conhecimento e na experiência do profissional. Os estudos de caso fictícios são apropriados se um exemplo real não está suficientemente reconhecido ou se existe uma razão para manter a confiabilidade das organizações e dos indivíduos. É também possível escrever um único estudo de caso, por exemplo, sobre como desenvolver um projeto de plano que incorpore exemplos de documentação e ações a partir de diferentes projetos, como também de diferentes organizações.

O estudo de caso pode incluir parte, ou todo, do seguinte:

- Preparando a cena
 - detalhes da organização
 - descrição dos atores
 - descrever o singular desafio ou problema
 - qualquer informação adicional necessária para compreender o cenário
- Recursos disponíveis
- Identificação das complexidades ou temas no ambiente de trabalho que afetam o projeto
- Explicar como se resolveu o problema, incluindo:
 - pessoal/ o que mantém os interesses
 - fase de planejamento
 - opções a considerar
 - implementação
 - resultados
- Exemplos de documentação como planos de projetos, orçamentos, memorandos, reunião de dados
- Análise do projeto e seu sucesso/fracasso

Dependendo de como o instrutor pretende usar o estudo de caso, pode ou não dar a solução ou as respostas aos problemas apresentados.

Como os estudos de caso podem ser utilizados para a formação e a educação

Existem dois aspectos no uso de estudos de caso nas aulas ou na capacitação: como podem ser apresentados aos participantes e quais são os resultados da aprendizagem desejados para os mesmos.

Resultados da aprendizagem

Os estudos de caso são uma simulação visando a colocar os estudantes no lugar de trabalho se o curso dos estudos não lhe permite. Por esta razão, estes são particularmente úteis em um curto curso de capacitação. Também proporcionam simulações / realistas de experiências da vida real, que os estudantes podem encontrar quando exerçam a profissão. Para os estudantes que seguem a formação ao mesmo tempo que trabalham, os estudos de caso podem oferecer experiências, modos de abordar um problema e soluções alternativas que ampliarão seu conhecimento e habilidades.

Lendo ou escutando estudos de caso e pensando sobre o ambiente e as possíveis soluções, os estudantes desenvolvem habilidades que necessitarão para prosseguir suas carreiras. Este conjunto de habilidades incluem:

- Identificação do problema ou desafio
- Compreensão e interpretação dos dados
- Análise da informação
- Reconhecimento de suposições e inferências
- Pensamento analítico e crítico
- Exercitar a mente
- A conquista e defesa das decisões
- Compreensão das relações interpessoais
- Comunicação de idéias e opiniões

Apresentação e Uso

Há muitas maneiras de usar os estudos de caso. Como serão usados vai depender da extensão do curso, a matéria e o estilo de integração do instrutor.

Em um curso curto de capacitação uma apresentação sob a responsabilidade do autor, Talvez com a recurso visual, seja uma boa maneira de dar exemplos práticos da teoria ou técnicas a cobrir. A apresentação pode ser seguida por perguntas e respostas para dar a turma uma oportunidade de clarificar e realçar sua compreensão. Isto poderia criar um confronto ou pode estar cuidadosamente estruturada pelo apresentador com perguntas dirigidas a envolver os participantes nos aspectos particulares de um problema suscitado no caso. Em cursos maiores, seria possível proporcionar à turma a leitura do estudo de caso antes da discussão.

Os estudos de caso podem ser muito eficientes quando ao usados comparativamente. Neste entendimento, os estudos de caso poderiam ser apresentados ou lidos pela turma. Isto seria seguido, uma vez que todos estejam familiarizados com os casos, para uma discussão geral,

visualizada ou dirigida pelo instrutor, ou pelo grupo de trabalho e inclusive em horas de trabalho, preparadas pelo instrutor. Novamente o objetivo de propiciar discussões ou trabalho de grupo é ajudar aos estudantes a apreciar os desafios inerentes ao ambiente e pensar através de diferentes maneiras para aproximar-se deles ou resolvê-los.

Outra possibilidade é dar à turma, só uma parte do estudo de caso e estabelecer que os componentes da turma personifiquem uma situação. Por exemplo, uma reunião onde o arquivista é o gestor de documentos e que tenha que convencer a outros interessados sobre a necessidade de um determinado plano de ação ou prover os fundos necessários. Deve pedir aos estudantes que apresentem suas inquietações individuais e os pontos de vista dos vários protagonistas. Uma variante desta aproximação é fornecer alguns dos detalhes da turma e garantir que eles façam perguntas para alcançar uma visão global.

Os estudos de caso podem fornecer as bases para as tarefas tanto individuais como grupais. Aos estudantes, o grupo de estudantes fornece um estudo de caso e lhes pedem que escrevam uma análise e recomendações que eles acreditam que são apropriadas. Se os estudantes necessitam de ajuda para começar, uma análise FOFA pode ser muito construtivo – o instrutor pode passar um questionário sobre quatro elementos (Fortalezas, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) ou o estudante pode escrever seu próprio caso, o estudante pode:

- mostrar que eles são capazes de aplicar teorias em situações reais
- provar que podem identificar problema e desafios
- demonstrar suas habilidades ao visitar fatos, valorar as relações com quem mantém interesse e analisar o panorama geral
- exercitar suas habilidades analíticas, estratégicas e resolução de problemas
- oferecer uma gama de opções para aproximar-se à tarefa ou resolver o problema

Leituras adicionais

Existem quatro publicações nas séries de *Managing Public Sector Records Training Programme* que são particularmente relevantes para o desenvolvimento dos estudos de caso e o uso no setor de gestão de documentos e arquivos. Na continuação são os mesmos detalhados:

- *Writing Case Studies: A Manual*, Laura Millar (ICA/IRMT, 1999)
Esse volume, fino, porém consistente orienta sobre como escrever estudos de caso, que tipos de resultados de aprendizagem de estudos de caso podem estimular e como aplicar efetivamente os estudos de caso.
- *The Management of Public Sector Records: Case Studies*, Volumes 1-3 (ICA/IRMT, 1999)
Esses três volumes contêm 34 estudos de caso escritos por profissionais e educadores de todo o mundo. Muitos dos casos incluem notas para os instrutores sobre como usar os estudos de caso.

Essas publicações estão disponíveis em formato Word ou Adobe Acrobat (PDF) do site Web do IRMT: <http://www.irmt.org>

GUIA DE TRABALHO

O guia de trabalho é um conjunto de tarefas que os participantes devem completar no tempo e em que transcorre seu treinamento. Isto pode ser uma tarefa bastante substancial, e se se definem qualificações formais ou notas, serão incluídos nos resultados finais. O guia de trabalho deveria

ser uma tarefa mais curta se o curso de treinamento for curto também. É possível construir um guia de trabalho de maneira mais detalhada e estimulante se o curso de treinamento é mais longo. Assim sendo, pode não ser apropriado definir um guia de trabalho.

Construindo o guia de trabalho

Quando se elabora o guia de trabalho é importante ser muito claro sobre o que se espera dos participantes. É uma boa idéia instrumentaliza-los com instruções escritas que incluam:

- Resultados da aprendizagem ou a razão fundamental do guia de trabalho
- Um plano geral claro sobre o que os participantes devem fazer, incluindo métodos e a maneira de entregar o guia de trabalho (por exemplo: um ensaio, uma apresentação)
- Detalhes sobre qualquer recurso, como textos ou recursos eletrônicos que são úteis ou necessários para completar a tarefa definida.
- Calendário definindo data de início e término
- Esquemas para qualificações e/ou outro exame

Em algum ponto do curso é bom verificar, com cada um dos estudantes da turma, se estão entendendo o que têm que fazer e se estão avançando.

Exemplos de guias de trabalho

Existem muitos ingredientes diferentes para realizar um guia de trabalho. Aqui estão alguns exemplos para ilustrar a metodologia.

Plano de Ação

Uma das formas mais eficazes para realizar um guia de trabalho é por meio de um plano de ação. Este consiste em que os participantes selecionem um tema ou um projeto no qual eles estão envolvidos de alguma forma no seu trabalho – ou planejam abordar em um futuro próximo. O projeto deve estar relacionado com os temas dados no curso de instrução. Deve ser pedido aos participantes que pesquisem o problema e criem um plano de ação que eles podem por em prática quando voltar aos seus trabalhos. O guia de trabalho pode ser entregue como um trabalho escrito, porém em um curso mais curto, o melhor modo de ver o que os participantes têm feito, é pedir que façam uma apresentação curta para a turma.

Este guia de trabalho requer que os participantes tenham acesso a uma biblioteca com material, ou ao menos a Internet. O tempo pode ser definido no programa do curso de instrução ou pode ser “a tarefa” para os participantes.

Ensaio

A maioria das pessoas está familiarizada com textos de ensaios em suas vidas acadêmicas ou escolares. Todavia, muitas pessoas não gostam de escrever textos compridos de natureza teórica, nesse sentido é que os ensaios tem que ser usados com cuidado no contexto da formação. Quando se define ensaio como guia de trabalho, é muito importante ser claro sobre a classe de informação e detalhe que você espera conseguir dos participantes. Também terá que pensar como vai marcar os ensaios para avaliar o trabalho de cada indivíduo usando o mesmo critério. No contexto de arquivos e gestão de documentos, texto de ensaio não é uma habilidade tão importante como é em informes literários e procedimentos, nesse sentido, é melhor focar o guia de trabalho nas definições de trabalho de classe descrita abaixo.

Leitura e compreensão

Uma boa opção para o guia de trabalho é estabelecer um pouco de leitura. Todos na turma podem ter a mesma leitura ou grupos diferentes ou alguns podem ter textos diferente. Também podem apresentar mais de um texto se a comparação ou um quadro mais completo do assunto é requerido. Pode ser proveitoso dar umas perguntas que os participantes podem considerar enquanto fazem a leitura ou respondem mais formalmente quando terminam a mesma. O guia de trabalho pode ser entregue como respostas escritas às perguntas ou como uma apresentação de grupo de discussão em sala.

Pesquisa de Escritório

A pesquisa de escritório consiste em uma definição à turma para que pesquisem um tema ou questão. Se for possível fornecer uma indicação ou pedir que eles baseiem suas pesquisas nas leituras ou apresentações dadas durante o curso. Esta aula de guia de trabalho pode ser fortemente enfocada com uma “resposta correta”, ou pode ser mais geral e ser usada para desenvolver os próprios interesses dos participantes ou habilidades de pesquisa. Estas habilidades são muito valiosas para os arquivistas e gestores de documentos, sendo que um guia de trabalho como este é particularmente eficaz.

Definições de Trabalho

Onde uma formação é muito prática e entregue, principalmente, aos participantes que estão em seu local de trabalho, o guia de trabalho mais eficaz imita os tipos de documentação que são requeridos no trabalho. A matéria podia concentrar-se em um ou vários dos temas dados na formação, porém a entrega do guia de trabalho será apresentada em forma de um informe para a direção, uma apresentação aos colegas, uma especificação para uma companhia de software ou outro produto do local de trabalho.

Feedback nos cursos

É muito importante dar *feedback*. Os participantes tomarão suas definições muito seriamente e esperarão alguma indicação de qualidade de seu trabalho. Ainda assim, o curso não é formalmente avaliado. Há aqui alguns modos de estruturar sua retroalimentação para os participantes:

- e o participante entrega o guia de trabalho como uma apresentação, presta atenção ao conteúdo de seu trabalho. Seria importante organizar, com antecipação, o que você poderia esperar da apresentação (minuciosamente você poderá usar as instruções escritas como uma base para o guia de trabalho) Sua retroalimentação pode ser escrita, porém para as apresentações é melhor fazê-lo verbalmente no mesmo momento. Detalhe aos participantes o que eles abordaram bem e o que deixaram de abordar ou onde excluíram coisas. Se o trabalho implica a solução de um problema ou o pensamento literal, analise não só a solução oferecida, como também o processo ou a metodologia aplicada e mencione brevemente em sua retroalimentação. Comente também, sobre o estilo de entrega se é de forma apropriada.
- É importante desenvolver um esquema de qualificação quando o guia de trabalho é mais formal e onde se consideram notas totais e pontos. Pense que conhecimento ou habilidade você quer que o participante demonstre. Faça uma lista para marcar os pontos importantes que têm que estar presentes como prova que o estudante tenha compreendido a matéria.

Entenda que embelezamentos ou o aspecto do trabalho poderiam levantar a média para bom ou excelente. Esta classe de guia de trabalho pode muito bem requerer um segundo pontuação.

Para o *feedback* é importante desenvolver um estilo honesto, crítico, porém positivo, e alentador. Se você não é capaz de identificar e assinalar fraquezas assim como fortalezas, os participantes não aprenderão a partir de seus próprios erros, que é um dos modos mais eficazes de aprender. Por outro lado, se você parece ser demasiado crítico e áspero, os participantes podem sentir-se desalentados.

ENSINO A DISTÂNCIA

O que é ensino a distância?

Ensino a distância (também denominada educação a distância) é a instrução que é entregue aos estudantes ou participantes que não se reúnem, com regularidade, no mesmo lugar para receber ensinamentos do instrutor em pessoa. Os materiais detalhados como essenciais e as instruções são enviadas, ou postas à disposição dos estudantes que realizam as tarefas, as quais são avaliadas pelo instrutor. De fato, o professor e os estudantes podem estar separados, não só geograficamente como também no tempo.

Por que se utiliza a ensino a distância?

O ensino a distância permite aos estudantes ter aulas em qualquer momento e onde quer que estejam. Esta permite que eles acomodem sua aprendizagem e educação em torno de outras responsabilidades e compromissos, como família e trabalho. Esta também dá aos estudantes, que de outro modo não poderiam aprender devido ao tempo, distância ou dificuldades financeiras, a oportunidade de participar. Também tem o potencial para colocar matérias menos ensinadas à disposição de mais alunos.

Os prós e contras do ensino a distância

O ensino a distância pode ser muito eficaz, especialmente para estudantes mais experientes, que têm o firme propósito de vencerem e se sentem bem estando com a responsabilidade de sua própria aprendizagem. Todavia, um ensino a distância bem sucedido, sem os problemas dos horários da aprendizagem presencial, não são, apesar de tudo, uma opção fácil tanto para o estudante como para o instrutor.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none">•Logística fácil – tudo o que você necessita são boas comunicações•Carência de gastos gerais como sala de aula e ensino pessoal•Estudantes controlam o que eles aprendem e no passo em que eles desejam•Pode ser mais econômico possível porque os estudantes podem acomodar os estudos de acordo com o seu trabalho	<ul style="list-style-type: none">•tempo e trabalho associado com a entrega do ensino a distância excede aquela do ensino: pessoa a pessoa•O apoio administrativo para o ensino a distância pode ter que satisfazer / prover a um maior número de estudantes•Alguns estudantes se sentem ilhados no ensino a distancia•A carência de estrutura e a necessidade de um alto nível de motivação/ iniciativas podem ser desafiantes para os estudantes

Como se orienta o ensino a distância?

O ensino a distância pode ser orientado usando uma variedade de técnicas e tecnologias. O *e-learning* (aprendizagem eletrônica) é provavelmente o mais caro e a forma mais moderna de aprendizagem a distância, porém existem outros modos de entregar a capacitação a distância que tem sido usados com êxito durante muitos anos. Os métodos de orientação incluem:

- *E-learning*: se orienta usando os computadores que utilizam a tecnologia da Internet e programas que permitem que o estudante se relacione com os materiais de ensino via sala de bate-papo, comunicação de vídeo etc. Alguns exemplos deste podem ser encontrados em: <http://www.archive-skills.com/links/links10.php>.
- Programação de televisão: implica em séries de programas de televisão que são desenhados para comunicar as técnicas e a teoria. Estes poderiam ser transmitidos via cabo a canais terrestres ou proporcionados em forma de vídeo ou DVD. Durante muitos anos a Open University in the U.K. (Universidad Abierta Del Reino Unido) usou esta técnica.
- Materiais escritos: às vezes chamamos cursos por correspondência, o material textual escrito expressamente para o curso de ensino a distância, por exemplo um caderno de exercícios que incluem exercícios e tarefas que os participantes realizam a seu próprio tempo.

O que é diferente no ensino a distância?

O ensino a distância requer um envolvimento diferente em termos de planejamento, desenho, entrega e comunicações. Em primeiro lugar, os estudantes terão que ser motivados para os mesmos, desenvolver persistências e habilidades na auto direção do trabalho. Os instrutores e os professores desenvolverão e usarão novas metodologias de formação e estilos, a partir da instrução direta até a direção da aprendizagem de estratégias, apoiar aos estudantes, facilitar o debate a distância e disseminar a informação e panoramas. Alguns elementos da aprendizagem facilitado e individual estarão presentes na aprendizagem a distância.

Como elaborar materiais para o ensino a distância?

Ao desenvolver materiais de textos para o ensino a distância é importante que sejam escritos de modo atraente para os estudantes. Alguns pontos são:

- Mantenha sua escrita simples, direta e clara
- Proporcione definições para qualquer palavra nova ou terminologia usada
- Use um estilo informal e acessível
- Proporcione resultados de aprendizagem claros para cada unidade / módulo
- Mapear um caminho para o aluno, visando o resultado da aprendizagem, para que ele saiba onde está e para onde ir
- Se for possível, repita conceitos, idéias e teorias várias vezes
- Intercale atividades e exercícios de auto-avaliação durante todo o curso com algo mais significativo ao final do mesmo
- Construa o conhecimento e o entendimento sobre vários exercícios
- Use exemplos importantes e estudos de caso onde seja possível

Fatores de êxito

Existem alguns fatores críticos para o êxito da aprendizagem a distância:

1. O instrutor deve ser entusiasta e comprometido
2. A equipe deve incluir uma boa equipe de apoio administrativo, e dependendo do tipo de materiais e métodos de entrega usados, um bom desenho e pessoal de produção
3. Os materiais da aprendizagem devem ser corretamente planejados para que provem e estejam prontos a tempo. A maior parte do trabalho acontece antes que os estudantes recebam o material
4. Deve haver facilitação e estímulo na interação do estudante tanto com o instrutor como com outros estudantes
5. O instrutor deve estar em contato regular com todos os estudantes
6. É um requisito prévio o uso competente de qualquer tecnologia utilizada. Deve ser totalmente provada e explicada aos estudantes para que eles estejam familiarizados e cômodo com ela
7. Os problemas de comunicação e problema técnico devem ser tratados à medida que vão surgindo
8. Os instrutores devem usar uma variedade de métodos para a interação e retroalimentação (ex.: atendimento personalizado e teleconferências, correio tradicional, correio eletrônico, vídeo conferência por computador)
9. Os estudantes podem levar um diário com opiniões acerca de seu progresso e sobre o conteúdo do curso, que pode apresentar ou compartilhar, de algum modo, com regularidade.
10. É recomendado ter um curso residencial (:) pelo menos uma vez, preferencialmente no início, para ajudar os estudantes a acostumarem-se à rotina da aprendizagem a distância e para dar algumas instruções sobre as técnicas de estudo.

Atividades Didáticas

As atividades de classe distribuem o programa e ajudam a manter a concentração e o interesse do grupo. Também podem reforçar a aprendizagem ou substituir conferências ou apresentações como uma alternativa de transferir o conteúdo da informação.

Tipos de Atividades

Existem diferentes tipos de atividades adequadas à formação. A seção Seleção apresenta alguns exemplos destas atividades. A lista seguinte não pretende ser minuciosa e, à medida que suas habilidades venham a se desenvolver, você encontrará a inspiração em sua experiência de desenvolvimento profissional, lendo o material e até mesmo seu tempo livre se converterá em uma atividade de aula interessante ou útil.

1. **Introdução e “quebra-gelo”:** usados no princípio do curso para atrair o interesse da turma, antes que a matéria específica comece a ser abordada. São particularmente valiosos quando o instrutor tem pouca informação prévia sobre os estudantes, ou quando os estudantes são oriundos de organizações diferentes e não se conhecem. As introduções podem ser curtas e simples, ou os estudantes podem dar informações detalhadas sobre suas experiências e objetivos de aprendizagem, ou ainda apresentar seu vizinho (após uma breve “entrevista”). Um “quebra-gelo” é uma atividade onde o grupo é estimulado a participar e a conhecerem-se entre si e o instrutor. Este exercício não precisa ser complexo, podendo ser tão simples como uma “tempestade cerebral”, por exemplo, utilizada para estabelecer o conhecimento de princípios básicos ou a terminologia que será explorada ou usada no curso.

2. **Trabalho individual:** é o momento onde cada participante tem algo para trabalhar independentemente, seja uma entrevista ou uma apresentação baseada em sua própria experiência, ou uma etapa ou parte de um projeto de pesquisa ou processo que alimentará o trabalho da turma inteira.
3. **Exercícios em grupo:** estes são exercícios direcionados para levar os participantes a trabalharem em grupo. O assunto abordado pode ser mais complexo que no trabalho individual, já que o grupo pode reunir seu conhecimento, experiência e habilidades para resolver os problemas.
4. **Sessões de “tempestade cerebral”:** segundo alguns puristas as sessões de “tempestade cerebral” tem regras bastante rígidas, como não permitir nenhum tipo de discussão. Em classe, uma forma mais branda de utilização desta técnica pode ser usada para a solução de problemas e o aproveitamento de conhecimentos previamente existentes. Desta forma é possível substituir uma conferência que apresenta informações que já são de conhecimento da maior parte dos participantes.
5. **Discussão orientada:** o instrutor guia a discussão sobre um determinado tema, tendo como base uma lista de assuntos que devem ser abordados.
6. **Oficinas:** as oficinas são geralmente uma parte mais substancial do trabalho em grupo, dedicando um tempo maior, por exemplo, pedindo a cada grupo que projete uma parte de um plano de “desastre”. É dado ao grupo um tema para discussão ou um problema para ser solucionado e se espera que desenvolvam o conteúdo da informação requerida para completar a tarefa.

Para desenvolver e ajustar as atividades de classe se requer pensá-las e prepará-las cuidadosamente. Aqui estão alguns pontos para tal:

- calcule o que você quer que o grupo faça bem como se deverá ser realizado individualmente ou em grupo;
- faça uma transparência ou folheto para explicar o que e como a turma deve fazer;
- prepara folhetos adicionais que poderão ser necessários para realizar a tarefa (ex: leituras)
- seja claro sobre o tempo destinado para a realização do trabalho e o tempo necessário para o debate
- lembre-se de prever tempo para apontamentos se o debate implica em mini apresentações;
- esteja disponível para responder perguntas e aproxime-se de cada grupo ou estudante durante a atividade, caso algum deles necessite de ajuda;
- faça comentários e dê *feedback*.

APRENDIZAGEM FACILITADA

O que é aprendizagem facilitada?

A aprendizagem facilitada é aquela na qual os estudantes são incentivados a ter mais controle de seu processo de aprendizagem. O papel do instrutor se transforma em facilitador e organizador, proporcionando recursos e apoio aos estudantes. Por sua vez, os participantes aprendem uns com os outros a pôr em prática soluções a desafios, problemas ou outras questões do desenvolvimento. Eles também podem propor seus próprios objetivos e serem responsáveis pela avaliação da aprendizagem.

A técnica é utilizada com mais frequência na educação universitária. Isso não é, provavelmente uma metodologia que os instrutores, no campo arquivístico, sejam capazes de usar exclusivamente, porém isso oferece algumas técnicas e abordagens que podem ser incorporadas

nos cursos de capacitação que duram vários dias. Por exemplo, tendo participantes trabalhando independentemente para desenvolver um plano de ação relacionado com o conteúdo em curso, porém adaptado às suas próprias necessidades.

Em contraste com a aprendizagem individual, onde o instrutor se compromete mais, e é sensível às necessidades individuais de cada participante, com a aprendizagem facilitada o instrutor apóia os participantes, possibilitando que se desenvolvam e formem seus próprios objetivos de aprendizagem e metas.

Vantagens e desvantagens da aprendizagem facilitada

A aprendizagem facilitada está baseada na premissa de que, quanto mais responsabilidades o estudante tem com sua própria aprendizagem, mais eficaz será sua formação ou educação. As vantagens são:

- os estudantes desenvolvem habilidades de síntese e análise;
- o estudante é vivamente comprometido;
- os estudantes se relacionam entre si e aprendem uns com os outros;
- não há nenhuma necessidade de grande quantidade material de aprendizagem;
- os estudantes podem trabalhar em um ambiente semelhante ao do mundo real.
- é utilizada uma variedade de métodos de aprendizagem.

Existem algumas desvantagens:

- a aprendizagem facilitada pode ser, ou parece ser, mais cara;
- o ritmo da capacitação está baseado no grupo, mais do que no estudante individual;
- o papel do professor não está claramente definido;
- são necessárias instalações suplementares para o trabalho de grupo, etc.;
- a aprendizagem em relação ao material coberto consome relativamente mais tempo;
- a aprendizagem facilitada não é apropriada em alguns contextos culturais.

Condução da aprendizagem facilitada

Como já referido, o papel do professor na aprendizagem facilitada é o de criar e coordenar a colaboração de experiências de aprendizagem, ou aprendizagem em grupo, onde o intercâmbio entre instrutores e estudantes, e estudantes entre si, ocorrem por um período de tempo. Geralmente os cursos facilitados e as experiências de aprendizagem transcorrem durante algumas semanas e podem incluir:

- tutoria por solicitação, apresentações e discursos de abertura;
- virtual ou discussões presenciais em grupo ou intercâmbios;
- apostilas, leituras e links a sítios web relevantes;
- compartilhar achados e links;
- enquetes e votação;
- aulas, conferências e seminários em tempo real, virtual ou físico;
- sessões de “tempestade cerebral”, virtual ou presencial;
- atividades de grupo tais como interpretação de um papel ou jogos;
- viagens de estudo;
- projetos e estudos de caso.

Em sua forma pura, a aprendizagem facilitada é provável que transcorra em um ambiente com muitos recursos e com participantes que estejam muito motivados e muito ativos. A maioria dos ambientes de formação parecem não ser capazes de oferecer as condições necessárias. No entanto, os elementos de aprendizagem facilitada podem ser combinados eficazmente com outros estilos de formação para proporcionar muitas das vantagens inerentes na metodologia.

Aprendizagem individual

A aprendizagem individual é a capacitação individualizada que considera as diferenças entre os estudantes. É mais apropriadamente utilizada em uma situação de um a um, como treinamento de sucessores ou membros de equipe em seu local de trabalho. As diferenças da aprendizagem facilitada onde o instrutor tem um papel mais passivo, e a aprendizagem individual onde instrutor considera e provê as necessidades dos participantes são, por exemplo:

- ritmo e estilo de aprendizagem;
- atitude;
- maturidade;
- interesses que afetam o nível de aprendizagem;
- motivação;
- ambiente de aprendizagem.

Isso não significa necessariamente que os estudantes estejam em casa. Ele podem estar em uma sala de aula e no entanto trabalhar em seu próprio ritmo.

Os principais tipos de aprendizagem individual são:

- aprendizagem a distância;
- aprendizagem a partir de recursos;
- formação baseada no computador;
- estudo privado dirigido.

As vantagens são:

- muitas diferenças dos estudantes podem ser consideradas
- os estudantes podem trabalhar em seu próprio ritmo e em tempo mais conveniente;
- podem ser adaptados diferentes estilos de aprendizagem
- o custo efetivo é para uma maioria de estudantes;
- os estudantes controlam como e o que aprendem;
- a aprendizagem é ativa e não passiva.

Existem algumas desvantagens:

- Há necessidade de um tempo prévio para preparar os materiais
- Pode ser difícil de manter a motivação dos estudantes
- O papel do instrutor precisa mudar

Essa aula de formação é, provavelmente, a mais apropriada quando o instrutor a realiza no local de trabalho para um ou um pequeno número de colegas. É sempre uma boa idéia unir a formação a exercícios práticos vinculados às necessidades do trabalho, por exemplo, planejando

uma exposição de documentos, preparando pautas de valoração etc. Também pode ser muito eficaz realizar esta aula de capacitação como continuidade de uma formação presencial.

Apresentações e palestras

A palestra está direcionada a um grande número de estudantes por um professor (geralmente por uma pessoa, porém pode ser por vídeo conferência, vídeo ou filme). Uma conferência convencional dura entre 50 a 55 minutos de discurso do professor sem interrupção nem discussão. A única atividade do estudante seria escutar e tomar notas. As palestras podem não incluir recursos audiovisuais. As apresentações seguem um modelo similar, porém é mais provável que sejam realizadas fora da educação formal, por exemplo, em um lugar de trabalho. As apresentações podem ser mais curtas e incluem, definitivamente, recursos visuais - possivelmente de alta tecnologia.

Existem muitas vantagens na utilização de apresentações e palestras como um método eficaz para a formação. Ainda que as desvantagens sejam menores, é importante reconhecê-las e minimizá-las, porque são significativas e podem prejudicar a experiência da aprendizagem.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Uma informação atualizada pode ser dada rapidamente e simultaneamente • Os estudantes recebem rapidamente a descrição da aprendizagem • Os estudantes podem ser estimulados por um bom conferencista • Maneira familiar de orientação • Custo eficaz • Logística fácil • O conteúdo pode ser controlado • O ritmo da orientação pode ser controlado 	<ul style="list-style-type: none"> • Não permite adquirir diferentes habilidades ou velocidades de aprendizagem • Passivo • O tempo e a localidade são controlados pelo professor • É, muitas das vezes, cansativo para os estudantes

Muitas pesquisas sobre a experiência de aprendizagem têm sido realizadas, visando a melhorar a conferência e o valor das apresentações como técnicas de transmissão de conhecimento. Quando preparar sua apresentação, é importante observar:

- O cérebro tem uma capacidade de atenção de aproximadamente 10 minutos, a menos que o instrutor faça algo para estimular a atenção, por exemplo, uma pergunta, mostrar um *slide*, mudar o ritmo
- Quando uma mensagem é dada uma vez, o cérebro lembra somente 10% um ano mais tarde - quando a mensagem é repetida 6 vezes, fica gravado na memória 90%
- O cérebro com maior probabilidade lembrará o início e o final dos acontecimentos
- A memória será alta quando a técnica de memorização ou a analogia são usadas
- A memória cai rapidamente depois de 24 horas sem uma rememoração
- O cérebro prefere diagramas e figuras arredondadas do que as quadradas
- O cérebro prefere as cores que preto e branco
- O cérebro recorda muito bem das coisas insólitas

INDICAÇÕES PARA APRESENTAÇÕES E CONFERÊNCIAS BEM - SUCEDIDAS

Existem pessoas que são oradores natos. Podem falar sem preparação alguma, sem consultar anotações, sem recursos visuais e, ainda assim, realizar uma apresentação sobre um tema, escolhido por ele mesmo ou indicado por terceiros, que impressionará, informará e agradará ao auditório. Sendo assim, eles poderiam desconsiderar todas as indicações e a direção oferecida nesta seção sem que deixem de ser, de fato, bons instrutores. A maioria de nós tem que desenvolver e praticar a habilidade da fala e da apresentação em público. Levando em consideração os tópicos a seguir, você terá bons subsídios para preparar e realizar uma apresentação ou conferência de maneira eficaz e profissional. Algumas indicações também são relevantes para outros tipos de métodos de apresentação.

Introdução

- Informe se os estudantes podem fazer perguntas;
- Diga-lhes se devem tomar notas e quando;
- Avise-os sobre os apostilas;
- Delineie sua apresentação.

Descubra o conhecimento prévio dos participantes

Este é também um bom modo de “quebrar o gelo” do grupo que o assiste.

- Faça perguntas ao grupo;
- Dê a eles uma breve prova escrita ou uma enquete;
- Pergunte sobre o que fizeram antes.

Organize bem sua informação

- Esteja certo de saber bastante sobre o tema para ser capaz de responder a perguntas capciosas que não são parte de sua apresentação;
- Sua conferência / apresentação deve ter um princípio, um meio e um fim, ou seguir alguma outra estrutura lógica;
- Lembre-se de que você poderia ter que reorientar seus estudantes na metade do caminho;
- Explique qual é o propósito da apresentação dentro da capacitação;
- Relacione seu curso com elementos anteriores e subsequentes da capacitação.

Relacione-se com os estudantes

- Localize o tema num contexto;
- Identifique-o com algo útil;
- Use analogias;
- Use ilustrações e gráficos para tornar as informações mais claras;
- Use exemplos para que o tema seja interessante para os estudantes.

Linguagem

- Use uma linguagem clara e simples;

- Use palavras que os estudantes conheçam;
- Escreva definições para termos complexos ou disponibilize um dicionário;
- Explique as abreviaturas;
- Evite as gírias e a repetição desnecessária (mas lembre-se de reforçar os pontos importantes).

Linguagem Corporal

- Assegure-se de fazer contato visual com o grupo/turma sem concentrar-se demasiadamente num único indivíduo;
- Sorria e tenha confiança em si mesmo;
- Evite gesticular excessivamente, pois pode distrair seu público;
- Encontre uma postura confortável, de modo que você esteja de pé, equilibrado e relaxado

Voz

- Use uma entonação e um tom de voz que ajude a evitar a monotonia;
- Fale bem devagar para ser claro — você terá que falar de forma muito mais lenta que a habitual;
- Lance mão de pausas para dar tempo para que as palavras sejam assimiladas.

Roupa

- Use roupa que lhe faça sentir seguro e confortável;
- Use roupa que não ofenda seu auditório — em caso de dúvida é melhor ser mais elegante;
- Se você tiver gravatas ou brincos elegantes, use-os;
- Lembre-se que a roupa chamativa ou pouco apropriada pode distrair seu auditório.

Indicações gerais

- Conheça seu tema;
- Respeite o tempo estabelecido (pratique a apresentação para estar seguro de que o tempo planejado é correto);
- Seja honesto — ainda que isso signifique admitir que você não conhece a resposta;
- Seja entusiasta;
- Seja você mesmo.

Ao final

- Resuma o conteúdo e/ou examine os pontos principais;
- Mencione a bibliografia e indique leitura adicional se achar necessário
- Marque um tempo para perguntas.

Recursos visuais

A técnica mais comum para fazer com que as conferências e apresentações sejam mais interessantes e eficazes é o uso de recursos visuais. Uma conferência pode chegar a ser entediante e, por conseguinte, não será eficaz o modo de transmitir as informações. Os recursos são usados em apresentações e conferências para ilustrar o tema. Eles podem ajudar a romper a

monotonia, proporcionando um estímulo visual para reforçar o que os estudantes escutam. As formas mais comuns de recursos visuais são:

- Transparências (também conhecidas como OHP's ou *slides*);
- *Slides* fotográficos;
- Apresentação em PowerPoint;
- Objetos, quadros ou documentação que se reparte com o grupo, mas que não chega a ser uma apostila.

Mais detalhes sobre o desenvolvimento de eficazes recursos visuais são ensinados na seção de recursos de ensino

Como os palestrantes e os apresentadores são avaliados pela platéia?

Fazer apresentações e proferir palestras pode ser uma experiência muito assustadora, principalmente quando muitos de nós já fomos “receptores de discurso” no passado. Pode ser proveitoso recordar como nós poderíamos ser julgados ou recebidos pelo nosso público. Há três áreas principais nas quais a capacidade de um orador pode ser julgada:

1. Conhecimento: capacidade técnica e experiência prática;
2. Planejamento e envolvimento: "o desempenho", incluindo controle de voz, contato visual, linguagem corporal, uso de material audiovisual e apoio, a facilitação da discussão, tornando divertido o aprendizado;
3. Entusiasmo: interesse no tema; saber escutar; capacidade para responder às perguntas.

Como realizar palestras e apresentações mais interativas

As palestras podem ser o melhor modo de dar muita informação objetiva a um numeroso grupo de pessoas. No entanto, isto não significa períodos longuíssimos de monólogo do orador, já que há maneiras de incluir a variedade e o interesse. Aqui estão algumas sugestões:

- Interrompa a conferência com perguntas ao grupo;
- Una uma série de mini-conferências e atividades de classe;
- Equipes ativas — formule uma pergunta específica e peça aos estudantes que falem do tema em pares;
- Entregue apostilas parciais para serem preenchido pelo grupo durante a conferência;
- Dê ao grupo uma curta leitura apropriada;
- Dê ao grupo um tempo em silêncio (tempo para pensar: peça aos estudantes que leiam suas notas, que pensem sobre um problema, ou resumam uma idéia em suas cabeças).

APOSTILAS

Uma apostila é um texto impresso que apóia, amplia, organiza ou, por outra parte, proporciona uma parte complementar à formação. De maneira geral, é muito importante para os participantes receber apostilas. A apostila é um instrumento de formação muito eficaz porque, quando é bem concebido e planejado, proporciona um reforço à informação transmitida durante o curso de capacitação e permanece com o participante durante muito tempo.

Ao desenvolver apostilas para a capacitação é melhor pensar em como elas poderiam ser usadas depois que a formação termine. Suas apostilas serão muito eficazes se seus participantes puderem usá-las:

- Para recordar o que aprenderam;
- Para ampliar mais seu conhecimento lendo o material não dado no curso;
- Como uma base para seu trabalho;
- Em atividades de aprendizado que compartilham com seus colegas.

Motivos para distribuir apostilas

Os motivos principais para distribuir apostilas são:

- Para apoiar a apresentação ou oficina;
- Para complementar a apresentação ou oficina;
- Para dar aos estudantes algo para que levem e leiam mais tarde;
- Para apresentar a estrutura do curso;
- Para dar informações gerais sobre o curso;
- Para organizar uma oficina ou exercício;
- Para reforçar o aprendizado;
- Como preparação para conferência ou oficina seguinte.

Tipos de apostilas

Apresentação ou transcrição de palestras

Esta é uma transcrição textual (palavra por palavra) do orador. Não é usual que um orador com experiência leia o manuscrito, mas eles podem ter escrito algo para publicar que esteja baseado em uma conferência frequentemente dividida.

Notas de fundo

As notas de fundo podem ser usadas junto com uma variedade de métodos de dedicação da capacitação. São notas extensas e detalhadas do tema que podem ser usadas pelo grupo para informar sobre exercícios e oficinas, ou complementar uma conferência quando não há tempo suficiente para dar conta do todo.

Um jogo de transparências ou uma apresentação em PowerPoint

Esta é uma apostila feita de forma muito rápida e fácil, sobretudo se nenhuma apostila tenha sido preparada de antemão. No entanto, este tipo de apostila pode ter pouco valor para alguém que não esteve presente na conferência.

Perfil da apresentação

Um esboço do que deve ser dado na conferência pode ajudar aos participantes a se orientar durante o curso. Também pode ser esta a base de uma “apostila parcial” que comprometa os participantes a preencherem detalhadamente com suas próprias notas.

O perfil do curso

Os esboços do curso são apropriados quando a capacitação se estende por mais de um dia ou dois, pois informa aos participantes sobre os temas que serão dados em cada dia.

Bibliografia

Uma bibliografia disponibiliza à classe uma lista de publicações úteis para uma informação de fundo ou mais detalhada sobre os temas dados na capacitação. Uma boa bibliografia deve estar bem organizada em seções e proporcionará toda a informação buscada sobre autores, editores e datas da publicação. Se houver tempo para disponibilizar a bibliografia, sem dúvida será de grande ajuda para orientar a decisão dos participantes sobre de que maneira focar sua leitura.

Bibliografia Web

A bibliografia Web é uma lista de URL's ou *Sites* Web que são apropriados ao tema da capacitação. Ainda que seja possível imprimir uma bibliografia Web, pode ser mais útil que esta seja disponibilizada em disquete ou CD, uma vez que digitar URL's de uma folha impressa pode exigir muito tempo e conduzir a erros e repetições indesejadas. Da mesma maneira que se procede com as bibliografias, a bibliografia Web deve estar bem organizada. Os sites Web são muito mais dinâmicos que as publicações impressas, portanto esta é uma opção bastante atraente que permite aos participantes ter acesso a uma informação atualizada até o último minuto. Entretanto, esse dinamismo implica também na mudança ou desaparecimento de informações referidas. É vital, portanto, que sua bibliografia Web seja constantemente revisada para que lhe dê segurança sobre a informação que você pretende transmitir.

Glossário

Um glossário é uma lista de termos com definições específicas em relação a um tema determinado ou a uma área do conhecimento. Em geral é organizado em ordem alfabética e pode remeter ou referir-se a sinônimos, ou termos mais amplos e os termos mais específicos são incluídos. Ainda que existam glossários publicados, pode ser muito útil desenvolver um próprio como uma referência comum, de modo que sua classe saiba o que você quer dizer quando empregar termos específicos.

Perfil biográfico dos formadores e palestrantes

Os perfis biográficos dos formadores e palestrantes fornecem aos participantes informações sobre a experiência e a perícia das pessoas que estão orientando sua capacitação. Isto pode ajudar à classe a formular perguntas mais pertinentes e aproveitar mais a capacitação de acordo com a perícia de cada formador.

Lista de participantes

A maioria das pessoas gosta de receber uma lista dos membros de sua classe. Tais listas são, em geral, organizadas em ordem alfabética, por sobrenome e, ao menos, contêm nome e sobrenome e empregador / detalhes da organização. Se a classe estiver de acordo, a lista também pode conter detalhes de contato e etc.

Programa ou horário

Da mesma maneira que com os perfis do curso, os programas ou horários da capacitação informam aos participantes sobre os temas que serão dados durante a formação. É comum disponibilizá-lo juntamente à publicidade da capacitação ou, pelo menos, como material de um “pré-curso”, mas pode ser útil incluí-los na apostila para que se impeça que os participantes os esqueçam de trazer.

Gráficos

Os gráficos podem fornecer informações úteis ou ajudar a memorizar informações sobre a matéria de um curso de capacitação. Às vezes, parte do processo de aprendizado pode depender de que a classe copie um gráfico, mas frequentemente é mais efetivo fornecer à classe uma cópia.

Exercício, oficina ou discussão direcionada

Um exercício dirigido proporciona instruções escritas para o exercício, explicando o que o instrutor pretende que a classe faça ou discuta e o que ela produza via realimentação. Isto significa que os membros individuais do grupo podem referir-se mutuamente para intensificar seu entendimento sobre as instruções orais. A apostila também pode proporcionar espaço para que o grupo escreva notas para si mesmo e use-as como base para suas respostas à classe em seu conjunto.

Apostilas incompletas

As apostilas incompletas são um tipo de anotações que guiam ou direcionam os participantes a preencherem detalhes do que aprendem em sala de aula – durante uma apresentação, como um exercício, ao voltar ao lugar de trabalho, ou como preparação para a capacitação. Pode ser útil fornecer notas completas mais tarde.

Artigos úteis

Os artigos publicados que apóiam ou complementam o curso de capacitação podem ser apostilas muito úteis que não requerem muito trabalho do capacitador. Entretanto, certifique-se de esclarecer o motivo pelo qual você os fornece ou indica e esteja certo de que direitos autorais não estão sendo violados.

Exemplos de documentação incluída na apresentação

Este tipo de apostila consiste em cópias de documentos ou amostras de documentos que são importantes para o tema em discussão. Os estudos de caso e as apresentações sobre os procedimentos e prática, particular servem a este tipo de material, como exemplos de planos de ação.

Avaliação rápida e folhas de trabalho

As folhas de avaliação e outros tipos de folhas de trabalho são apostilas que podem apoiar, adiantar ou complementar uma conferência, ou até o curso inteiro. Podem ser usadas como um

exercício, como um meio para avaliar o conhecimento dos participantes antes e depois do curso de capacitação. Da mesma maneira que com as apostilas parciais, pode ser proveitoso fornecer uma folha de respostas depois do exercício.

Quando distribuir apostilas

É importante distribuir as apostilas no tempo indicado. Se a apostila contém apenas tópicos e é dirigida aos participantes para que possam agregar suas próprias notas, será necessário distribuí-las no início. Se são notas detalhadas, dependerá do tipo de público a constatação sobre se deve ser feita a distribuição no início ou no final. Se a apostila é mais interessante que a apresentação, você pode perder o controle do público se a distribui no início. Por outro lado, para alguns participantes pode ser mais fácil seguir a apresentação junto com a leitura da apostila. Mas se ela for distribuída ao final, informe ao público que os folhetos detalhados serão entregues ao final e assim ele poderá aproveitar a apresentação sem se preocupar em anotar muitos detalhes.

Outros tipos de apostilas são apropriados para o início de cursos de capacitação mais longos – por exemplo, o perfil biográfico do capacitador e o programa. Com exercícios, trabalho em grupo, oficinas e até, discussão facilitada, é o que uma apostila pode fazer para ajudar a grupos ou indivíduos, começando por explicar, brevemente, o que se espera que façam e dar-lhes espaço para anotar suas respostas.

É importante pensar detidamente sobre quantas apostilas se tem, quando as distribuirá aos participantes e como se encaixam entre si. Pode ser útil dar aos participantes uma pasta na qual possam juntar e guardar suas apostilas.

MEIOS AUXILIARES DE ENSINO

Existem diferentes técnicas para que o instrutor faça com que a experiência de aprendizagem torne-se mais interessante e memorável para seus participantes. Uma delas é a utilização de meios auxiliares de ensino, ou seja, elementos que se usam em aula para o apoio do ensino e a capacitação. Os meios auxiliares de ensino se dividem em duas principais categorias: recursos visuais, como os retroprojetores e ferramentas interativas, tais como programas de vídeo ou outros recursos. É necessário, entretanto, ter em mente que material de apoio em demasia, ou um número excessivo de temas, pode confundir o grupo. Por isso, é melhor recorrer a algumas poucas técnicas e, quem sabe, seguir um só tema, exemplo ou estudo de caso.

Recursos visuais

São representações visuais que respaldam a exposição verbal com textos, desenhos, gráficos, ilustrações, fotografias. Podem ser apresentadas através de retroprojetores, painéis, *datashow*, objetos, etc. Proporcionam um estímulo visual para reforçar o que os estudantes estão escutando e, ao mesmo tempo, ajudam a quebrar a monotonia.

As três técnicas principais pra isso requerem a projeção sobre uma ampla tela para que todos os estudantes possam vê-la. O mais antigo é o projetor de *slides*, seguido pelo retroprojetor, que garante ao apresentador desenhar seu próprio texto e ilustrações. A versão mais moderna e de alta tecnologia é o *datashow*, que faz uso de um computador e de um programa específico, como o *PowerPoint*, da Microsoft.

Ao selecionar a tecnologia do recurso visual a ser utilizada, deve-se levar em consideração as expectativas do público. As apresentações com o apoio de *slides* talvez só sejam apropriadas para temas especializados, como a preservação e a conservação de documentos.

As apresentações por meio de retroprojetores conseguem dar uma imagem muito profissional e permitem, além disso, que o apresentador confeccione individualmente sua exposição, mantendo, assim, a atenção de sua audiência. Certos grupos poderiam esperar uma apresentação por computador, no entanto, este tipo de exposição pode ser encarada apenas como um “chamariz” e, freqüentemente, é visualmente similar às de outros conferencistas, podendo tornar-se monótona.

Slides fotográficos

Dependendo do tema da apresentação, pode ser apropriado o uso de *slides* fotográficos. Estes requerem um equipamento especial: um projetor com carrossel, usualmente com um mecanismo disparador que lhe permita mover à imagem seguinte. Os *slides* são dispostos no carrossel e, no momento adequado da conferência, projeta-se a primeira imagem seguida do restante dos *slides*, de maneira seqüencial, seja manualmente por um operador designado para tal – que pode ser ou não o próprio operador -, ou também através de um controle remoto, que poderá permanecer sob controle do próprio conferencista. Como com qualquer ajuda visual que esteja baseada em tecnologia, é muito importante certificar-se, antes do início da apresentação, que o equipamento esteja funcionando corretamente. Dependendo do quão confiável seja a tecnologia do seu computador, poderia ser mais conveniente escanear os *slides* e incorporá-los a uma apresentação *PowerPoint* ou programa similar.

Retroprojetor

Os *slides* ou transparências para a retroprojeção que são imagens ou textos impressos em folhas de acetato, que se colocam sobre a lente de um retroprojetor – ou projetor de acetatos – cuja tecnologia, baseada na luz, amplia a imagem e a projeta sobre uma parede branca ou uma tela.

Os retroprojetores são uma opção resistente e flexível como ajudas visuais, já que sua tecnologia é mais barata e menos propensa a danos que a tecnologia informática. E, como se pode escrever sobre transparências em branco, o sistema pode adaptar-se às necessidades do grupo, permitindo ao instrutor influenciar o ritmo, ou também, apoiar visualmente o grupo quando este requeira retroalimentação. Mesmo assim, as transparências permitem ao apresentador mudar a ordem e aumentar ou retirar *slides* durante o desenvolvimento da apresentação de acordo com as necessidades de sua audiência.

Antes de iniciar a apresentação, é recomendável testar o equipamento, ajustar o foco e a posição da tela do projetor. Deve-se também definir qual o melhor lugar para que seja colocado, de maneira tal que o grupo possa ver tanto o apresentador como a tela.

Estas são algumas regras que serão úteis para a elaboração e projeção de apresentações com transparências:

- Não inclua demasiada informação num só *slide*;
- Utilize fontes de letra grandes e fáceis de ler e (o ideal é ao menos 20 pontos);
- O uso de ilustrações, desenhos, imagens próprias, fotos e gráficos ajudará a quebrar a monotonia de ler e escutar. Também podem ser divertidas. Se não se consegue encontrar outra coisa, a galeria multimídia (clip-art) é um recurso útil;

- Existem estudos que demonstram que o público presta mais atenção a retroprojeções coloridas;
- Programe bem o tempo da apresentação - se o grupo precisar copiar, você vai precisar de tempo suficiente para tal;
- Não passe as projeções rapidamente, como se tratasse de uma apresentação de *slides* fotográficos;
- Não tenha medo de ampliar a temática acerca da transparência que esteja sendo projetada;
- Se houver uma pausa sem uma transparência para mostrar, desligue o retroprojetor, pois a luz e o ruído do ventilador podem incomodar e distrair o grupo;
- Procure não voltar-se para a tela para indicar algum detalhe na imagem projetada, utilize algo para apontá-la sobre a própria imagem;
- Esteja certo de que o retroprojetor está situado onde você possa usá-lo sem bloquear a visão de seu público;

Apresentação através de programas informáticos

Existem programas de informática especiais que permitem desenhar um formato e introduzir-lhe textos e ilustrações, para ser projetado e ampliado numa audiência enquanto o orador faz sua apresentação. A configuração do equipamento varia, mas geralmente compõe-se de um computador pessoal ou portátil (*notebook*) conectado ao projetor de dados (*datashow*). Algumas vezes pode haver problemas de compatibilidade no equipamento, por exemplo, quando o computador é de uma tecnologia ultrapassada ou obsoleta em relação ao *datashow*. É importante testar o equipamento antes da apresentação. Em princípio, pode parecer que conectar o equipamento e fazer com que a imagem se projete na parede ou tela é trabalho de especialistas técnicos e que é mais do que você mesmo pode fazer. Entretanto, com o tempo você vai adquirindo experiência e terminará por conseguir montá-lo e resolver todos os problemas que surgirem.

Estes programas de informática também podem gerar uma grande variedade de documentos para serem utilizados como apostilas, ou como base para o comentário dos oradores. É aconselhável que se obtenha certa qualificação para poder desenvolver estas apresentações computadorizadas e aprender a desenhar o formato, selecionar fontes de letras, inserir ilustrações, desenhos e textos, e definir a velocidade de aparição das imagens na tela. O programa oferece um vasto leque de fundos, fontes, estilos e formatos, mas, pelo menos no caso do *PowerPoint*, também permite personalizar a apresentação para usar logotipos de empresas, imagens próprias ou da galeria multimídia. Mas, ao menos que se tenha acesso a um *designer*, é preferível elaborar apresentações simples. Uma grande vantagem que as apresentações por computador têm sobre as outras duas técnicas, é que podem ser modificadas facilmente sem necessidade de mudar a cópia impressa, a não ser que estejam sendo distribuídas apostilas geradas pelo próprio programa.

Recomendamos rever as regras sugeridas para as apresentações por retroprojetor, pois estas também são úteis para a criação de apresentação pelo computador, eficazes e profissionais.

Objetos, fotografias ou documentação que se faz circular entre a classe, mas que não constitui uma apostila.

Pode ser útil fazer circular objetos entre o grupo ou classe para ilustrar algum ponto específico que o orador esteja expondo. Por exemplo:

- Documentos de arquivo cobertos por fungos (numa bolsa de plástico selada) numa classe de gestão da preservação;
- Um disco velho numa classe de gestão de documentos digitais de arquivo.

Uma técnica semelhante é fazer circular exemplares de documentação, quando for excessivo ou inoportuno fazer cópias para cada estudante. Fotos, catálogos e livros também se prestam para este tratamento.

Deve-se levar em consideração que os participantes estarão concentrados, cada um num diferente momento, no objeto em circulação e, por fim, poderiam perder algo da exposição verbal. Por isso, pode surtir melhor efeito deixar que os estudantes examinem os objetos durante um intervalo na apresentação.

Outros meios auxiliares de ensino

Existem muitos tipos de meios auxiliares de ensino, e é possível que você já tenha desenvolvido alguns muito pessoais; os exemplos que oferecemos pretendem ser mais uma introdução que uma lista exaustiva desses apoios.

Recursos e manuais

Um pacote de recursos é uma coleção de documentos que apóiam o ensino ou a capacitação. Convém apresentá-los numa pasta etiquetada. O manual também se constitui por uma coleção de documentos de apoio, mas este material está integrado em um só livro. Ambos são compostos de material integrado e exaustivo, de tal maneira que o estudante tem todos os materiais juntos. Diferem de uma série de apostilas pelo fato de que o material é entregue já integrado e, ao mesmo tempo, geralmente, no início da capacitação. Podem, além disso, conter informações sobre as matérias que não foram expostas durante as sessões de aulas.

Vídeos, DVD's e fitas de áudio (cassete)

Os vídeos, DVD's e fitas de áudio podem ser úteis para reforçar, apresentar ou cobrir com mais detalhe algum tema ou matéria que esteja sendo ensinado. Podem ser mostrados para a classe no lugar de uma apresentação verbal ou conferência, na qual os estudantes poderão fazer anotações livremente. Também podem ser utilizados de forma mais interativa:

- Em conjunto com uma folha de exercícios que solicite aos estudantes detalhar sua experiência visual ou auditiva;
- Marcando um tempo para a discussão, antes ou depois da apresentação do material audiovisual.

Pacotes de higienização de documentos

Um pacote para a higienização ou limpeza de documentos contém máscara, luvas cirúrgicas, borracha plástica, trincha, etc., e pode ser utilizado para mostrar técnicas simples de higienização de documentos.

Representações (role-playing)

A representação tem lugar quando se propõe aos membros do grupo uma parte ou um personagem para atuar numa situação fictícia. Isto pode ser feito de forma totalmente livre, onde cada um poderá expor seu próprio ponto de vista. Também pode ser mais eficaz se o instrutor inventar um roteiro detalhado. O objetivo é que o grupo analise o tema inserindo-o numa situação da vida real, e torna-se particularmente efetivo se o enfoque for posto sobre áreas polêmicas ou conflitantes, dentro e entre equipes, por exemplo, a relação entre arquivistas, gestores de documentos e especialistas em tecnologia da informação.

Exemplos de publicações que podem ser usadas como meios auxiliares de ensino

O ensaio de Helen Smith, intitulado *Imperatives for Effective Recordkeeping a Two Act Play* (“Imperativos para a preservação de arquivos, uma obra em dois atos”), que compõe o terceiro capítulo de *Selected Essays in Electronic Recordkeeping in Australia* (“Ensaio escolhido sobre a preservação de arquivos eletrônicos na Austrália”), editado por Judith Ellis e publicado pela Associação Australiana de Arquivistas, no ano 2000, é um bom exemplo de uma obra que ilustra a dinâmica entre vários interesses e atores envolvidos na gestão dos documentos de uma corporação.

A obra *Preservation Management of Digital Materials* (“Gestão da Preservação do material digital”), de Maggie Jones y Neil Beagrie (publicado por Resource/LMA, UK, 2001) contém a “semente decisiva para a seleção de materiais digitais para preservação a longo prazo”, o qual pode ser utilizado como base de uma exercício de aprendizagem que ajude aos estudantes a reconhecer e aplicar os mecanismo da estratégia da preservação digital.

O Instituto Nacional para a Conservação da Propriedade Cultural dos Estados Unidos, produziu *Emergency Response and Salvage Wheel* (“Resposta de Emergência e Roda de Salvamento”), que pode ser utilizado como base para um exercício em torno das medidas de prevenção e resposta diante do desastre, que devem existir nas instituições.

VALORAÇÃO

É o processo pelo qual o instrutor e o grupo julgam seus conhecimentos prévios e também o acréscimo de destrezas e a compreensão alcançada dos temas e matérias depois da capacitação.

Valoração inicial ou diagnóstica

Pode ser útil, ainda que nem sempre seja possível, que os participantes no curso preencham um questionário antes de iniciar a capacitação. Isto fornecerá ao instrutor, informações sobre o conhecimento e a experiência que o grupo tem sobre o tema e, também, poderia ser de grande utilidade aos próprios participantes como preparação para o curso.

Os tipos de perguntas que sugerimos incluir no referido questionário são:

1. Nome
2. Título
3. Trabalho atual
4. Responsabilidades gerais

5. Tempo em que atua na gestão de documentos/ arquivos
6. Nível de escolaridade
7. Detalhes sobre outros cursos de capacitação nos quais tenha participado
8. Razões para participar neste curso de capacitação
9. Expectativas sobre este curso
10. Outros comentários

Auto avaliação dos participantes

Outra modalidade muito útil para valorar, é a que o próprio participante faz de si mesmo. Pode-se empregá-la de várias maneiras: por exemplo, distribuindo aos participantes um questionário geral, que lhes permita valorar e reconhecer o nível de conhecimentos que têm sobre os temas que serão abordados durante o curso. Os questionários poderão ser retomados quando a capacitação for finalizada para que cada participantes possa estimar, através deles, o que foi apreendido durante o curso.

Feedback com exercícios em sala

Durante o curso de formação/capacitação, é provável que o instrutor indique certas tarefas ao grupo, exercícios que os participantes deverão resolver de maneira individual ou em grupos. É muito importante que, ao devolver os resultados destas atividades, o instrutor ofereça ao grupo uma retroalimentação construtiva e útil, já que os participantes estarão dedicando tempo ao exercício e, possivelmente, tenham dúvidas sobre sua habilidade para abordar o problema proposto, e sentirão necessidade de alguma segurança e algum guia para melhorar seu desempenho. O mais comum é que o grupo exerça sua retroalimentação de maneira verbal; se estão organizados em equipes, cada uma destas poderá nomear um representante e, inclusive, lançar mão de algum recurso visual para apoiar sua apresentação. Ao escutar as exposições dos participantes, o instrutor deve avaliar os seguintes pontos:

- A pergunta foi respondida pelo grupo?
- Abordaram todos os aspectos do problema?
- Qual foi o ponto particularmente firme (central) em sua apresentação?
- O que omitiram e o que pode ser melhorado?

Quando a apresentação for concluída e antes de fazer seus próprios comentários, o instrutor pode pedir ao resto do grupo que exponha seus pontos de vista ou opiniões sobre a exposição de seus companheiros. Depois deverá dedicar tempos equivalentes para comentar as apresentações de cada participante ou equipe. Seria realmente muito constrangedor não ter nada a dizer ou agregar sobre as exposições.

Avaliação do instrutor

Ainda que uma avaliação normal seja pouco comum no tipo de formação/capacitação que aqui nos ocupamos, ocasionalmente, pode ser necessária uma avaliação detalhada e individual dos participantes. Se a valoração é para cada um dos participantes como um requisito para que dêem crédito ao curso, deve-se seguir os modelos de avaliação estabelecidos pela instituição matriz. Em geral, é aconselhável desenvolver um esquema para determinar pontuações e notas aos trabalhos escritos e orais, lê-los ou escutá-los e valorar cada exposição de acordo com um mesmo critério. Se a valoração é mais informal, seja franco em seus comentários: destaque os

aspectos onde o trabalho é bom e sugira melhorias nos pontos com maior deficiência ou temas não totalmente compreendidos.

AVALIAÇÃO

A avaliação é a oportunidade para que tanto os participantes como os instrutores, julguem a qualidade e o êxito da formação/capacitação.

É essencial que o instrutor receba retroalimentação dos participantes com relação à efetividade do curso. Também é importante que os participantes tenham a oportunidade de expor suas preocupações, fazer sugestões e refletir sobre o que aprenderam. Baseando-se nesta avaliação o instrutor pode delinear e melhorar a estrutura, os conteúdos e a dedicação empregada em seus cursos de formação/capacitação.

Impressões gerais na sala de capacitação

Conforme adquire experiência, o instrutor poderá observar o comportamento dos participantes e a dinâmica do grupo, e será capaz, então, de ver se a capacitação está sendo eficaz ou não. Por exemplo, o fato de que o grupo faça muitas perguntas relevantes, compartilhe suas próprias experiências e problemas e participem ativamente nos exercícios da aula, é um indicador de que estão aproveitando a capacitação e a acham útil e significativa. Ocorre freqüentemente que, antes de sair da sala, os participantes que sentem estar obtendo benefícios do curso, façam algum comentário ao instrutor, inclusive o simples fato de agradecer indica que ao participante agradou a experiência.

Planejamento de avaliações escritas

Do mesmo modo, sempre será importante coletar evidências concretas e objetivas que nos permitam enriquecer e planejar futuros cursos de capacitação. Convém obter informação sobre os seguintes aspectos:

- Como foi a experiência dos participantes no curso, incluindo cada uma das sessões, o trabalho em grupo, a sala e as instalações;
- Atribuição de valor pelos participantes à relevância que a capacitação tem para eles;
- Segundo seu próprio ponto de vista, quão efetiva foi para eles a capacitação;
- As futuras necessidades de formação/capacitação dos participantes;
- Se o curso cumpriu o propósito e objetivos de aprendizagem estabelecidos previamente.

Tempo e extensão da avaliação

Ao elaborar o formato de avaliação que se vai utilizar, deve-se ter em mente que a maioria dos participantes não estará interessada em destinar muito tempo para respondê-la. Deve-se decidir, então, o que é mais valioso: uma avaliação curta que seja respondida pela maioria do grupo, ou um longo e detalhado questionário que a maioria dos participantes não devolverá. Para cursos curtos, convém dividir as avaliações pouco antes do final da sessão, e dar tempo aos participantes para respondê-la antes que se retirem. Em cursos que duram vários dias, pode ser mais prático entregar o formulário de avaliação no primeiro dia e permitir diariamente que os participantes destinem um tempo para respondê-lo parcialmente. As avaliações funcionam

melhor para os cursos longos do que para os curtos, isto é como se os participantes estivessem preparados para destinar-lhe um tempo proporcional ao curso a esta etapa.

O que incluir na avaliação dos participantes

Estes são alguns dos aspectos da capacitação que devem ser incluídos numa avaliação:

- Foram alcançados os propósitos e objetivos de aprendizado do curso?
- Perguntas específicas acerca da relevância de cada sessão: Os conteúdos foram apropriados e adequados? Foram transmitidos de maneira interessante e comprometida?
- Como receberam e como se beneficiaram os participantes com os roteiros de trabalho?
- Algo foi omitido na capacitação?
- Qualidade e relevância das apostilas;
- A sala é confortável e conveniente?
- O espaço oferecido pela sala é suficiente?
- A ventilação e o clima da sala são bons?
- Impressões gerais sobre a sala: é propícia para a capacitação? A atmosfera foi tranqüila? Etc.
- Qualidade dos alimentos: adequados, a tempo, preço justo, etc.
- Os participantes têm mais necessidade de capacitação?

É prerrogativa do instrutor, decidir se a avaliação será anônima ou não. O anonimato dará aos participantes a liberdade de ser sinceros em seus comentários e julgamentos e, de qualquer maneira, as melhores avaliações não são as que estão assinadas pelo participante.

Como formular as perguntas para obter respostas qualitativas

Pode-se elaborar formas de avaliação que permitam respostas subjetivas e livres, por exemplo, utilizando perguntas abertas, como: Qual sua opinião acerca da sessão sobre descrição arquivística? No entanto, obter 20 respostas iguais tornaria muito difícil emitir um juízo global sobre o êxito da sessão e o que se pode fazer para melhorá-la. Por isso, o melhor é formular perguntas claras e solicitar um julgamento baseado numa escala de um a cinco ou de um a seis. A seguir, um exemplo deste tipo de aproximação:

Sessão	O conteúdo foi útil e adequado?	A transmissão dos conteúdos foi feita de maneira interessante e atraente?
Introdução e primeiros fundamentos	<i>Envolve o número que reflita sua avaliação</i>	
	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	<i>Chave: 1. excelente; 2. bom; 3 regular; 4. fraco; 5. insatisfatório</i>	

Momento seguinte à avaliação dos participantes

Ainda que avaliar seja sempre uma boa prática, não se deve desperdiçar tempo com a coleta dessas informações se não se pretende trabalhar os resultados posteriormente. Se as avaliações são majoritariamente positivas, não haverá muito o que modificar, no entanto, elas podem portar boas idéias para incorporar e modificar conteúdos, ou ampliar o material informativo, seja o que foi apresentado nas sessões ou o que está contido nas apostilas. Quanto à menor parte de avaliações negativas, há que se aplicar um critério próprio para analisá-las. Possivelmente

contêm críticas válidas que deverão ser levadas em consideração, ao mesmo tempo em que se conservam aqueles aspectos que a maioria aprovou. Aqui está a utilidade da combinação das avaliações escritas dos participantes com a própria valoração que o instrutor faz da experiência.

Avaliação do instrutor

É uma boa prática que o próprio instrutor avalie a capacitação. Para tanto, cinco minutos bastam para refletir sobre as avaliações dos participantes e sobre sua própria valoração do desenvolvimento do curso, isto será útil para fazer ajustes em cursos futuros. Se você foi nomeado para transmitir a outro instrutor a capacitação ou precisa informar sobre seu trabalho de capacitação, será necessário incluir uma análise mais estruturada do que foi o curso.

A seguir uma lista dos aspectos que podem ser incluídos em um informe de resultados do curso de capacitação:

- **Administração:** seja gerido por você mesmo, ou por uma agência, convém informar se a administração do curso foi eficaz. Isto inclui o registro dos participantes, publicidade, informação prévia do curso, manutenção e apoio durante a capacitação, etc.
- **Propósitos e objetivos do curso:** deverão ser enunciados e, baseando-se na própria valoração e nas avaliações dos participantes, comunicar se foram alcançados de maneira satisfatória.
- **Programa:** o programa do curso deve ser incluído, tal como foi transmitido, junto com qualquer comentário relevante ou explicação (pode ser melhor anexar o programa completo como um anexo do informe). Você pode, então, anotar qualquer mudança que faria no futuro como resultado das avaliações.
- **Conteúdos do curso:** são revisados os conteúdos do curso comentando como funcionaram ao serem transmitidos, junto com os comentários dos participantes, tanto de maneira global no decorrer de toda a capacitação, como de maneira específica em cada sessão.
- **Palestrantes convidados:** no caso de convidar outros palestrantes, deve-se comentar sobre seu desempenho (tanto desde a própria valoração do instrutor, como desde o ponto de vista dos participantes) e oferecer sugestões para modificações ou melhorias.
- **Participantes da classe / sua composição:** o número de participantes deve ser detalhado, lugares de trabalho, antecedentes em geral e qualquer outra informação relevante em relação ao grupo de participantes.
- **Níveis de participação:** Deve-se anotar a própria percepção sobre o nível de atenção e participação demonstrado pelo grupo.
- **Avaliação dos participantes:** esta é a parte mais importante do informe. Aqui você deve fornecer um resumo dos resultados das avaliações e, quem sabe, incluir uma análise estatística e, se for necessário, algum comentário sobre a devolução.
- **Qualquer seção significativa dos roteiros de trabalho:** em cursos de longa duração é possível indicar aos participantes um roteiro de trabalho para que eles mesmos completem antes que a capacitação chegue ao fim. Deve-se descrevê-la aqui e somar a isso qualquer comentário ou avaliação pessoal.
- **Apostilas:** uma vez mais os participantes já avaliaram este material, mas o instrutor deverá detalhar o material fornecido e adicionar sua própria avaliação e comentários.
- **Local das reuniões e Buffet (coffee-break):** ainda que os participantes também tenham avaliado este aspecto, o instrutor deverá agregar seus próprios comentários, por exemplo, é possível que não haja opções para escolher o lugar e o *Buffet*.
- **Equipamento:** possivelmente não se perguntou aos participantes sobre este aspecto, mas para o instrutor e os palestrantes convidados, o equipamento e o lugar indicados para a capacitação são importantes. Comente aqui sobre estes aspectos.

GLOSSÁRIO

Análise SWOT

Exercício para avaliar os pontos fortes, as oportunidades, debilidades e ameaças que se apresentam numa situação ou objeto.

Apostila

Texto impresso para apoiar, explicar, organizar ou que, de outra maneira, proporciona continuidade à apresentação ou curso.

Aprendizado facilitado

Capacitação caracterizada por estudantes com alto grau de compromisso em todas as fases de seu processo de ensino-aprendizado. O papel do docente é facilitar e organizar fornecendo meios e apoio. Os participantes aprendem entre eles e estabelecem seus próprios objetivos.

Aprendizado individual

Os estudantes planejam e organizam sua própria trajetória de aprendizado, pode ser uma mescla de aulas presenciais e/ou estudo individual.

Apresentação

Exposição focada em determinada matéria, com o apoio de ajudas visuais, para informar, instruir o persuadir a audiência.

Atividades em sala

Participação ativa dos estudantes para resolver um problema, planejar um projeto, etc. Serve para estabelecer o nível de conhecimento ou para reforçar o aprendizado dos participantes.

Avaliação

A avaliação que os participantes e, em algumas ocasiões, os instrutores do curso de capacitação fazem cobre todos os aspectos, desde o serviço de alimentos e alojamento até os conteúdos do curso e o desempenho dos instrutores.

Certificado

Folha de papel ou cartão que constata que o estudante participou num curso de formação e/ou registra suas realizações num determinado curso.

Condução

O ato de transferir a totalidade da formação dos participantes – e isto cobre o tempo de trabalho em sala, mas não inclui o desenho ou a preparação do curso.

Conferências

Apresentação dada pelo docente e dirigida a um grande número de estudantes, geralmente compreendendo uma exposição de 50 a 55 minutos sem interrupções, e a única atividade do participante é escutar e tomar notas.

Conhecimento

Compreensão teórica ou prática de uma matéria ou profissão, faixa individual de informação sobre um tópico.

Curso

Série de exposições, sessões ou dias de capacitação que constituem um plano moderado de aprendizado.

Educação

Tipo de ensino sistemático ou capacitação intelectual e moral desenhada para proporcionar aos participantes uma compreensão geral e/ou profunda dos temas indicados. Termo geralmente associado a crianças e jovens.

Ensinar

Transferir conhecimentos de forma teórica, geralmente num ambiente formal, como por exemplo, uma escola ou a universidade.

Ensino a Distância

Processo de ensino – aprendizado no qual o instrutor e os estudantes estão separados fisicamente e interagem, principalmente, por correio, computador (correio eletrônico, fóruns de discussão, sites web, grupos de discussão etc.) telefone, ou uma combinação destes e outros meios de comunicação.

Equipes ativas

Sessões curtas, informais onde os estudantes se comunicam com os mais próximos sobre um tema em particular. Em geral, se utiliza como finalização de uma conferência ou apresentação.

Especialização

Opinião especializada, técnica ou conhecimento na área.

Estudantes

Termo associado àqueles que freqüentam a Universidade ou cursos mais duradouros de estudo.

Estudo

Investigar ou adquirir conhecimento profundo de uma matéria.

Estudo de caso

Descrição de uma experiência da vida real relacionada ao campo de estudo ou capacitação, utilizada para estabelecer uma opinião, planejar assuntos ou, de outra maneira, enriquecer a experiência do entendimento e aprendizado dos participantes. Tais casos são particularmente úteis quando não for possível realizar uma experiência prática, ao longo do curso.

Experiência

Conhecimento ou habilidade que se adquire pela observação ou prática real de um evento ou técnica.

Facilitador

Pessoa que facilita ou permite discussões, trabalhos de grupo, projetos, etc. Pode dirigir ou planejar todo o curso ou programa de capacitação.

Formação/capacitação

Transmissão de conhecimentos e destrezas aos participantes que possibilita dar cabo a seu trabalho e que tende a focar-se nas destrezas para elevar o rendimento do trabalho.

Notas da palestra, exercícios, planos de aula etc. utilizado pelo professor para interagir com seus alunos.

Formação laboral

Capacitação muito prática elaborada para oferecer aos participantes, as destrezas necessárias para desenvolver seu trabalho, ou para elevar suas habilidades e conhecimentos que lhes permitam avançar em suas carreiras

Grupos de discussão

Pequenos grupos que trabalham, simultaneamente, sobre o mesmo problema ou aspectos diferentes do mesmo. Ao completar a tarefa, cada grupo expõe à classe suas idéias, para compará-las com as obtidas pelos outros grupos, e o papel do instrutor é o de facilitar a retroalimentação (*feedback*).

Habilidades ou destrezas

Habilidade especializada ou facilidade para fazer algo.

Meios auxiliares de ensino

Elementos utilizados em sala para possibilitar o ensino e a capacitação. Podem ser ajudas visuais ou ferramentas interativas.

Meios de ensino

Qualquer material específico utilizado pelos docentes e instrutores para orientar o aprendizado dos alunos durante a capacitação, tais como livros, revistas, sites Web, bibliografias, bases de dados, equipamento etc.

Oradores ou Palestrantes

Pessoas que apresentam ou conduzem palestras ou apresentações

Palestrantes

Pessoas que capacitam ou ensinam dando conferências ou apresentações.

Participante

Estudante, participante ou outro tipo de assistência a um curso de capacitação.

Pequeno grupo de trabalho

Tarefas estabelecidas pelo instrutor para ser desenvolvidas pela classe dividida em pequenos grupos. Pode ser dada a mesma tarefa ou tarefas distintas a todos os grupos.

Perfil Participantes/Aprendizes

O ato de investigação e valoração para a integração de grupos potenciais de estudantes para capacitação ou educação.

Profissional

Pessoa que exerce sua profissão ativamente

Recursos Visuais

Representações visuais que apóiam as apresentações na forma de palavras, desenhos animados, gráficos, ilustrações, fotografias. Podem ser transparências, projeção de imagens por computador, apostilas, folhas de papel de tamanho grande, lâminas, objetos, etc.

Resultados do aprendizado

Conjunto de objetivos que devem ser alcançados como resultado da capacitação.

Roteiro de trabalho

É um roteiro de trabalho feito para os participantes e que deve ser completado no decorrer da formação.

Salas de discussão

Salas para que pequenos grupos de uma classe possam trabalhar sem perturbar ou serem perturbados por outros.

Sessões

Partes distintas de um programa de capacitação dedicadas a um tópico específico: pode ser uma conferência, um exercício ou qualquer outro tipo de atividade.

Técnicas

Habilidades e métodos técnicos para desenvolver uma tarefa prática.

Teoria

Sistema de idéias e princípios utilizados para explicar um acontecimento prático ou uma metodologia.

Turbilhão de idéias ou tempestade cerebral

Exercício em grupo onde os participantes manifestam suas idéias para resolver um problema específico ou planejar um projeto em particular, estas idéias são listadas em um *flipchart* ou quadro branco. As sugestões podem ser expostas em qualquer ordem; não se requer explicações nem justificativas ou comentários.

Valoração

O julgamento do instrutor e, às vezes dos participantes, com relação ao conhecimento individual prévio e ao progresso dos participantes no curso.

LEITURAS ADICIONAIS

Existem muitos meios que os educadores e instrutores da área arquivística podem aproveitar para extrair idéias e desenvolver os materiais que utilizam em seus cursos de capacitação. Qualquer experiência de capacitação, desde primeiros socorros, de saúde e segurança, até sessões práticas sobre novos programas de computador e, inclusive, cursos noturnos e aulas que se tomam por deleite, podem ser utilizados como uma oportunidade para rever nossas próprias técnicas de ensino e treinamento.

Se o acesso à Internet for disponível, há muitos *sites* valiosos para os instrutores. Uma busca sobre um tema pode conduzir a materiais de investigação para novas áreas de capacitação e uma busca de técnicas pode ser muito produtiva. Além disso, é possível encontrar ilustrações de todo tipo para recursos visuais e apostilas.

Bibliografia

Oferecemos aqui uma breve lista bibliográfica, que poderá ser usada como ponto de partida para quem se interessar em desenvolver, mais profundamente, suas técnicas de ensino e formação.

The Open Learning Handbook, Phil Race (Race, 1994)

Preparing to Teach, Graham Gibbs y Trevor Habeshaw (Cromwell Press, 1984)

52 Interesting Things to Do in Your Lectures, Graham Gibbs, Sue Habeshaw y Trevor Habeshaw (Cromwell Press, 1995)

Planning a Course, Ian Forsyth, Alan Jolliffe y David Stevens (Kogan Page, 1995)

How to Make and Use Visual Aids, Nicola Harford and Nicola Baird (VSO Books, 1997)

CONTATOS ÚTEIS

Conselho Internacional de Arquivos

A missão do Conselho Internacional de Arquivos é promover e o avanço dos arquivos em todo o mundo. Como parte de sua missão, o Conselho trabalha na proteção e destaque da memória do mundo. O site <http://www.ica.org/> tem muitas páginas úteis para os educadores e instrutores da área arquivística; a página sobre publicações é particularmente útil, pois contém normas e estudos (resultados de pesquisas e roteiros atuais sobre a gestão de documentos e arquivos, todos preparados por comitês internacionais de profissionais e grupos de trabalho do próprio Conselho). Pode-se localizar essas publicações em: <http://www.ica.org/static.php?ptextid=publications&plangue=eng>

Conseil International des Archives
60 rue des Francs-bourgeois
75003 PARIS, France
Tel. (+33) 1 40 27 63 06
Fax (+33) 1 42 72 20 65
e-mail: ica@ica.org

Conselho Internacional de Arquivos: Seção de Educação e Formação Arquivística

Esta Seção do Conselho busca estabelecer contatos mais estreitos entre os docentes da ciência Arquivística para que trabalhem unidos no desenvolvimento da metodologia e na preparação de ferramentas para apoiá-los, tanto em suas tarefas de ensino, quanto em suas contribuições ao desenvolvimento da profissão. O *site* da Seção pode ser visitado em <http://www.ica-sae.org/>. É o *site* indicado para que educadores e instrutores da área arquivística possam se informar sobre conferências, publicações e projetos no seu campo de atuação.

Portal de Arquivos da UNESCO

O Portal de Arquivos da UNESCO é outro *site* muito útil para educadores e instrutores da área arquivística. O portal que pode ser localizado em http://www.unesco.org/webworld/portal_archives/, tem acesso *online* aos já bastante antigos, mas ainda muito relevantes, estudos RAMP, que cobrem temas básicos sobre gestão de documentos e arquivos.

Fundo Internacional de Gestão de Documentos

O fundo trabalha, principalmente, em países em desenvolvimento. Seu *site* web, <http://www.irmt.org/>, é de primordial interesse para os educadores da área arquivística, já que oferece os materiais de capacitação de Gestão de Documentos do Setor Público. O *download* pode ser feito em <http://www.irmt.org>.

O endereço do Fundo Internacional de Gestão de Documentos e mais detalhes para contatá-lo:
The International Records Management Trust
Haines House, 6th floor
21 John Street

London WC1N 2BP UK
Tel. +44 (0) 20 7831 4101
Fax +44 (0) 20 7831 6303
e-mail: info@irmt.org

ARMA Internacional

ARMA Internacional edita um bom número de publicações que podem ser utilizadas, seja como livros de texto para os estudantes, ou também, como material básico para o desenvolvimento de materiais de ensino. Também oferece alternativas de aprendizado *online* (e-learning), que constituem uma boa forma de conhecer uma nova maneira de relacionar capacitação e educação.

ARMA pode ser contatada em:
ARMA International
13725 W. 109th Street, Suite 101
Lenexa, KS 66215 USA
Tel. (+1) (913) 341 3808
Fax (+1) (913) 341 3742
e-mail: hq@arma.org

Associação Americana de Arquivistas

Assim como ARMA, a Associação Americana de Arquivistas tem uma importante área de publicações que produz abundante material de utilidade para educadores e instrutores da área arquivística.

A Associação pode ser contatada em:
Society of American Archivists
527 South Wells St., 5th Floor
Chicago, IL 60607 - USA
Tel. (+1) (312) 922 0140
Fax (+1) (312) 347 1452
e-mail: info@archivists.org

The Archive-Skills Consultancy

A Archive-Skills Consultancy é uma firma comercial que se especializa no trabalho de gestão de documentos e arquivos, que inclui projetos destinados a cobrir uma ampla gama de requisitos do cliente no campo da capacitação e, também como um programa independente de formação destinada a um vasto leque de participantes com necessidades de ordem prática, que são adaptadas ao propósito da capacitação. O site da Consultoria: <http://www.archive-skills.com/>, contém informação *online* sobre grande variedade de temas-chave em matéria de gestão de documentos e arquivos, além de numerosos vínculos (*links*) com páginas de utilidade e uma seção em crescimento, de auto-aprendizado, oportunidades e idéias.

A Consultoria pode ser contatada em:
The Archive-Skills Consultancy
May Cottage
1 Fountayne Road
London N16 7EB
UK
Tel. (+44) (0)20 8806 8631
Fax (+44) (0)20 7502 6522
e-mail: info@archive-skills.com