

**PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO DISPONÍVEIS
EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS: ESTUDO PARA APOIO AOS
PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

SADI, Benedita Silveira Campos
Faculdade de Saúde Pública da USP
Av. Dr. Arnaldo, 715 – Cerqueira César
01246-904 - São Paulo - SP - Brasil
e-mail: benesadi@usp.br

REIS, Manuela Gea Cabrera
Escola Politécnica da USP
Av. Prof. Luciano Gualberto, Trav. 3, n. 380
05508-900 – São Paulo – SP - Brasil
e-mail: mreis@epbib.usp.br

Resumo: Através de revisão bibliográfica e busca na Internet seleciona nove bibliotecas acadêmicas americanas para obter dados de serviços e produtos oferecidos aos alunos de cursos de Educação a Distância (EAD). A partir deste referencial documentário elabora questionário e coleta dados de serviços e produtos similares oferecidos aos usuários em geral das bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP). Analisa os resultados obtidos e estabelece relações entre os dados das bibliotecas americanas selecionadas e os obtidos na coleta nas bibliotecas do SIBi/USP. Propõe alguns caminhos para que o SIBi/USP possa estabelecer políticas e diretrizes para as atividades de apoio das Bibliotecas aos cursos de EAD das unidades de ensino da USP.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta de forma resumida estudo desenvolvido para apresentação de monografia ao Curso de Especialização em Sistemas Automatizados de Informação Científica e Tecnológica e pretende fornecer subsídios ao SIBi/USP para o estabelecimento de políticas e diretrizes para a atuação das Bibliotecas do Sistema nos Programas de Educação a Distância nas Unidades de ensino e pesquisa.

As bibliotecas acadêmicas que já estavam sendo desafiadas pelo impacto das novas tecnologias da informação não somente quanto aos seus serviços e produtos, mas no seu próprio gerenciamento, têm agora o seu papel tradicional de apoio ao ensino e pesquisa repensado frente ao crescimento e complexidade da questão da EAD nas universidades.

Situando o enfoque em nosso universo, em particular, pode-se afirmar que as Bibliotecas que compõem o SIBi/USP estão enfrentando o desafio de absorverem as novas tecnologias de informação em nível sistêmico. Além disso, parcerias e consórcios importantes têm sido estabelecidos com outras instituições, no país e no exterior, com especial ênfase na construção da biblioteca virtual do sistema e no compartilhamento de recursos informacionais. É importante mencionar todo o esforço de capacitação dos recursos humanos das bibliotecas empreendido através do programa de metas do SIBi/USP. Acredita-se que estas ações já concretizadas poderão servir de embasamento para, a partir da apreensão das diferentes necessidades de serviços de informação e dos diferentes segmentos de usuários envolvidos com a questão de EAD, ter uma ação prospectiva de identificação da demanda e de realinhamento de serviços e produtos para disponibilizá-los de formas mais eficientes e eficazes aos clientes dos cursos.

2 AS BIBLIOTECAS E A EAD: revisão da literatura

Com o objetivo de ampliar o panorama e o referencial teórico e operacional foram efetuadas pesquisas, na literatura e na Internet, sobre a situação dos serviços de Biblioteca em países como os Estados Unidos e Canadá e, também, sobre a posição de universidades tradicionais que mantêm programas de educação a distância.

Nos Estados Unidos, até metade da década de 60, os serviços de biblioteca para a EAD estavam pouco desenvolvidos. Em estudo mais recente Snyder (1997) identifica, em pesquisa realizada entre os membros da ARL – Association of Research Libraries, o envolvimento com atividades de EAD de 62% das bibliotecas pesquisadas. No entanto, como aponta Lebowitz (1997), ainda encontram-se na literatura afirmações de que existe pouca correlação entre as

atitudes inovadoras das instituições quanto ao fornecimento de cursos a distância e quanto à forma pela qual oferecem serviços de biblioteca para seus alunos fora do *campus*. Na literatura que trata de educação a distância, assim como na de disciplinas correlatas, foram encontradas poucas referências ao uso da biblioteca ou de seus recursos por estudantes fora do *campus*. Quando esses são discutidos em literatura *não bibliotecária*, são tratados como um tipo de serviço de suporte similar a *propaganda*, *recomendações* ou *inscrições*. Existe pouco reconhecimento do papel que a Biblioteca exerce no apoio à qualidade da educação ou no desenvolvimento das habilidades da aprendizagem continuada.

De acordo com Lebowitz (1997) o desenvolvimento do “*Guidelines for Extended Campus Library Services*”, em 1967 pela ACRL – Association of College and Research Libraries, tornou-se um importante fator de influência para o estabelecimento adequado dos serviços de biblioteca aos alunos dos cursos de EAD. Em 1990 a ACRL criou a ECLSS – *Extended Campus Library Services Section* com o objetivo de fornecer informações e suporte a bibliotecários que trabalham com alunos fora do *campus*. Além disso, membros da ECLSS atuavam em equipes de agências de credenciamento de cursos de ensino a distância e participavam de eventos que reuniam educadores de diversas disciplinas. Esse desempenho, segundo Lebowitz (1997) deu-lhes a oportunidade de conscientizar educadores e administradores de que:

- ✓ as diferenças que existem quando os cursos são fornecidos por meio eletrônico também afetam a forma pela qual as bibliotecas são usadas;
- ✓ o modelo comum de curso de estudo independente requer pouco ou nenhum uso da biblioteca o que não é suficiente para a qualidade do curso de ensino a distância;
- ✓ os trabalhos executados por alunos fora do *campus* podem diferir, em quantidade mas não em qualidade ou experiência de aprendizado, dos executados pelos estudantes no *campus*.

Observa ainda que a atuação dos membros do ECLSS e das agências de credenciamento criaram uma estrutura para o estabelecimento de serviços da biblioteca para alunos de ensino

a distância. Como decorrência muitas bibliotecas buscaram otimizar a tecnologia disponível para incorporar os serviços existentes e, conseqüentemente, aumentou a demanda dos usuários na solicitação de assistência dos bibliotecários. Por outro lado, os bibliotecários estão sendo envolvidos em novos papéis, fornecendo suporte e informações sobre navegação na WEB.

A versão final do ACRL "*Guidelines for Distance Learning Library Services*", aprovada em julho de 1998, passou por revisões em 1990 e 1998 motivadas por fatores tais como, entre outros, aumento na diversidade das oportunidades educacionais; aumento do reconhecimento da necessidade dos recursos e serviços da biblioteca (também fora do *campus*), aumento do interesse e da demanda por serviços equitativos para todos os alunos; aumento das inovações tecnológicas na transmissão das informações e no fornecimento dos cursos.

No Canadá, de acordo com pesquisa nacional desenvolvida em 1988 pela CLA – Canadian Library Association, o processo de planejamento para serviços de biblioteca para a EAD estava relativamente pouco desenvolvido. Dessa forma, o suporte das bibliotecas a tais programas era considerado inconsistente, o que ressaltava a necessidade do estabelecimento de mecanismos para viabilizar um suporte adequado. O ACRL "*Guidelines*" era citado por bibliotecários canadenses, mas não era formalmente reconhecido pela CLA – Canadian Library Association ou pela Canadian Association of College and Universities Library. Em 1993, a CLA emitiu o documento "*Guidelines for Library Support of Distance Learning in Canada*", com estrutura similar ao da ACRL porém, com recomendações mais apropriadas ao contexto canadense.

As áreas chave e serviços, que devem ser implementados para o oferecimento de informação de qualidade aos alunos de cursos de EAD, são abordados nos dois "*Guidelines*" citados e, de forma geral, na literatura (Bing et al. 1997; Brophy 1997; Dugan 1997; Butler 1998; Lock & Nordon 1998; Zastrow 1998). Em síntese considera-se o seguinte:

- 1) Recursos de informação em rede – para prover acesso aos estudantes, professores e equipes de EAD às diferentes fontes de informação, bases de dados bibliográficas,

numéricas e factuais, documentos de texto completo, dentre outros;

- 2) Fornecimento de cópias de documentos – por meios postais, eletrônicos ou fax através das bibliotecas ou diretamente aos usuários finais. Oferta de coleções de documentos de texto completo, respeitando as legislações de direitos autorais e de uso lícito;
- 3) Serviços de empréstimo facilitado – por meio de acordos ou consórcios entre bibliotecas, através do uso de formulários eletrônicos ou pedidos por e-mail, com políticas e diretrizes de empréstimo, reserva e renovação disponíveis na *Web*;
- 4) Serviços de referência – provendo um bibliotecário responsável pelos serviços ao aluno de EAD, com atendimento de referência por e-mail, telefone e fax dedicados;
- 5) Treinamento do usuário – por meio de recursos como guias eletrônicos on-line, tutoriais interativos e outros materiais instrucionais usando tecnologias da *Web*.

A revisão da literatura mostra, ainda, que os modelos básicos para fornecimento de serviços de biblioteca indicados por Lessin (1991) e Lebowitz (1997) continuam os mesmos, diferindo apenas pela inclusão de acesso a sites da *Web* e *homepages* de bibliotecas.

Os modelos mais comuns, com algumas variações, são:

Serviços Centralizados - Departamento ou Unidade Dedicada que conta com um bibliotecário coordenador responsável por assegurar que os alunos fora do campus tenham acesso aos serviços, instrução para uso dos materiais da biblioteca, assistência e serviço de referência e acesso aos documentos necessários. Lebowitz (1997) cita como instituições que trabalham com unidades dedicadas a Central Michigan University (já citada por Lessin 1991), New Jersey Institute of Technology, University of Kentucky, University of Nebraska-Lincoln e Utah State University. Rosseel (1998) descreve a University of Maine System Network – UNET como uma agência centralizada que oferece mais de 96 cursos por semestre para mais de 100 localidades, com a participação da biblioteca centralizada através do *Off-Campus Library Services* – OCLS.

Serviços Descentralizados - Não existe uma pessoa que coordene os serviços para usuários fora do *campus*: Os pedidos de informação são enviados ao Serviço de Referência, e os de material ao Setor de Empréstimo, não dispõem de uma pessoa para contato.

Estrutura Regional - A biblioteca mantém livros e materiais apropriados ao curso ministrado no *campus* em que está situada, conduz sessões de instrução e presta assistência bibliográfica.

Lebowitz (1997) considera em seu trabalho como o modelo de serviço mais efetivo o da Unidade Dedicada, com um bibliotecário responsável. Ressalta, também:

- ✓ a importância do comprometimento da instituição no fornecimento de serviços de suporte aos alunos fora do *campus* equivalentes aos disponíveis para os alunos "*on-campus*", incluindo o acesso à biblioteca e aos recursos informacionais;
- ✓ a necessidade de definir quem irá efetuar os estudos necessários e o nível dos serviços a serem desenvolvidos. Isto dependerá diretamente de informações como: formato dos cursos, número de alunos envolvidos, bibliografia básica de cada curso, como serão fornecidos os materiais, o nível das instruções e a forma de comunicação.

A EAD no Brasil

Como coloca Rodrigues (1998) embora a EAD não seja uma prática recente no contexto internacional, existindo hoje instituições conceituadas com milhares de alunos a distância, em cursos de graduação e pós-graduação, verifica-se que no Brasil somente nos últimos anos os referidos cursos começam a ser estruturados e implantados com êxito.

Ainda, segundo LOBO NETO (1998) "*vive-se um momento privilegiado para a educação brasileira*" e é neste momento que se destaca a EAD a partir de sistemas educacionais mais abertos e ágeis, totalmente comprometidos com a qualidade do serviço educacional.

Nos últimos anos a atuação da EAD vem sendo objeto de regulamentação, mas este ainda é um dos principais problemas para maior desenvolvimento dos cursos no país, juntamente com a definição de políticas. A partir da promulgação da LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9394/96) em 1996, os aspectos relacionados com as determinações

sobre a EAD aparecem basicamente no Art. 80, Título VIII: Das Disposições Gerais. Ainda faltam regulamentações e, segundo Langhi (1998) apresentam algumas contradições. O referido artigo foi regulamentado pelo Decreto nº 2494/98 que traz no § 1º do artigo 2º a indicação de que a *"oferta de programas de mestrado e doutorado na modalidade à distância será objeto de regulamentação específica"*.

A Portaria 301/98 normatiza os procedimentos de credenciamento das instituições e autorização para a oferta de cursos de graduação e educação profissional tecnológica a distância. Do ponto de vista de nosso trabalho é importante salientar os § 3º do artigo 2º e § 4º do artigo 3º que indicam os critérios a serem considerados para o credenciamento:

"Art. 2 - § III - infra-estrutura adequada aos recursos didáticos, suportes de informação e meios de comunicação que pretende adotar;"

"Art. 3 - § IV - descrição da infra-estrutura, em função do projeto a ser desenvolvido: instalações físicas, destacando salas para atendimento aos alunos; laboratórios; biblioteca atualizada e informatizada, com acervo de periódicos e livros, bem como fitas de áudio e vídeos..." (grifo nosso)

A questão da política da EAD no Brasil é de competência da Secretaria de Educação a Distância, trabalhando em articulação com outros órgãos do Ministério da Educação e Cultura e com Secretarias de Educação dos outros níveis de governo. Saliente-se que, embora os cursos de graduação e pós-graduação ainda não estejam regulamentados, há várias universidades com projetos de cursos de EAD apresentados ao MEC e, ao mesmo tempo, já vêm oferecendo estes cursos de modo pioneiro como a Universidade de Brasília e a Universidade Federal de Santa Catarina. Esta mantém 17 programas de pós-graduação, com 421 alunos necessariamente ligados a outras universidades ou empresas para garantia da infraestrutura, como acesso a Internet e a teleconferências (Avancini, 1998). Mais recentemente a Universidade Federal do Ceará, a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e a de Campinas, além da Universidade Federal de São Paulo. Desde 1996, segundo Niskier (1999) a USP tem se mobilizado em relação a EAD, com apresentação ao Conselho Nacional de Educação de documento sobre Educação Continuada a Distância, no qual baseia suas ações

em diretrizes estabelecidas pelos seus Conselhos Supervisores. Atualmente: “*desenvolvem-se 40 iniciativas de Educação a Distância no âmbito das unidades*” (Marcovitch, 1998).

Em pronunciamento na abertura de Workshop, realizado na Escola Politécnica, o reitor Jacques Marcovitch* afirmou que a Universidade de São Paulo vem, através da Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária e de várias unidades, desenvolvendo os melhores esforços para equacionar adequadamente em seu âmbito a questão da educação a distância que levem a uma estratégia institucional capaz de ampliar o desempenho nesta área. Recentemente, em outro evento, realizado na Faculdade de Economia e Administração, o vice-reitor Adolfo José Melfi** ressaltou que a USP considera a EAD como uma de suas prioridades, para isso contando com a infra-estrutura de telecomunicações e informática disponível. Afirmou ainda que embora existam iniciativas isoladas das unidades e esteja sendo preparada a normatização dos procedimentos para a universidade, falta maior conscientização da comunidade.

*MARCOVITCH, J. Abertura; palestra. [Apresentada ao Workshop Educação a distância: compartilhando experiências, São Paulo, 29 mar. 1999].

**MELFI, A. J. Abertura do evento; palestra [Apresentada ao Workshop Educação a distância e videoconferência, São Paulo, 18 maio 1999]

Os serviços de Biblioteca e a EAD no Brasil

Como foi visto, no Brasil os programas de EAD tornaram-se emergentes nos três ou quatro últimos anos. Assim, encontram-se poucas referências na literatura específica de apoio da biblioteca a atividades de EAD. Pode-se citar a experiência da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina, apresentada por Blattman (1998), com serviços específicos para usuários fora do *campus*, tais como: o acesso a bases de dados, o fornecimento eletrônico de documentos através do software Ariel facilitado pela participação em programas e redes cooperativas e a disponibilização de *links* selecionados pelas Bibliotecárias do Setor de Referência visando orientar a busca dos usuários.

Blattman (1998) destaca como ponto positivo o acesso irrestrito às informações através do ambiente Internet, porém, ressalta:

"Como ponto negativo, pode-se destacar as inúmeras iniciativas paralelas, geradas talvez, pela falta de uma política institucional, no que se refere a área de informação. A biblioteca, por sua vez, deve investir no treinamento de seu quadro efetivo, para uso das novas tecnologias disponíveis, para avançar no objetivo de estar na vanguarda e atendendo a demanda de todos os seus usuários, seja do ensino presencial, como também de seus alunos a distância e sociedade em geral"

3 METODOLOGIA

Este trabalho foi desenvolvido em três etapas: a primeira de investigação documental na literatura internacional e na Internet, para seleção de bibliotecas de universidades americanas com cursos de EAD e elaboração de quadro referencial de produtos e serviços de informação oferecidos aos usuários fora do *campus*; seguida pela elaboração de questionário e pesquisa de campo que permitisse a montagem de tabelas identificando o nível de envolvimento das Bibliotecas do SIBi/USP com as atividades de EAD; e análise final e articulação dos dados coletados e os do referencial documentário.

O Universo de Pesquisa foi constituído pelas Unidades de Ensino e Pesquisa da USP, através de suas 38 Bibliotecas que compõem o SIBi/USP. Todas as bibliotecas estão dotadas com equipamentos de informática e interligadas por rede de fibra ótica a redes locais, à USPNet - Rede da Universidade de São Paulo, à SIBiNet - Rede de Serviços do SIBi/USP e à Internet.

Selecionou-se como instrumento de pesquisa a pesquisa documental em fontes secundárias utilizando as bases de dados ERIC, ISA e LISA e outros recursos disponíveis na Internet e questionário dividido em duas partes (a primeira com questões referentes aos serviços e produtos das bibliotecas que poderiam servir de base às atividades de apoio aos alunos dos cursos de EAD e a segunda parte com questões que identificam os cursos de EAD e o posicionamento da biblioteca).

Procedimentos

Inicialmente desenvolveu-se a pesquisa documental que serviu como embasamento para a elaboração do questionário e para seleção das bibliotecas de universidades americanas a serem pesquisadas em detalhe:

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| ✓ Central Michigan University; | ✓ University of Maine; |
| ✓ New Jersey Institute of Technology; | ✓ University of Nebraska-Lincoln; |
| ✓ Pennsylvania State University; | ✓ Utah State University; |
| ✓ University of Delaware; | ✓ Washington State University. |
| ✓ University of Kentucky; | |

A seguir, efetuou-se uma pesquisa mais detalhada nessas universidades, as quais dispõem de bibliotecas estruturadas para o oferecimento de serviços específicos através do OCLS “*Off-Campus Library Services*” aos usuários fora do *campus* – aqui considerados os alunos, instrutores e professores envolvidos com os cursos de EAD.

As informações obtidas foram agrupadas em tabelas visando facilitar a análise dos dados.

Antecedendo a aplicação do questionário procedeu-se a um pré teste do mesmo, em Biblioteca não componente do SIBi/USP, o que permitiu o seu refinamento e posterior envio por e-mail às bibliotecas da USP. As respostas foram agrupadas em tabelas, de modo similar ao das bibliotecas americanas, para análise dos resultados. Posteriormente foram elaborados gráficos com os resultados obtidos nos dois grupos de bibliotecas para discussão dos dados.

4 RESULTADOS

Análise dos Dados das Bibliotecas Americanas Selecionadas

A análise dos dados de atuação das bibliotecas das universidades americanas selecionadas mostrou que, de forma geral, a maioria oferece serviços tais como: acesso a catálogo bibliográfico online, acesso a bases de dados online, fornecimento de cópias de documentos, serviços de referência, e empréstimo automatizado. Foram selecionados os dados mais relevantes para a elaboração de tabelas e que mostrassem a situação de cada uma das bibliotecas selecionadas em relação a oferta de serviços e produtos aos alunos, instrutores e

professores envolvidos com os cursos de EAD das respectivas universidades.

Tabela 1 – Recursos/Serviços disponíveis nas bibliotecas americanas

RECURSOS/SERVIÇOS	BIBLIOTECAS	TOTAL	%
1 - RECURSOS PARA ACESSO À INFORMAÇÃO			
Bases de Dados Online	9		100
Bases de Dados CD-ROM	3		33,33
Catálogo Bibliográfico Online	9		100
2 - ACESSO AOS DOCUMENTOS			
Empréstimo Automatizado	7		77,77
Empréstimo Entre Bibliotecas	7		77,77
Periódicos Eletrônicos	9		100
Cópias de Artigos	9		100
3 - MEIOS P/OBTENÇÃO E ACESSO AOS DOCUMENTOS			
Correio	9		100
Fax	2		22,22
4 - FORMAS DE ATENDIMENTO DE REFERÊNCIA			
E-mail	9		100
Fax	3		33,33
Telefone	7		77,77

Outros Comentários

Treinamento de Usuário - Constatou-se que todas as bibliotecas dispõem de guias e outras ferramentas via *Web*, com instruções sobre o uso efetivo da biblioteca e dos seus recursos em formato eletrônico. Também distribuem cópias em papel do material instrucional e disponibilizam sessões presenciais de treinamento.

Participação em Convênios/Consórcios - Embora não se tenham encontrado dados detalhados sobre a participação em convênios e consórcios, foi observado que algumas bibliotecas mantêm acordos de reciprocidade de serviços, divulgando em sua página *Web* a lista das bibliotecas das instituições acadêmicas participantes.

Análise dos Dados das Bibliotecas da USP

Do universo de 38 bibliotecas pesquisadas obteve-se o retorno de 29 representando 76,30% dos questionários enviados.

Tabela 2 – Recursos/Serviços disponíveis nas bibliotecas da USP

RECURSOS/SERVIÇOS	BIBLIOTECAS	TOTAL	%
1 - RECURSOS PARA ACESSO À INFORMAÇÃO			
Home Page	21	72,41	
Bases de Dados Online	29	100	
Bases de Dados CD-ROM	29	100	
Catálogo Bibliográfico Online	27	93,10	
2 - ACESSO AOS DOCUMENTOS			
Empréstimo Automatizado	10	34,48	
Empréstimo Entre Bibliotecas	29	100	
Cópias de Artigos	29	100	
3 - MEIOS P/OBTENÇÃO E ACESSO AOS DOCUMENTOS			
Correio	29	100	
Fax	27	93,10	
Ariel	26	89,66	
4 - FORMAS DE ATENDIMENTO DE REFERÊNCIA			
E-mail	27	93,10	
Fax	26	89,66	
Telefone	26	89,66	

Outros Comentários

Treinamento de Usuário - Constatou-se que todas as bibliotecas oferecem treinamento para uso das bases de dados e de outros recursos disponíveis, em diferentes níveis. Para divulgar os serviços oferecidos realizam palestras, visitas programadas e distribuição de material instrutivo. Oito bibliotecas ministram aulas de orientação e pesquisa bibliográfica aos alunos dos cursos de graduação e de pós-graduação. Embora utilizem recursos eletrônicos para apoio ao desenvolvimento dos cursos/treinamentos não houve indicação de sua disponibilização para o usuário fora do *campus*.

Participação em Convênios/Consórcios - Deve-se ressaltar, também, a experiência das bibliotecas na participação em projetos, convênios e consórcios para compartilhamento de recursos informacionais, em nível sistêmico, tais como: CNPq/IBICT, OCLC e ProBE* com a

participação de todas as bibliotecas, e por áreas de atuação como BIREME na área biológica e CIN/CNEN, ISTECS, REBAE na área de engenharia e outros.

Envolvimento das bibliotecas com a EAD - Apenas duas bibliotecas informaram que há cursos de EAD em suas unidades, uma em nível de pós-graduação e outra em nível de especialização. No primeiro caso há envolvimento da biblioteca no planejamento do programa, com atendimento equivalente para usuários no *campus* e dos cursos de EAD, fornecimento de bibliografia, verbas específicas para o atendimento aos cursos de EAD. Foi indicado, também, que uma das unidades está desenvolvendo, através de uma Coordenação de Educação a Distância, o planejamento de um programa de EAD e outra unidade tem em desenvolvimento o projeto de um curso de educação continuada, ambos com participação da biblioteca.

5 DISCUSSÃO DOS DADOS

A análise dos indicadores apresentados pelos dois grupos, foi feita com base nos serviços das bibliotecas americanas consideradas como padrão de referência e os similares nas bibliotecas da USP, apesar de existirem diferenças na abrangência e na aplicação das novas tecnologias de informação para o desenvolvimento e oferta destes.

*ProBE - Programa Biblioteca Eletrônica consórcio que reúne a FAPESP, a USP, a UNESP, a UNICAMP, a UFSCar, a UNIFESP e BIREME/OPS/OMS, desde maio de 1999 disponibilizando 606 periódicos internacionais com texto completo.

Confrontou-se no Gráfico 1 os indicadores sobre a disponibilidade de *homepage*, bases de dados online e em CD-ROM e catálogo bibliográfico online.

Como as bibliotecas americanas foram pesquisadas a partir de sua *homepage*, atingem o índice de 100% neste item. As bibliotecas da USP chegam a 72,41% dispondo de site próprio ou incluída no da unidade, apresentando tendência de crescimento, na medida em que outras cinco bibliotecas indicaram que estão com a página *Web* em construção.

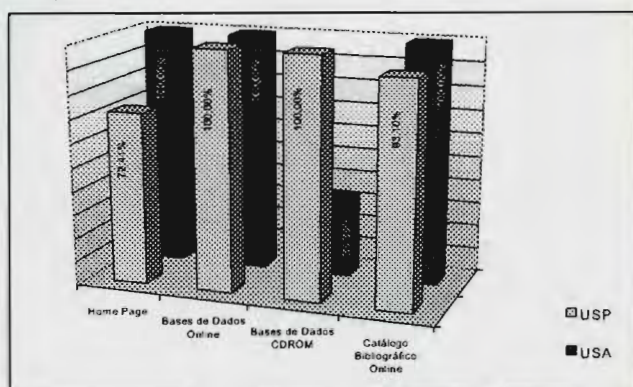


Gráfico 1:
Relações entre os recursos
para acesso à informação
nos dois grupos de bibliotecas

Embora 100% dos dois grupos de bibliotecas analisados ofereçam acesso às bases de dados, é importante ressaltar que o número de bases disponibilizadas não foi pesquisado. Supõe-se que este número será muito maior nas bibliotecas americanas pelas facilidades de infra-estrutura e do baixo custo de telecomunicações no país, favorecendo o acesso online às bases de dados.

Os mesmos fatores parecem influir, de modo inverso, na diferença do uso de bases de dados em CD-ROM, maior entre as bibliotecas da USP (100%) do que entre as bibliotecas americanas (33,33%). Todas as bibliotecas americanas indicam a necessidade de um código de identificação e/ou senha para acesso às bases. Destaca-se, ainda, que três bibliotecas indicam a disponibilidade de bases de dados com texto completo e duas citam restrições ao acesso, limitado ao IP – Internet Protocol da Universidade, não sendo possível seu acesso fora do *campus*. Na USP o acesso é feito a partir dos microcomputadores da biblioteca, da rede local da unidade ou da Intranet da Universidade. Todas as bibliotecas americanas pesquisadas disponibilizam o acesso ao seu respectivo Catálogo Bibliográfico online. Embora o índice registrado entre as bibliotecas da USP seja de 93%, acreditamos que todas ofereçam o acesso ao DEDALUS – Banco de Dados Bibliográficos da USP, via Internet.

No Gráfico 2 está representado o percentual de acesso a documentos através dos indicadores de Empréstimo Automatizado, EEB, Coleções de Periódicos Eletrônicos e Fornecimento de cópias de artigos.

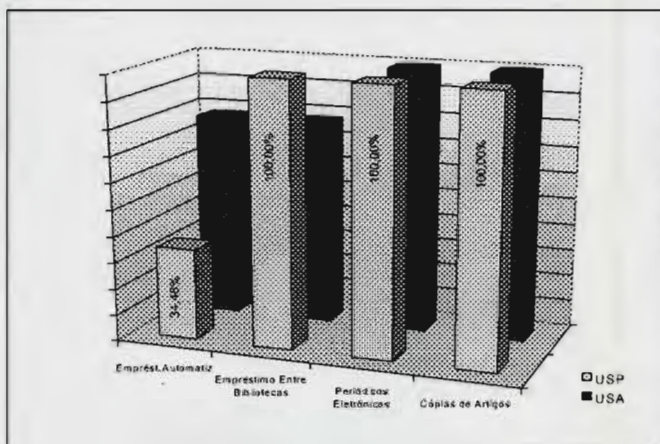


Gráfico 2:
Relações entre os indicadores
de acesso aos documentos
nos dois grupos de bibliotecas

No grupo americano 77,78% das bibliotecas dispõem de empréstimo automatizado, onde a partir da consulta ao catálogo bibliográfico online existe a opção de solicitar a obra consultada através de um processo de autenticação do usuário. Acrescente-se que em todas as bibliotecas, a solicitação de empréstimo pode ser feita através de formulário eletrônico ou por e-mail. Entre as bibliotecas da USP 34,48% indicaram dispor do serviço de empréstimo automatizado para os usuários locais. Este percentual poderá ser modificado, em breve, já que o SIBI/USP está desenvolvendo um Projeto Piloto do Empréstimo automatizado, a partir do DEDALUS, em quatro bibliotecas, para posterior implantação desse serviço em nível sistêmico. No entanto, ainda são mantidos os prazos/quantidade de documentos para empréstimo específicos de cada biblioteca. No grupo americano, estes valores já foram definidos, de forma padrão, para cada universidade. O prazo para o empréstimo varia de 28 a 38 dias, sendo que algumas limitam o número de documentos que podem ser solicitados ou, ficar sob a responsabilidade do aluno, como segue: 20 solicitações por semana e 10 itens sob a responsabilidade do aluno. Todas as bibliotecas do grupo americano dispõem de periódicos eletrônicos, permitindo que os artigos com texto completo selecionados sejam impressos ou salvos em disco. Algumas disponibilizam, em sua página *Web*, “links” a fornecedores de documentos comerciais, a quem os usuários podem solicitar cópias urgentes (recebidas por mail ou facsímile). Pode-se dizer, também, que todas as bibliotecas da USP passaram a dispor de periódicos eletrônicos como resultado da implantação do ProBE – Programa Biblioteca Eletrônica.

O Gráfico 3 mostra a disponibilidade do Correio, Fax e o software Ariel como meios para obtenção de documentos, embora estes indicadores não estejam quantificados quanto ao uso.

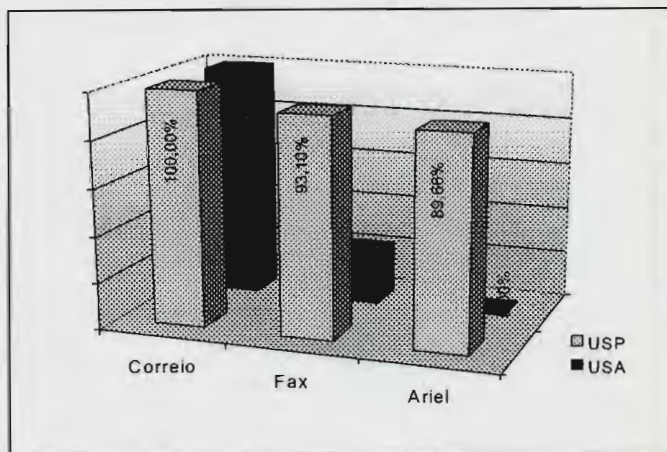


Gráfico 3:
Relações entre os meios para
obtenção e acesso aos documentos
nos dois grupos de bibliotecas

Todas as bibliotecas dos dois grupos estudados utilizam o correio para o fornecimento de artigos. As bibliotecas americanas utilizam preferencialmente este meio, inclusive para o empréstimo de livros, não só entre elas, mas diretamente ao aluno. Observou-se que o facsímile é disponibilizado em apenas 22,22% das bibliotecas do grupo americano para o fornecimento de cópias de artigos, enquanto que entre as bibliotecas da USP este recurso está disponível em 93,10%. Ressalta-se que seu uso efetivo, pelas bibliotecas da USP, foi limitado a partir da disponibilidade de uso das redes para fornecimento de documentos.

Nas bibliotecas americanas pesquisadas não foram encontrados dados quanto ao fornecimento eletrônico de cópias de documentos diretamente para o usuário fora do *campus*. Acredita-se que entre as bibliotecas exista essa prática para a obtenção de cópias de artigos de periódicos não existentes em seus acervos. Esta afirmação baseia-se, em princípio, nos dados obtidos na relação de usuários do software Ariel para transmissão eletrônica de documentos. Por outro lado, nas bibliotecas da USP o processo de obtenção de documentos foi agilizado com o uso do software Ariel na comutação bibliográfica, principalmente após sua implantação pelo SIBi/USP e adoção pelo programa COMUT Online, sendo já utilizado por 26 bibliotecas (89,66%).

As formas de atendimento de referência estão representadas no Gráfico 4, com a indicação da disponibilidade de e-mail, fax e telefone.

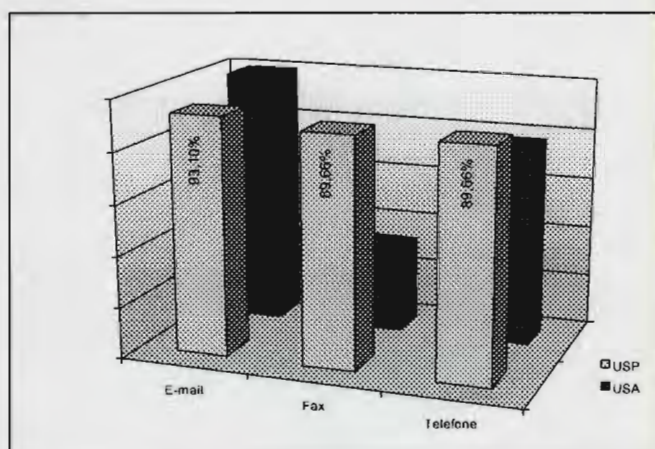


Gráfico 4

Relações entre as formas de atendimento de referência nos dois grupos de bibliotecas

No grupo de bibliotecas americanas, 100% dispõem de e-mail específico para atendimento dos alunos de EAD, enquanto que 93,10% das bibliotecas da USP atendem seus usuários através de e-mail. Ressalta-se que 55,56% do primeiro grupo dispõem também de formulário eletrônico próprio, e apenas uma das bibliotecas da USP informou que oferece esse recurso.

Os dados referentes ao uso de fax e telefone nas bibliotecas da USP mostram que 89,66% disponibilizam essas formas de atendimento, embora não se tenham medidas da proporção de uso de cada uma delas. Sabe-se que as bibliotecas estão substituindo o uso destes recursos pelos disponíveis na Internet, indo ao encontro das diretrizes recentemente estabelecidas pela Divisão de Telecomunicações da USP em ofício circular de fevereiro de 1999. O uso do telefone nas bibliotecas americanas (77,78%) é facilitado e muitas vezes há disponibilidade de números especiais para chamada gratuita, enquanto que o fax é de uso mais restrito (33,33%).

Outros comentários

Treinamento de usuário - As bibliotecas da USP já ministram treinamentos presenciais com a utilização de recursos eletrônicos, porém ainda não têm a experiência das bibliotecas americanas na disponibilização via *Web*;

Participação em Convênios/Consórcios - As atividades de parceria estabelecidas pelos convênios e consórcios, nos dois grupos estudados, demonstram a necessidade de integração

das bibliotecas às equipes multidisciplinares que devem constituir os grupos de trabalho para o desenvolvimento de cursos de EAD;

Envolvimento das Bibliotecas da USP com a EAD - O pequeno envolvimento encontrado evidencia a importância da conscientização da comunidade desta Universidade sobre os benefícios da Educação a Distância, para atendimento das necessidades nacionais de formação e capacitação de recursos humanos para o desenvolvimento do país. Mostra, ainda, que mesmo as bibliotecas precisam se posicionar e se disponibilizar para fazer face à evolução destas atividades na USP.

6 CONCLUSÃO E PROPOSIÇÕES

A Universidade de São Paulo vem atuando no sentido de estabelecer políticas e normalizar procedimentos para o desenvolvimento dos cursos de EAD, seguindo tendência global de descentralização e democratização do ensino.

A análise dos dados mostrou que as bibliotecas da USP já oferecem aos seus usuários produtos e serviços informacionais automatizados, tendo desenvolvido uma cultura organizacional no uso de tecnologias de informação que lhes dá condições de assumir o desafio representado pelo atendimento aos alunos dos cursos de EAD, de forma equitativa. Este é, sem dúvida, o momento para que o SIBi/USP, agindo em nível sistêmico, estabeleça políticas e diretrizes que norteiem a participação das bibliotecas no processo de implantação dos cursos de EAD, juntamente com professores e administradores.

Espera-se que os dados apresentados contribuam significativamente para essa definição, pelo SIBi/USP, que permitirá às bibliotecas atuarem cada vez mais de forma sistêmica e eficaz. Salienta-se que serão necessários estudos mais detalhados para o planejamento, organização e administração desses serviços que não podem ser simplesmente estendidos aos novos alunos. Face aos conceitos, tecnologias e dados abordados apresentam-se algumas proposições relacionadas ao envolvimento das bibliotecas nos programas de EAD:

- 1) Participação das bibliotecas, desde a fase inicial de planejamento, dos programas de EAD de suas unidades, bem como do desenvolvimento e avaliação destes;
- 2) Previsão, nos orçamentos dos programas de EAD, de verbas que viabilizem os serviços de biblioteca e informação para os alunos desses cursos;
- 3) Designação de uma bibliotecária responsável que coordene as atividades de apoio da Biblioteca relacionadas aos programas de EAD;
- 4) Envolvimento das bibliotecas em acordos com outras bibliotecas para prover serviços e recursos aos alunos de EAD;
- 5) Elaboração de diretrizes que norteiem a atuação das bibliotecas no desenvolvimento das atividades de apoio aos cursos de EAD, ou tradução e adaptação do “*Guidelines*” da Association of College and Research Libraries ou da Canadian Library Association como guia de planejamento para apoio da Biblioteca à EAD.

REFERÊNCIAS

- ACRL guidelines for distance learning library services; the final version, approved July 1998
Available from: <URL: <http://www.ala.org/acrl/guides/distlrng.html>> [1999 Jan. 20]
- AVANCINI, M. Ensino a distância terá controle. **Folha de São Paulo**. São Paulo, 11 dez. 1998. C.3, p.3
- BING, J.A.et al. **Systems design**: distance library services. Available from: <URL: <http://www.fcac.nova.edu/~huttonm/isd2.html>>[1998 Dec. 14]
- BLATTMAN, U.; DUTRA, S.K.W. **Atividades em bibliotecas colaborando com a educação a distância**. São Paulo, APB, 1999. (Ensaio APB, 63) Disponível em: <URL: http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/atividade_ead.html>[20 dez. 1998]
- BRASIL. Decreto nº 2.494 de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o Art. 80 da Lei nº 9.346/96 de 20 de dezembro de 1996. **Diário Oficial da União**. Brasília, 11 fev. 1998, seção 1, pág. 1. Disponível em: <URL: <http://www.intelecto.net/ead/decreto1.htm>> [13 nov. 1998]
- BRASIL. Lei nº 9394 de 12 de dezembro de 1998. Fixa as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Diário Oficial da União**. Brasília, 12 dez. 1996, seção 1, pág. 1. Disponível em: <URL: <http://www.intelecto.net/ead/leildb.htm>> [13 nov. 1998]

- BRASIL. Portaria nº 301, de 7 de abril de 1998 do Ministério da Educação e do Desporto. Normatiza os procedimentos de credenciamento de instituições para a oferta dos cursos de graduação e educação tecnológica a distância. **Diário Oficial da União**, 9 abr. 1998.
- BROPHY, P. Off-campus library services: a model for the future. **Journal of Library Services for Distance Education**. v.1, n.1, Aug. 1997. Available from: < URL: <http://www.westga.edu/library/jlsde/vol1/1/PBrophy.html> > [1998 Dec. 07]
- BUTLER, J.; DEJOHN, B. **Library and information services for the Minnesota Virtual University**. Available from: < URL: <http://kinglear.lib.umn.edu/dejohn/servicesmvu.htm> > [1998 Dec. 14]
- CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION. **Guidelines for library support of distance learning in Canada Position Statement**. Available from: < URL: <http://www.cla.amlibs.ca/distance.htm> > [1998 Dec. 07]
- CENTRAL MICHIGAN UNIVERSITY. **THE CMU libraries off-campus library Services web site**. Available from: < URL: <http://www.lib.cmich.edu/ocls/> > [1999 May 25]
- COOPER, R. Remote library users: needs and expectations. **Library Trends**, v.47, n.1, p.42-64, Summer 1998.
- DANTAS, C.A.B. Ensino a distância. **Rev. USP**, n.39, p.44-53, set/nov. 1998.
- DUGAN, R.E. Distance education: provider and victim libraries. **Journal of Academic Librarianship**, v.23, n.4, p.315-7, Jul. 1997.
- KRZYŻANOWSKI, R.F. **Ações para a construção de uma biblioteca virtual**. Disponível em: < URL: www.usp.br/geral/infousp/rosaly.htm > [17 maio 1999]
- LANGHI, C. **Educação a distância através da Internet**. São Paulo, 1998 Dissertação (Mestrado). Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.
- LEBOWITZ, G. Library services to distant students: an equity issue. **Journal of Academic Librarianship**, v.23, n.4, p.303-8, July 1997;
- LESSIN, B.M. Library models for the delivery of support services to off-campus academic programs. **Library Trends**, v.39, n.4, p.405-23, Spring 1991.
- LOBO NETO, F.J. da S. **Educação a distância: regulamentação, condições de êxito e perspectivas**. Disponível em: < URL: <http://www.intelecto.net/ead/lobo1.htm> > [13 nov. 1998]
- LOCK, D.; NORDON, J. Designing DiLIS: a distance learner's information service. **Journal of Librarianship and Information Science**, v.30, n.4, p.241-8, Dec. 1998;
- MARCOVITCH, J. **A universidade (im)possível**. São Paulo, Futura, 1998.
- MARTINS, A.M. **Avaliação do programa "um salto para o futuro: estudo piloto do impacto"**. São Paulo, Fundação Carlos Chagas/Departamento de Pesquisas Educacionais, 1997.

- NEW JERSEY INSTITUTE OF TECHNOLOGY. **Library services for distance learning students.** Available from: < URL: <http://www.njit.edu/Library/off-campus/index.html> > [1999 March 31]
- NISKIER, A. **Educação a distância, a tecnologia da esperança.** São Paulo, Loyola, 1999.
- PENNSYLVANIA STATE UNIVERSITY. **Library resources and services for world campus/distance education.** Available from: < URL: <http://www.libraries.psu.edu/crsweb/idechem/studentserv4.htm> > [1999 March 31]
- RODRIGUES, R.S. **Modelo de avaliação para cursos no ensino a distância.** Florianópolis, 1998. Dissertação (Mestrado). Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <URL: <http://www.eps.ufsc.br/disserta98/roser/index.htm> > [9 jun. 1999]
- ROSSEEL, T. **Supporting distance learners: innovations in the field.** Available from: <URL: <http://arl.cni.org/diversity/leading/issue6/rosseel.html> > [1999 May 28]
- SHERRON, G.T. **Distance learning - supporting strategies.** Available from: < URL: <http://www.educause.edu/ir/library/abstracts/cmr9812.html> > [1998 Dec. 14]
- SNYDER, C.A.B ET ALL **Expanding the role of the library in teaching and learning: distance learning initiatives.** Available from: < URL: <http://www.ala.org/acrl/paperhtm/d28.html> > [1999 Feb. 02]
- UNIVERSITY OF DELAWARE LIBRARY. **Library services for distance users.** Available from: < URL: <http://www2.lib.udel.edu/usered/dist.htm> > [1999 March 31]
- UNIVERSITY OF KENTUCKY. **Distance learning library service.** Available from: < URL: <http://www.uky.edu/libraries/dislearn.html> > [1999 March 31]
- UNIVERSITY OF MAINE SYSTEM LIBRARIES. **OCLS services for students.** Available from: <URL: http://www.unet.maine.edu/Library_Services/index.html > [1999 March 31]
- UNIVERSITY OF NEBRASKA-LINCOLN. **Services for distance education.** Available from: URL: <http://www.unl.edu/ill/de/de1.html> > [1999 May 14]
- UTAH STATE UNIVERSITY. **Distance education library services.** Available from: <URL: <http://sticky.usu.edu/~distedli/> > [1999 March 31]
- WASHINGTON STATE UNIVERSITY. **Extended degree library services.** Available from: < URL: <http://www.wsulibs.wsu.edu/univ300/edp1.htm> > [1999 March 31]
- ZASTROW, J. **Going the distance: academic librarians in the virtual university.** Available from: < URL: <http://lama.kcc.hawaii.edu/staff/illdoc/DE/DEpaper.htm> > [1998 Dec. 14]