

BIBLIOTECAS ACADÊMICAS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Ursula Blattmann

Doutoranda em Engenharia de Produção na Universidade Federal de Santa Catarina

Professora do Departamento de Ciência da Informação

Universidade Federal de Santa Catarina - Brasil - E-mail: ursula@ced.ufsc.br

Gregório J. Varvakis Rados

Doutor em Engenharia da Manufatura pela Universidade Loughborough

Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina

Professor do Departamento de Ciência da Informação

Universidade Federal de Santa Catarina - Brasil - E-mail: grego@ced.ufsc.br

RESUMO

Aborda aspectos sobre as bibliotecas acadêmicas na educação a distância. Serviços promovidos pelas bibliotecas ao usuário a distância. Relaciona a importância da cooperação bibliotecária para atendimento das necessidades do usuário. Levanta questões sobre acervos de coleções eletrônicas e digitais e o acesso à bibliotecas ao usuário a distância.

Palavras-chave: Bibliotecas. Educação a distância. Serviços a distância. Acesso a distância.

INTRODUÇÃO

A aprendizagem permanente ou continuada, conhecida pela expressão *lifelong learning*, tornou-se um imperativo na economia mundial, onde inúmeras pessoas descobriram que por meio dela asseguram melhores condições de empregabilidade. Buscam-se oportunidades de aprendizagem que ocorrem em diferentes locais, ou seja, extrapolando os limites físicos das instituições educacionais alcançando o indivíduo dentro de sua residência ou até mesmo no seu trabalho. Esse novo cenário educacional vem provocando novas abordagens e reestruturações principalmente no ensino superior. As bibliotecas como

elementos do sistema educacional necessitam participar ativamente deste processo, buscando caminhos inovativos e criativos para apoiar a aprendizagem a distância e principalmente oferecer aos estudantes que optaram por essa modalidade de ensino oportunidades iguais de acesso às fontes informacionais como oferecidos aos estudantes do ensino presencial.

Entre os diferentes aspectos abordados pelas bibliotecas no seu cotidiano, estão aparecendo novas questões tais como: participar e reconhecer as implicações existentes no processo de aprendizagem contínua/permanente possibilitado pela educação a distância, integrar os serviços promovidos pelas bibliotecas ao usuário a distância, a importância da cooperação bibliotecária para atendimento das necessidades do usuário, a manutenção e controle dos acervos de coleções eletrônicas e digitais, e as condicionantes para o acesso à bibliotecas ao usuário a distância.

Este artigo pretende resgatar algumas facetas sobre as questões mencionadas e principalmente colaborar no entendimento dessas mudanças e do papel desenvolvido pelas bibliotecas participantes na educação a distância.

Importância das bibliotecas acadêmicas na educação a distância

As instituições de educação superior têm recursos limitados e vendo aumentada a demanda de seus serviços pela sua clientela, com impactos administrativos e pedagógicos. Entre os fatores para solucionar este fluxo procura-se por meio da utilização das novas tecnologias educacionais advindas das inovações da telecomunicação, tais como a teleconferência, a videoconferências, e pela incrementação dos recursos vindos da informática, decorrente do uso intensificado das redes de computadores, atender satisfatoriamente pela educação a distância com qualidade ao seu público alvo.

São diferentes fatores que interferem numa educação a distância com qualidade, entre eles está o acesso à informação para complementar a educação formal transmitida nos cursos a distância. Tiffin & Rajasingham (1995, p. 115) mencionam que no aprendizado a distância é

especialmente relevante o acesso às bibliotecas, indicando a importância de buscar a informação pela possibilidade de baixar arquivos (*download*) de determinados textos em bibliotecas específicas, dessa maneira a classe virtual terá sua biblioteca também.

A participação dos bibliotecários desempenha um papel importante na criação de universidades virtuais, conforme coloca Zastrow (1997, p.1), seja pela experiência e as habilidades para auxiliar no *design*, implementação e também no suporte da mediação nos projetos de educação a distância.

Enquanto Starke-Meyerring (1998) menciona que os estudantes da educação a distância foram condicionados longamente na expectativa limitada de acesso aos recursos e serviços das bibliotecas isso está sendo modificado. Exemplificando pelos novos recursos e serviços para apoio na aprendizagem a distância da University of Minnesota: melhorar o acesso remoto à informação; iniciativas para alfabetização informacional; serviços de referência e consultas; e , apoiar extensivamente a faculdade multidisciplinar.

No estudo realizado por Rodrigues (1998) um modelo de avaliação para programas de educação a distância, registra a importância dos recursos disponíveis aos envolvidos no processo de aprendizagem mencionando a importância do uso de fontes diversificadas de informação, entre elas, está o papel das bibliotecas no apoio instrumental oferecido pelas instituições de educação a distância.

Para Blattmann & Dutra (1999, p3) "as bibliotecas preenchem as lacunas existentes no ensino tradicional e na vida real, onde são apreendidas lições fundamentais, nestes ambientes ocorre a possibilidade do aprendizado social-interativo. Nota-se que os bibliotecários auxiliam os educandos a localizarem as informações que são necessárias desde publicações até listas de organizações importantes, portanto, o bibliotecário desempenha um papel coadjuvante no processo de ensino/aprendizagem".

Serviços promovidos pelas bibliotecas ao usuário a distância

Quando instituições acadêmicas começam a oferecer a opção do aprendizado a distância, segundo Moss (1997), provoca-se um impacto na biblioteca e nos serviços que devem continuar a serem oferecidos. Conforme esta autora, a biblioteca é responsável em providenciar aos estudantes *off-campus* (distanciados do campus) os mesmos serviços que são providenciados aos estudantes que freqüentam o campus (*on-campus*), mas esses serviços não são geralmente providenciados da mesma maneira. Criar serviços de referência aos estudantes remotos faz com que a ação de quem atua em bibliotecas seja repensada, bem como as maneiras em que os serviços são elaborados.

Portanto, observa-se que pela migração e criação de serviços oferecidos localmente nas bibliotecas para o acesso em rede local ou a distância são fatores fundamentais no acesso à informação digital. Tanto pela consulta de catálogos *online*, bases de dados referenciais ou até mesmo o acesso de coleções de publicações e documentos disponíveis no formato eletrônico e digital.

Zastrow (1997, p.2) menciona algumas idéias sobre os serviços que podem ser oferecidos pelas bibliotecas aos usuários que estão a distância, divididos em categorias específicas, tais como:

1 Assistência na referência: a) criação do balcão de informações virtual baseado em formulários *Web* que serão respondidos pelo setor de referência por meio das contas do correio eletrônico; b) atalhos eletrônicos, isto é, guias de assuntos da *Web* baseados na qualidade, pré-avaliação e resumo de *Websites* para suplementar os recursos materiais dos cursos. Principalmente para as turmas de projetos de pesquisa; c) possibilitar o acesso *Web* pela conexão de acesso remoto (*Telnet*) ao catálogo *online* da biblioteca.

2 Instrução bibliográfica: a) guia do usuário para informação textual *online*; b) tutoriais interativos; c) demonstrações em vídeo de como pesquisar o catálogo *online* da biblioteca ou bases de dados em CD-ROM utilizando a tecnologia em vídeo tal como Real

Video (ou encaminhar videocassetes sobre sites de aprendizagem ainda é mais prático enquanto vídeo *Web* ainda está sendo implementado)

3 Assistência na pesquisa: a) serviço de pesquisa *online* baseado em formulários *Web* ou por solicitações pelo correio eletrônico para conduzir pesquisas na literatura em bases de dados não disponíveis aos usuários da educação a distância.

4 Empréstimo interbibliotecário e entrega de documentos: a) a solicitação de documentos (livros, teses, manuais, entre outros) pelo empréstimo interbibliotecário pode ser efetuada pelo formulário *Web* ou pelo correio eletrônico e enviado para o estudante; b) a entrega de documentos baseada nas solicitações dos formulários *Web* ou pelo correio eletrônico; artigos podem ser entregues pela via do tradicional fax ou escaneados e depois enviados.

5 Reserva eletrônica da coleção: a) proteção da senha aos *hyperlinks* para a reserva de leitura de texto integral eletrônico nas classes; b) guias de acesso e uso de material eletrônico observando as tradicionais questões de *copyright* como: acesso restrito, informações sobre *copyright* devem ser facilmente visualizadas; necessidade de requerer permissão de uso; e, não podendo realizar proveito (no profit) no uso ou distribuição.

Importância da cooperação bibliotecária para atendimento das necessidades do usuário

O fluxo da informação da informação digital e seu respectivo crescimento exponencial conduz bibliotecas ao estabelecimento de políticas para o gerenciamento da informação digital entre os órgãos publicadores (editoras e entidades publicadoras) e o acesso remoto dos usuários. Entre os impactos estão as questões oriundas da legislação sobre direitos autorais, de *copyright*, de licenciamento e uso da informação digital no acesso remoto. Portanto necessita-se buscar soluções quanto às limitações existentes no uso educacional e informacional.

A necessidade de parcerias com outras instituições, decorrentes principalmente devido aos custos e armazenamento existentes na aquisição de coleções, bases de dados e acesso

online, fomenta o empréstimo interbibliotecário e o trabalho cooperativo entre as bibliotecas. Assim, serviços de consulta e empréstimo entre as bibliotecas tornou-se uma questão de atender as demandas informacionais que não podem ser satisfeitas pela coleção existente numa única biblioteca. Como decorrência do avanço da telemática nas bibliotecas, os catálogos cooperativos passaram a ser acessados remotamente e os serviços de empréstimo necessitam acompanhar essa evolução.

Adams (1997, p. 2) menciona alguns elementos causadores de impactos nos serviços das bibliotecas: computadores e redes podem realizar serviços bibliotecários, da equipe e recursos prontamente disponíveis; isto é especialmente bom para a equipe da biblioteca *off-campus*, pois com o treino adequado, pode-se aproveitar as mudanças, reconhecer que seu respectivo trabalho faz a diferença aos usuários remotos. É menos satisfatório se a tecnologia perpetua meramente os padrões de entrega e serviços. É ruim se existir muita divergência entre a tecnologia mais recente que está sendo utilizada (por exemplo conferência mediada por computadores) e as habilidades ou experiências necessárias para utilizar competentemente a tecnologia. O futuro requer que sejam alcançados as necessidades de treinamento com receptivos serviços bibliotecários atualizados. Isso é verdadeiro quando se refere aos serviços bibliotecários *off-campus*.

Wielhorski (citado por Moss, 1997), onde menciona que os bibliotecários devem trabalhar mais próximos e agir cooperativamente com o centro de computação do campus, no sentido de providenciar serviços de suporte aos usuários remotos. Essa autora enfatiza que a biblioteca deve definir seu papel referente ao treinamento dos usuários remotos. Este papel não deve ser desenvolvido isoladamente do centro de computação do campus.

Zastrow (1997, p. 1) menciona que os bibliotecários possuem habilidades para participar na entrega pela mediação do computador na *Internet*, pois estão familiares com a tecnologia computacionais e são usuários de longo prazo no uso da *Internet*; entendem das

questões de *copyright* e uso legal e estão acostumados a interpretá-las em situações práticas; estão habilitados a utilizarem a tecnologia da informação; possuem embasamento na entrega de recursos por meio do empréstimo interbibliotecário e na entrega de documentos; e, especialmente em organizar a informação.

A informação digital nas bibliotecas certamente provoca rupturas na sua estrutura organizacional. Os impactos podem ser considerados quanto às habilidades necessárias na qualificação dos profissionais bibliotecários no gerenciamento do fluxo da informação digital principalmente no ambiente da rede de computadores. Portanto, além de oferecer os tradicionais serviços aos usuários, a administração da biblioteca necessita preocupar-se cada vez mais com o apoio técnico, seja no catálogo *online*, no empréstimo e circulação, nas bases de dados em CD-ROM, nos recursos disponíveis na *Internet* e principalmente as publicações eletrônicas e digitais que estão surgindo.

Acervos de coleções eletrônicas e digitais

Muitos projetos estão sendo desenvolvidos em universidades e instituições publicadoras com a preocupação de criar, controlar, disponibilizar aos usuários a informação de forma digital, criando coleções eletrônicas em diferentes áreas do conhecimento, tais como clássicos da literatura, patentes, normas técnicas, livros, atlas, periódicos, integradas a bases de dados com texto integral ou de imagens tanto pelo formato CD-ROM e também pelo acesso *online* proporcionado pela rede de computadores.

Levacov (1999) afirma que a "biblioteca deixa de ser um tranquilo depósito de livros para tornar-se o ponto focal de pesquisa variada, acessada a qualquer hora por usuários virtuais de vários lugares do mundo."

A Biblioteca e Serviço Informacional da Universidade de Surrey, menciona Lock (1998), começou um novo Serviço de Informação aos Estudantes a Distância - *Distance Learners Information Service* (DiLIS), que encoraja tanto a equipe da biblioteca como os

estudantes dos programas a distância usar ampla variedade de serviços e recursos. O DiLIS fornece acesso ao material impresso e às facilidades dos recursos baseados na *Internet* tanto acadêmico como serviços de informação comercial. A experiência desenvolvida fornece uma base no serviço flexível cliente-orientado bem como demonstra ser um excelente exemplo de como a pesquisa pode eficazmente ser traduzida na ação.

A Universidade de Edinburgh, criou um serviço conhecido como *Edinburgh Engineering Virtual Library* (EEVL), possibilita acesso ao catálogo que permite pesquisar e navegar em mais de 4.350 recursos qualitativos da engenharia e outros mecanismos de busca da área de engenharia. A seleção, avaliação, descrição e os *links*, realizada por especialistas que estão familiarizados com o sistema de patentes, proporcionando um trabalho rápido e de busca por item específico em mais de sessenta *sites* essenciais sobre patentes e normas técnicas na *Internet* visando facilitar o acesso à informação relevante aos engenheiros.(Harrison, 1999)

As experiências estão demonstrando novos caminhos para o gerenciamento das coleções eletrônicas e digitais. A *Internet* torna-se portanto o sustentáculo que une pessoas, acervos, instituições, tecnologias e muito mais fomentando o incremento do fluxo, manipulação e criação da informação digital.

Acesso a bibliotecas ao usuário a distância

Compete às bibliotecas proporcionarem acesso à informação aos usuários da instituição educacional. Os tipos de serviços e produtos que disponibilizam podem variar conforme as políticas institucionais e a estruturas existente, tais como, habilidades dos bibliotecários e recursos financeiros disponíveis. Influenciam dessa maneira na qualidade de serviços prestados pela instituição de ensino.

Por exemplo, a Universidade de Minnesota (1999) recomenda a todos estudantes, incluindo aqueles que participam da aprendizagem a distância, utilizem a *Homepage* da

biblioteca (<http://www.lib.umn.edu/>) como portal de entrada aos recursos e serviços informacionais da biblioteca. Enquanto na página que proporciona acesso à informação de interesse especial aos estudantes da educação a distância (<http://www.lib.umn.edu/dist/>), tem como objetivo apenas suplementar a *Homepage* da biblioteca. Nota-se portanto a preocupação de atender qualitativamente aos usuários.

Na utilização dos recursos eletrônicos *online* desenvolvido na biblioteca da Universidade of West Florida, pode-se mencionar que os mesmos são oferecidos a distância somente aos estudantes, membros da faculdade e equipe instrucional. Para utilizar os recursos necessita-se configurar os computadores, as instruções completas sobre a configuração estão disponíveis *online*, ou também pode-se contatar o *Florida Distance Learning Reference & Referral Center* para auxílio. Entre os tipos de recursos *online* disponíveis estão: o catálogo *online*, bases de dados para localizar artigos de periódicos, ferramentas de referência tais como enciclopédias e dicionários, periódicos eletrônicos, revistas e jornais, reserva eletrônica, formulários de solicitações para livros e artigos, formulários para renovação e chamada para livros. (Library, 1999)

Stephens & Unwin (1997, p.1) argumentam a menos que as bibliotecas sejam encorajadas para desempenharem um papel central no processo de aprendizagem e no suporte ao empenho, os estudantes a distância terão pela frente suas experiências de aprendizado fortemente limitadas e controladas.

De acordo com as entrevistas realizadas em onze provedores de cursos, Stephens & Unwin (1997, p.2) identificaram uma tipologia dos cursos a distância, sendo a tipo B mais freqüente:

tipo A: o curso independente: onde os estudantes estudam o material empacotado (geralmente textual mas também multimídia) e não se espera que leiam ou consultem

outros recursos além do material fornecido. Fomenta a ilusão que a limitação da reserva da coleção eletrônica pode completar as funções de uma biblioteca acadêmica.

tipo B: o pacote expansível: onde os estudantes estudam o material empacotado e também com ampliação de leituras (estimulado o uso da biblioteca) recomendadas para certas seções do curso, notavelmente um projeto ou dissertação final. Provocando dessa forma aos estudantes habilidades do aprendizado autônomo.

Portanto, todos os envolvidos no desenvolvimento de políticas e programas de educação a distância necessitam posicionar-se sobre quais habilidades pretendem desenvolver ou estimular aos participantes dessa modalidade de ensino. Pois quando um indivíduo consegue independência e motivação para os estudos poderá mais facilmente assimilar o que aprende. O saber pensar criticamente será a essência deste processo de aprendizagem. E o papel das bibliotecas está em proporcionar recursos adicionais para o desenvolvimento de idéias e amplitude do conhecimento.

CONCLUSÕES

Entender as facetas da educação a distância e as necessidades informacionais dos usuários impulsionam mudanças nas bibliotecas.

Questões emergentes sobre políticas educacionais adotadas e aceitas na sociedade são peças-chave para compreender os impactos na estrutura institucional e também nas bibliotecas que visam atender a demanda informacional.

Outro fator que mobiliza as preocupações dos bibliotecários está em acessar ou possuir a informação. Os custos existentes proporcionam e resgatam a importância da cooperação bibliotecária para atendimento das necessidades do usuário.

Cada vez mais novas habilidades dos bibliotecários são requisitas na manutenção, acesso e controle dos acervos de coleções eletrônicas e digitais para atender as demandas

informacionais. Os avanços da telemática, principalmente o uso intensificado da *Internet* possibilita integrar os serviços informatizados das bibliotecas.

Ao mesmo tempo que a *Internet* é aliada do bibliotecário, ela torna-se sua maior rival, pois o usuário independente prefere utilizá-la tendo um vasto campo informacional, com ferramentas de apoio a pesquisa e acesso tanto para bases de dados como publicações eletrônicas na íntegra.

Cabe salientar para realização de pesquisas e satisfazer a necessidade informacional do usuário este precisa buscar universos amplos de informação, tais como: embasamento nos dados primários, pessoas, bibliotecas e *Internet*.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADAMS, Chris. The future of library services for distance education: what are we doing, where are we heading, what should we be doing? *The Journal of Library Services for Distance Education*, v. 1, n.1, Aug. 1997. URL: <http://www.westga.edu/library/jlsde/vol1/1/Cadams.html>

BLATTMANN, Ursula, DUTRA, Sigrid Karin Weiss. *Atividades em bibliotecas colaborando com a educação a distância*. São Paulo : Associação Paulista de Bibliotecários, 1999. 13 p. (Ensaio APB, n. 63, fev. 1999) Disponível no acesso online URL: http://www.geocities.com/CollegePark/Residence/1163/papers/atividade_ead.html

HARRISON, Nicola. Getting the most out of Patent information on the Internet. *Ariadne*, Issue 20, 1999. URL: <http://www.ariadne.ac.uk/issue20/eevl/patents.html>

LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais. *Revista da FAMECOS*, n. 6, 1999. URL: <http://ultra.pucrs.br/famecos/rf6maril.html>

LIBRARY Services for Florida's Distance Learners. <http://www.lib.usf.edu/distance/brochure/uwf.html> Documento obtido em 10/11/1999

- LOCK, Debbie. DiLIS shrinks the Globe. *Ariadne*, Issue 18, 1998. URL: <http://www.ariadne.ac.uk/issue18/dilis/intro.html>
- MOSS, Molly M. *Reference Services for Remote Users*. 1997 (e-mail: mmoss@mit.edu) URL: <http://edfu.lis.uiuc.edu/review/5/moss.html>
- RODRIGUES, Rosângela Schwarz. *Modelo de avaliação para cursos através de ensino a distância: estrutura, aplicação e avaliação*. Florianópolis, 1998. 120p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.
- STARKE-MEYERRING, Doreen. *Making being there as good as being here. Cause/Effect a practioner's journal about managing and using information resources on college and university campuses*. URL: <http://www.educause.edu/ir/library/html/cem992a.html> (1998) Documento obtido em 02/08/1999
- STEPHENS, Kate, UNWIN, Lorna. The heart of the matter: libraries, distance education and independent thinking. *The Journal of Library Services dor Distance Education*, v. 1, n.1, Aug., 1997. URL: http://www.westga.edu/library/jlsde/vol1/1/KStephens_LUnwin.html
- TIFFIN, John, RAJASINGHAM, Lalita. *In search of the virtual class: education in a information society*. London : Routledge, 1995.
- UNIVERSITY OF MINNESOTA. *Distance learning services at the University of Minnesota Libraries*. 1999. URL: <http://www.lib.umn.edu/dist/> Documento obtido em 02/08/1999.
- ZASTROW, Jan. *Going the distance: academic librarians in the virtual university*. 1997. URL: <http://lama.kcc.hawaii.edu/staff/illdoc/DE/DEpaper.htm> (Publicado em Proceedings of the Twelfth Computers in Libraries Conference: Arlington, Virginia, March 10-12, 1997) Documento obtido em 10/11/1999.