



ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS

ENSAIOS APB

**ATIVIDADES EM BIBLIOTECAS
COLABORANDO COM A EDUCAÇÃO
A DISTÂNCIA**

**Ursula Blattmann
Sigrid Karin Weiss Dutra**

Ensaio APB, n. 63

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

**ATIVIDADES EM BIBLIOTECAS
COLABORANDO COM A EDUCAÇÃO
A DISTÂNCIA**

**Ursula Blattmann
Sigrid Karin Weiss Dutra**

Ensaio APB, n. 63

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

**ATIVIDADES EM BIBLIOTECAS COLABORANDO COM A
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

**Ursula Blattmann
Sigrid Karin Weiss Dutra**

Ensaio APB, n. 63

**São Paulo
Fevereiro
1999**

ENSAIOS APB

Coordenação editorial: Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

- 1 - MELO, José Marques de. Comunicação de Massa x Leitura. 1994.
- 2 - MOSTAFA, Solange Puntel. Balcão de Informações: o mercado emergente. 1994.
- 3 - TAVARES, Maria Christina de Moraes. Atuação da Biblioteca Infante-Juvenil. 1994.
- 4 - MURGLIA, Eduardo. A Crise da Informação. 1994.
- 5 - OLIVEIRA, Silas Marques de. A Crise dos recursos Humanos em Bibliotecas. 1994.
- 6 - BARROS, Maria Helena T. C. de. A Atuação da Biblioteca Escolar: relato de uma crise. 1994.
- 7 - DIAS, Maria Cristina Santarém et al. Alternativas para Contornar a Crise da Leitura: uma experiência do ônibus-biblioteca na cidade de São Paulo. 1994.
- 8 - FERREIRA, Marta Nosé et al. Projeto "Soma". 1994.
- 9 - LARROUDE, Rita Luisa et al. Terceira Idade: relato de uma experiência, 1991-1992. 1994.
- 10 - SILVA, Helen de Castro et al. Um espaço para a Fantasia. 1994.
- 11 - TOMAZELLI, Angela M. et al. Criança de Periferia não Lê: desmistificação. 1994.
- 12 - RIVA, Eliane Barbosa et al. Terceira Idade: programa integrado. 1994.
- 13 - ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O Espaço da Biblioteca: uma reflexão. 1994.
- 14 - VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Leitura Técnica e seu Papel na Pesquisa & Desenvolvimento. Jan. 95.
- 15 - ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Biblioteca pública: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. Fev. 95.
- 16 - VALLS, Valéria. O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade. Mar. 95.
- 17 - CARDIN, Tânia Maria Sanvezzo. Lixo reciclável x incentivo à leitura: uma relação que deu certo no município de Ipirorã - PR. Abr. 95.
- 18 - LIMA, Justino Alves. Bibliotecas e bibliotecários: o perfil de um caso. Maio 95.
- 19 - MODESTO, Fernando. Apontamentos sobre a ergonomia na implantação e uso do computador na biblioteca. Jun. 95.
- 20 - CÔRTE, Adelaide Ramos e. Memória técnica. Jul. 95.
- 21 - FUJINO, Asa. A gestão da informação no processo de cooperação universidade-empresa: uma visão crítica. Ago. 95.
- 22 - FARIA, Ivete Pieruccini. Livro e leitura no Brasil: alguns aspectos acerca da entrada do impresso no país. Set. 95.
- 23 - SMIT, Johanna. Algumas questões sobre os documentos audiovisuais em bibliotecas. Out. 95.
- 24 - SILVA, Antonio Manoel dos Santos, ALMEIDA, Glaura Maria Oliveira Barbosa de, BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O Plano de Gestão da Qualidade e sua implantação na rede de bibliotecas da UNESP: relato de uma experiência. Nov. 95.
- 25 - VERGUEIRO, Waldomiro C. S. Gestão da Qualidade e Bibliotecas Públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras. Dez. 95.
- 26 - LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte I. Degradação dos materiais. Jan. 96.
- 27 - LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte II. Um modelo de programa local. Fev. 96.
- 28 - SOUZA, Marta Alves de. Internet: a rede global. Mar. 96.
- 29 - MODESTO, Fernando. Combate ao vírus de computador na biblioteca. Abr. 96.
- 30 - BARTALO, Linete et al. A importância da leitura na formação do professor. Maio. 96.
- 31 - ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Sociedade de informação: espaço da palavra onde o silêncio mora? Jun. 96.
- 32 - GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A Legislação profissional do bibliotecário. Jul. 96.
- 33 - MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Abordagem qualitativa de pesquisa em biblioteconomia: uma introdução. Ago. 96.
- 34 - MARCHIORI, Patrícia Zeni. Eram os deuses astronautas? ou São os bibliotecários, profissionais da informação? Set. 96.
- 35 - FERREIRA, Sueli Mara S. P., KROEFF, Márcia S. Referências bibliográficas de documentos eletrônicos: vol. 1. Out. 96.
- 36 - FERREIRA, Sueli Mara S. P., KROEFF, Márcia S. Referências bibliográficas de documentos eletrônicos: vol. 2. Nov. 96.
- 37 - ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Roubo, depredação de materiais e campanhas educativas em bibliotecas: proposta de um modelo de avaliação. Dez. 96.
- 38 - SOUZA, Francisco das Chagas de. O bibliotecário brasileiro e seu humanismo. Jan. 97.
- 39 - LIMA, Justino Alves. Mobilização para uma política de conservação e manutenção de acervos contra o agente biológico humano. Fev. 97.
- 40 - SMIT, Johanna W., MACAMBYRA, Marina M. Tratamento de multimídia. Mar. 97.
- 41 - SANTOS, Jussara Pereira. O ensino de biblioteconomia no Mercosul: propostas de integração e harmonização curricular. Abr. 97.
- 42 - FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Elaboração de tesouros monolíngues com o programa TECER: considerações sobre o uso. Maio 97.
- 43 - BARRETO, Angela Maria. Conversas com quem gosta de informar. Jun. 97.
- 44 - LIMA, Justino Alves. As entidades da biblioteconomia: uma tentativa de globalização e uma iniciativa de intervenção política. Jul. 97.
- 45 - TÁLAMO, Maria de Fátima G. M. Linguagem documentária. Ago. 97.
- 46 - MODESTO, Fernando. O bibliotecário e o mercado de trabalho: alguns comentários. Set. 97.
- 47 - RECINE, Analúcia Viviani dos Santos. Análise de partituras. Out. 97.
- 48 - TOMAEL, Maria Inês. Informação e globalização: reflexos de uma nova era. Nov. 97.
- 49 - FIGUEIREDO, Nice. Repensando a biblioteca pública brasileira: considerações em torno de resultados de pesquisa. Dez. 97.
- 50 - FIGUEIREDO, Nice. Repensando a biblioteca universitária brasileira: como prosseguir - notas para um projeto de pesquisa. Jan. 98.
- 51 - FERREIRA, Margarida M. Estudo do formato para registro bibliográfico Marc: volume 1. Fev. 98.
- 52 - FERREIRA, Margarida M. Estudo do formato para registro bibliográfico Marc: volume 2. Mar. 98.
- 53 - RUSSO, Mariza. Bibliotecas universitárias brasileiras: diretrizes para o próximo milênio. Abr. 98.
- 54 - GAUZO, Valéria. O bibliófilo José Mindlin: impressões de um encontro. Maio. 98.
- 55 - COSTA, Márcia Betânia da. Implantação do movimento 5S's em unidades de informação. Jun. 98.
- 56 - SIQUEIRA, Maria das Graças. Ler é conquistar autonomia. Jul. 98.
- 57 - SOUZA, Marta Alves de. Fontes de informação em Ciências Exatas: uma síntese. Ago. 98.
- 58 - FIGUEIREDO, Nice. A automação das bibliotecas universitárias: resultado de pesquisa. Set. 98.
- 59 - MODESTO, Fernando. O bibliotecário e o mercado de trabalho: estratégias para o emprego. Out. 98.
- 60 - BROWN, Doris R. O consórcio nas bibliotecas acadêmicas dos EUA. Nov. 98.
- 61 - GOMEZ, Margarita Victoria. Educação e informática: caminho entrelaçado com a biblioteconomia. Dez. 98.
- 62 - LIMA, Vânia Mara Alves. Comunicação e representação documentária. Jan. 99.
- 63 - BLATTMANN, Ursula, DUTRA, Sigrid Karin Weiss. Atividades em bibliotecas colaborando com a educação a distância. Fev. 99.

ATIVIDADES EM BIBLIOTECAS COLABORANDO COM A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Ursula Blattmann ⁽¹⁾
Sigrid Karin Weiss Dutra ⁽²⁾

INTRODUÇÃO

A educação a distância é uma modalidade de ensino que promove oportunidades para aprender que estão sendo consideradas positivamente durante este século. Atraindo cada vez mais o interesse de instituições e de indivíduos.

A educação a distância é também conhecida como educação alternativa ou não formal. Os programas e cursos oferecidos através do ensino a distância pelas instituições estão voltados tanto para o autodesenvolvimento, bem como, para a educação continuada profissionalizante.

Observa-se que durante as mudanças sociais e profissionais decorrentes, principalmente, do processo da globalização, as pessoas se preocupam com novas maneiras de aprender, principalmente voltando-se ao mercado de trabalho.

Mudanças podem ser vistas, também, nas bibliotecas que de certa forma sempre colaboraram com a educação continuada (termo conhecido como *long life learning*) facilitando acesso às diferentes fontes de informação, onde os profissionais que ali atuam confrontam-se com novas perspectivas de atendimento as necessidades de seus usuários. Além de atender usuários *in-loco*, passa-se a atender, também, através do teletrabalho (realizado a distância). Como se diz, não é de hoje que estes profissionais atuam a distância, pois, durante muitos anos atividades como atendimento por telefone ou por correio já eram prestadas. Observa-se, atualmente, a ênfase de muitos serviços realizados nos diferentes tipos de bibliotecas, a questão do uso das tecnologias oriundas da telemática, que superam a barreira do tempo e espaço, ou seja, conforme coloca Levy (1996), a virtualização do ser humano.

¹ Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção de Sistemas UFSC. Mestre em Biblioteconomia. Professora do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da UFSC E-mail: ursula@ced.ufsc.br

² Mestranda do Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção de Sistemas UFSC. Diretora da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina E-mail: sigrid@bu.ufsc.br

Tiffin & Rajasingham (1995, p. 76) mencionam que as bibliotecas tornaram-se muito importantes e são consideradas as âncoras das instituições de ensino. Não é somente pelo seu tamanho e sua abrangência que as bibliotecas atraem seus estudantes. É também pela qualidade e a totalidade das coleções individuais de textos contidos. Pode-se assim dizer que as grandes universidades e instituições do mundo estão associadas as suas grandes bibliotecas. Para exemplificar, eis o caso da Biblioteca do Congresso³ dos Estados Unidos considerada uma das maiores bibliotecas do planeta.

No aprendizado a distância, segundo Tiffin & Rajasingham (1995, p. 115), é especialmente relevante o acesso as bibliotecas. Estes autores complementam que quando for possível baixar, ou seja, realizar o *download* de determinados textos de livros em determinadas bibliotecas, a classe virtual terá sua biblioteca virtual. Se isto era utópico há quatro ou cinco anos atrás, pode-se observar que ocorrem inúmeras iniciativas internacionalmente ou nacionalmente de disponibilizar acervos digitalizados em bibliotecas de acesso globalizado proporcionado principalmente através da Internet.

Iniciativas, tais como, a mais antiga e maior iniciativa privada de digitalização de textos no idioma inglês é o Projeto Gutenberg. Desde 1971, segundo Zimmer (1998), iniciativa idealizada pelo estudante da Universidade de Illinois, Michael Hart, tem o objetivo de disponibilizar acesso gratuito aos textos na rede de computadores. Uma das metas deste projeto é digitalizar até o ano 2001 cerca de 10.000 títulos na forma de textos eletrônicos.

Com o número crescente de publicações eletrônicas, existem localidades virtuais como a Internet Public Library⁴ onde os usuários podem acessar facilmente a literatura.

No Brasil iniciativas tais como a Biblioteca do Estudante Brasileiro⁵ da Universidade de São Paulo e o Programa de Informação e Comunicação para a Pesquisa - PROSSIGA⁶, estão disponibilizando textos desde literatura clássica portuguesa a textos técnico-científicos (Diniz, 1998) e facilitando o acesso público e gratuito de textos digitalizados.

Reconhecer o envolvimento tradicional do bibliotecário no papel de formador está sendo valorizado nesta era do conhecimento. Para tanto, Lebowitz (1997) menciona que os bibliotecários desempenham um papel mais proativo nas salas de aula e também trabalham mais colaborativos utilizando suas faculdades de ensinar no ambiente de educação a distância. Os bibliotecários estarão mais abertamente envolvidos no processo educacional.

³ Mais informações estão disponíveis na URL: <http://www.lc.gov>

⁴ Acesso via URL: <http://www.ipl.org/>

⁵ Acesso via URL: <http://www.bibvirt.usp.br>

⁶ Mais informações estão disponíveis na URL: <http://www.prossiga.br/rei>

Segundo Allred (1997), as condições de aprendizado na educação continuada estão sendo facilitadas a todos os indivíduos, pois inúmeras bibliotecas públicas (no caso da Alemanha) estão inter-conectadas na auto-estrada da informação (Internet). Enquanto Diniz (1998) menciona que na realidade americana "é comum entrarmos em uma biblioteca e encontrar um terminal de acesso à Internet. Segundo a Associação de Bibliotecas Americanas, das 8.921 bibliotecas públicas americanas 60,4% oferecem acesso ao público, assim como 12% das bibliotecas das escolas públicas".

Pode-se dizer que as bibliotecas preenchem as lacunas existentes no ensino tradicional e a 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.

Neste artigo pretende-se conhecer atividades desenvolvidas em bibliotecas, especificamente aos usuários considerados a distância (termos utilizados pela literatura: usuário remoto e usuário *off-campus*) e num quadro comparativo mostrar o que e como a Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina tem desenvolvido, neste ambiente, para os usuários *in-loco* e também aos usuários *off-campus*.

SERVIÇOS BIBLIOTECÁRIOS PRESTADOS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

No início, a educação a distância era oferecida para grupos que estavam em desvantagem, tais como: desempregados, pessoas residentes em áreas remotas ou rurais, pessoas que trabalham mas não podem participar de cursos formais, donas de casa e outros grupos (Kanjilal & Tripathi, citado por Indira Gandhi National Open University, 1997).

O estudo realizado por Rodrigues (1998), apresenta uma revisão da literatura sobre educação a distância, tendo o intuito de construir um modelo de avaliação baseado na revisão bibliográfica, que considera procedimentos e metodologias de várias instituições, nacionais e internacionais, garantindo a abrangência dos critérios e itens a serem avaliados, permitindo uma visão macro de todo o processo, desde o diagnóstico inicial até o relatório final de avaliação. Observa-se a importância dos recursos disponíveis aos envolvidos no processo de aprendizagem, onde verifica-se, também, a importância do uso de fontes diversificadas de informação. Entre elas, cabe lembrar o papel das bibliotecas no apoio instrumental oferecido pelas instituições de educação a distância.

Quando instituições acadêmicas começam a oferecer a opção do aprendizado a distância, segundo Moss (1997), isto provoca um impacto na biblioteca e nos serviços que devem continuar a serem oferecidos. Segundo esta autora, a biblioteca é responsável em providenciar aos estudantes *off-campus* (distanciados do campus) os mesmos serviços que são providenciados aos estudantes

que frequentam o campus (*on-campus*), mas estes serviços não são geralmente providenciados da mesma maneira. Criar serviços de referência aos estudantes remotos faz com que a profissão de quem atua em bibliotecas seja repensada nas maneiras em que os serviços são elaborados.

Existem, portanto, diferentes serviços prestados pelas bibliotecas aos estudantes remotos, Moss (1997) em seu artigo, focaliza somente serviços de referência eletrônica.

Moss (1997), menciona que um grupo de trabalho da *American Library Association* (ALA) em 1988 revisou o documento de 1981 "Guidelines for Extended Campus Library Services" pois, houveram mudanças tais como:

- Estudo não-tradicional tornou-se elemento comum na educação superior;
- Aumento da diversidade das oportunidades educacionais;
- Aumento do reconhecimento das necessidades referentes aos recursos bibliotecários no campus principal;
- Uma maior demanda dos recursos bibliotecários e serviços realizados pelo pessoal administrativo e de apoio aos setores distanciados do campus;
- Aumento das inovações tecnológicas na transmissão de informações e na entrega (*delivery*) dos cursos.

Moss (1997), menciona que estão aumentando significativamente instituições que oferecem cursos utilizando a modalidade de ensino a distância, ilustrando com o caso da Universidade do Arizona - Mestrado em Artes com o grau em *Library Science*, onde dos 36 créditos, 24 créditos podem ser realizados pelos trabalhos de curso virtualmente.

Tipos de serviços aos usuários remotos

Os tipos de serviços ao usuário remoto prestados pelas bibliotecas poderiam facilitar informações aos usuários sobre questões de referência e até questões detalhadas de pesquisa. Isto implica em duas funções: conhecer a literatura de serviços de referência aos usuários remotos e, conhecer serviços de referência específicos aos usuários remotos.

Serviços bibliotecários relacionados a educação a distância, conforme mencionado pela literatura na área da biblioteconomia e ciências da informação, geralmente referem-se a serviços de documentação, acesso ao catálogo e funções da circulação. E poucos, mas significativos, sobre os serviços de referência aos usuários remotos (Moss, 1997).

A *Association of Research Libraries*⁷ (ALR) publica, 10 vezes ao ano, "The Systems and Procedures Exchange Center" (SPEC), que são tópicos de interesse aos bibliotecários de referência.

⁷ Informações via WWW através da URL: <http://www.arl.org>

Recentemente publicou dois Kits sobre educação a distância e serviços aos usuários remotos (SPEC Kit 191: Providing Public Services to Remote Users, and SPEC Kit 216: Role of Libraries in Distance Education.)

Moss (1997), menciona que na pesquisa SPEC Kit 191 foram recebidas 75 respostas. No que se destacam serviços, excluídos via telefone: 64% dos bibliotecários indicaram que os serviços de referência são providenciados via RAPS - *remote access patrons*.

No SPEC Kit 216 (Moss, 1997), as respostas de 46 respondentes para a questão sobre se sua biblioteca proporcionava algum dos serviços de referência abaixo relacionados aos estudantes de educação a distância, foram:

- 34 Telefone
- 36 E-mail
- 27 Agendados "um-a um"
- 15 World Wide Web
- 7 Outros (tais como, especificamente):
 - 1 Comentar as funções do OPAC
 - 1 FAX
 - 1 E-mail para bibliotecários e ao serviço de referência
 - 2 Correio tradicional

Pease & Power (citado por Moss, 1997), mencionam que os princípios de qualidade dos serviços de referência devem ser os mesmos, tanto no campus ou fora dele, mas existem diferenças na forma de como o trabalho de referência deve ser executado. Por exemplo, como são conduzidos conforme as prioridades quando:

- 1) a pessoa encontrasse diante do bibliotecário;
- 2) a pessoa está no telefone;
- 3) a pessoa solicita o serviço via e-mail, fax, correspondência tradicional, etc.

Estas prioridades são modificadas quando os bibliotecários estão lidando com pessoas que nunca viram antes. Os métodos usados para oferecer serviços de referência aos usuários remotos incluem o telefone (algumas bibliotecas providenciam sistemas de discagem gratuita), fax, correio tradicional, e-mail, e formulários Web.

BIBLIOTECAS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Pease & Power (citado por Moss, 1997), mencionam que existem as dificuldades em desenvolver programas para providenciar serviços de referência, bem como, outros serviços aos

usuários remotos com o acréscimo de inúmeras dificuldades, pois muitas das classes a distância são estabelecidas sem qualquer consideração das necessidades bibliotecárias dos estudantes, e geralmente sem o conhecimento dos bibliotecários do campus central ou das bibliotecas locais.

Um exemplo de serviços aos usuários prestado por bibliotecas do MIT - Massachusetts Institute of Technology, mencionado por Moss (1997), mostra que os bibliotecários do setor de referência para responderem questões no OWL - On-line With Libraries (sistema online de atendimento) utilizam um manual detalhado passo-a-passo, pois, espera-se responder ao usuário enquanto ele ainda estiver conectado com a biblioteca, caso contrário, as respostas são enviadas via e-mail. Outro aspecto interessante é que todos os bibliotecários podem visualizar todas as questões que chegam no sistema de atendimento, não somente as questões de seus assuntos específicos. Todas as questões ficam localizadas onde o bibliotecário possa selecionar determinada questão a ser respondida. O *status* da questão é modificado conforme esteja sendo trabalhada no sistema. Estando o sistema aberto para todos os atos dos bibliotecários, proporcionando assim uma oportunidade de aprendizagem com seus colegas, sendo uma maneira fácil de monitorar o serviço, garantindo a sua eficiente performance. Cabe lembrar que o OWL é acessível somente através da rede institucional de computadores Athena, com limitações e incluindo senhas de acesso.

A Universidade de Oklahoma, através da *School of Library and Information Studies (SLIS)* e da *Library and Information Research Center (LIRC)* desenvolveram um projeto para providenciar serviços bibliotecários off-campus aos estudantes a distância (Moss, 1997).

O SLIS e o LIRC também desenvolveram uma lista de tarefas e de responsabilidades ao desenvolvimento do serviço:

- Desenvolver especificações;
- Obter dados descritivos dos estudantes;
- Determinar necessidade de informação;
- Investigar limitações dos serviços;
- Desenvolver guias de orientações dos serviços;
- Desenvolver a estrutura de custos e preços;
- Desenvolver procedimentos administrativos;
- Planejar orientação bibliotecária;
- Preparar pacote de informações sobre acesso remoto às bibliotecas que utilizam OPAC e BBS locais e canais de comunicação para serviços;
- Estabelecer e manter contatos com estudantes através de telefone, cartas, BBS;
- Providenciar serviços de informação;
- Conectar usuários com meios de informação local;
- Conduzir avaliação permanente;
- Analisar os resultados das avaliações; e,

- Revisar procedimentos de serviços e implementá-los (Harrington & Spindle, 1993, p. 91 citado por Moss, 1997).

Os objetivos do projeto realizado na Universidade de Oklahoma, conforme menciona Moss (1997), referente aos serviços off-campus, entre outros estão:

- Auxiliar educandos a distância em localizar material específico;
- Auxiliar os usuários em identificar recursos próximos a sua residência;
- Desenvolver estratégias de pesquisa com os aprendizes;
- Providenciar o auxílio do empréstimo inter-bibliotecário e entrega de documentos com as limitações existentes do direito autoral;
- Auxiliar usuários em definir as necessidades informacionais;
- Providenciar orientação/instrução em tecnologia da informação e telecomunicações (Harrington & Spindle, 1993, p. 92, citado por Moss, 1997).

Outro exemplo mencionado por Moss (1997) é o caso da University of North Carolina – Chapel Hill Libraries (Universidade da Carolina do Norte), oferece aos usuários um serviço através de formulário Web conhecido como *Ask a Reference Question Webform* (acessível através da URL: <http://sunsite.unc.edu/reference/e-mail.html>).

Cabe lembrar que muitos elementos devem ser considerados quando forem oferecidos serviços aos usuários a distância (usuários remotos), devido as tecnologias de vídeo ainda não estarem bem desenvolvidas para serem usadas no serviço de referência à distância, os bibliotecários de referência necessitam aprender a negociar sem terem recursos visuais durante a negociação (Moss, 1997).

Pease & Power (citados por Moss, 1997), salientam que é mais fácil demonstrar o uso de recursos de referência do que explicar por escrito ou via telefone. Os bibliotecários de extensão necessitam confiar nas explicações escritas (por exemplo através do correio eletrônico) ou oralmente (via telefone). Pois, devido este contato de referência com o estudante a distância do campus (off-campus) pode ser mais longo e aprofundado que o contato no balcão de referência.

Wielhorski (citado por Moss, 1997), salienta 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. Esta 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.

BIBLIOTECAS DE UNIVERSIDADES DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Através da verificação de como instituições de ensino acadêmico oferecem apoio pedagógico e informacional através de suas bibliotecas, ou, que tipo de serviços são disponibilizados aos usuários a distância, pode-se observar a implantação de novos serviços e adaptações de serviços tradicionais, usando novas tecnologias da informação ao atendimento das necessidades informacionais dos usuários. A seguir, estão relacionadas as possibilidades oferecidas pelas bibliotecas das instituições reconhecidas internacionalmente e que oferecem a educação a distância.

A Universidade de Wisconsin, considerada a antecessora dos novos modelos de Universidades a Distância devido as inúmeras atividades de extensão, entre as bibliotecas que dispõem, a Parkside Library / Learning Center⁸ apresenta as seguintes características:

- Serviços da biblioteca para estudantes CNP (Collaborative Nursing Program) - em qualquer computador conectado a Internet;
- Acesso ao banco de dados e acesso *on line* aos catálogos (autorização);
- *FirstSearch* (procura primária) e OVID;
- *Links* da biblioteca para estudantes CNP;
- Empréstimo interbibliotecário;
- Entrega de documentos e artigos;
- Acesso: <http://www.uwp.edu/info-services/ibrary/tech1.htm> ;
- Determinados acessos dependem de senha;
- Materiais podem ser solicitados pelo telefone;
- E-mails dos bibliotecários para atendimento eletrônico;
- Material de empréstimo interbibliotecário leva de 7 a 10 dias úteis para chegar;
- Pessoas não conectadas a universidade (professores, estudantes e habilitados) pagarão taxa de US\$ 6,50 por empréstimo da data do pedido;
- Limite de 5 pedidos/semana para os estudantes.

A Biblioteca da Open University⁹, considerada uma das pioneiras instituições ofertando ensino universitário, segundo Moore (1996), o governo britânico criou em 1967 um comitê para planejar uma nova e revolucionária instituição educacional. Sendo que em 1971 foram admitidos os primeiros 24.000 estudantes. Esta universidade considerada aberta na Inglaterra, destaca as seguintes características referente ao apoio dos estudantes:

⁸ Outras informações podem ser obtidas através da URL <http://www.uwp.edu/info-services/library/tech1.htm>

⁹ Mais informações podem ser obtidas na URL: <http://oulib1.open.ac.uk/lib>

- Centro Interativo de aprendizagem & arquivo de mídias;
- Recursos on-line;
- Biblioteca eletrônica enfocada nas necessidades específicas;
- Como meio de comunicação interna: boletim, periódicos, alertas eletrônicos;
- Desenvolvimento de sistema gerenciador para empréstimos restritos, com o propósito de proteger os direitos autorais (copyright), baseados em vários modelos e adaptável a vários sistemas de reserva eletrônica, e;
- Estudo conduzido pela biblioteca investigando as possibilidades de serviços eletrônicos para alunos a distância.

A Fernuniversität Hagen¹⁰, instituição que oferece educação a distância na Alemanha desde 1974, apresenta a seguinte estrutura dos seus serviços bibliotecários:

- Acervo de 640.000 volumes e 3.200 assinaturas de periódicos;
- Participação no serviço de cópias: INBUKO - Informations-, BUch- e KOpier- Service;
- Acesso ao OPAC - catálogo online de acesso público;
- A partir de 1991 proporciona acesso a bases de dados online e CD-ROM;
- Desde 1992 esta Biblioteca Universitária opera o Centro de Documentação Européia;
- Acesso via rede de computadores;
- Permite empréstimo inter-bibliotecário e está aberta ao público, e;
- Desde 1996 existe a Universidade Virtual - possibilita acesso a biblioteca via digital. Observa-se a conexão com o Catálogo Virtual de Karlsruhe (Karlsruher Virtueller Katalog¹¹ (KVK).

Outro exemplo de Instituições consideradas como mega universidades emergentes é a Indira Gandhi National Open University - IGNOU. O número de estudantes envolvidos durante a sessão de 1997 foram 130.354, enquanto o número total de estudantes são 394.388 (Vice-Chancellor's, citado por IGNOU 1997).

Os programas da IGNOU (Indira Gandhi National Open University, 1997) identificam 5 canais de aprendizagem :

- Aprendizado em casa (aprendizado individual);
- Aprendizado no local de trabalho (aprendizado experimental);
- Aprendizado baseado na comunidade (aprendizado social);
- Aprendizado baseado no Centro de Recursos;
- Aprendizado baseado em Centros Especiais de Recursos.

¹⁰ Mais informações podem ser obtidas na URL : <http://www.feruni-hagen.de>

¹¹ Acesso ao catálogo pode ser realizado através da URL: http://www.ubka.unikarlsruhe.de/hvlib/kvk_extern.html

Para começar com este processo de diversificação dos canais de entrega, a IGNOU iniciou dois mecanismos: DLF - Distance Learning Facilitators (Facilitadores do Aprendizado a Distância) e o MMLC - Multi-Media Learning Centres (Centros de Aprendizados Multimídia). O DLF representa um centro baseado numa pessoa funcionando como intermediário e como mentor. Enquanto que os MMLCs foram estabelecidos para prover suporte aos recursos de aprendizagem para os estudantes. A infra-estrutura básica inclui: computadores, conexão Internet, e-mail/fax, biblioteca eletrônica, tele-conselhos e provisão de recursos multimídia.

Estes centros de trabalho foram adotados para facilitar a conduta das sessões práticas. Eles estão localizados em diferentes bibliotecas e centros de informação e possuem facilidades da infra-estrutura básica necessária para exercícios baseados em computador.

BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA: serviços aos usuários remotos

A Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina¹² - BU/UFSC, dentro da proposta de uma biblioteca virtual possibilita através de sua homepage disponibilizar acesso ao seu acervo e a outros serviços. Apresenta sua estrutura e organização, com *links* para suas bibliotecas setoriais, sua participação em Redes Cooperativas, dados sobre o acervo e serviços¹³ como:

- Alerta bibliográfico;
- Empréstimo Inter-bibliotecário;
- Novas aquisições;
- Comutação bibliográfica;
- Orientação e treinamento no acesso a bases de dados;
- Mercado Editorial;
- Permuta de Duplicatas e Intercâmbio;
- Seleção interativa, e;
- Informes: apresenta novidades e links interessantes.

Acesso a Bases de dados

O acesso a Base de dados BibliUFSC¹⁴, acervo de monografias (livros, teses, dissertações, etc.), é executado pelo acesso remoto - Telnet, e via ambiente WWW através do software Lotus Notes (permitindo além da referência bibliográfica resumo da tese ou dissertação), de uma forma mais elaborada, disponibilizando informações sobre a coleção de periódicos, incluindo serviços como a reserva de material.

¹² Outras informações podem ser obtidas na URL : <http://www.bu.ufsc.br>

¹³ Mais informações podem ser obtidas na URL: <http://www.bu.ufsc.br/buser.html>

¹⁴ Informações sobre como consultar a base estão disponíveis na URL: <http://www.bu.ufsc.br/consulta.html>

O acesso para bancos de dados internacionais, bibliográficos e/ou texto completo tem sido possibilitado, através de cortesia de provedores de informação, como: EMC, OCLC, IAC e OVID. Para garantir este serviço se faz necessário um esforço conjunto da Administração Central, Cursos de Pós-graduação e Biblioteca, no sentido de viabilizarem sua definitiva assinatura. A demanda de uso por parte de alunos e professores da UFSC é expressiva, e trata-se de uma ferramenta importante para os cursos de ensino a distância.

O acesso aos materiais não existentes no acervo da BU é facilitado pelo uso do software ARIEL¹⁵, que possibilita o envio e recebimento eletrônico de documentos, via Internet, e pela participação em programas e redes cooperativas.

Encontra-se disponível, também, uma seleção de *links* realizada pelas bibliotecárias do Setor de Referência nomeado como "Bookmarks", são sites selecionados a partir de questões trazidas pelos próprios usuários, na área de Ciência e Tecnologia, conta atualmente com cerca de 700 links para páginas da Web atualizadas diariamente.

Ponderações sobre os serviços da biblioteca da UFSC

Destacam-se, como pontos positivos, o acesso irrestrito as informações quando a biblioteca passou a ser acessada por qualquer cidadão, em qualquer parte do mundo, através do ambiente Internet (principalmente usando as ferramentas de Telnet, WWW, E-mail). Isso pode ser acompanhado pelo número de cópias solicitadas, principalmente, das teses e dissertações defendidas na UFSC.

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.

Projetos a serem instalados a curto prazo na Biblioteca Central da UFSC:

- Assinatura de serviços de acervo eletrônico a banco de dados;
- Implantação do formulário eletrônico para solicitação de cópias (via, COMUT, LIGDOC);
- Implantação de Estudo de Usuários on-line;
- Implantação de um serviço para as dúvidas mais frequentes dos usuários.

¹⁵ Mais informações podem ser obtidas na URL: <http://www.rlg.org/ariel.html>

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os aspectos dos avanços e deficiências científico-tecnológicas existentes na sociedade brasileira devem ser considerados na implantação de serviços a distância pelas bibliotecas. Pois, ainda existem muitos contrastes entre o possível e o desejável. Exemplificando, mais precisamente, a própria estrutura da Rede Nacional de Pesquisa, que desenvolve a espinha dorsal (*backbone*) da Internet brasileira tem limitações quanto ao número de terminais de acesso a Internet ou proporcionado pelos provedores de acesso aos usuários que pretendem utilizar o acesso remoto via computador.

Oferecer serviços a distância pelas bibliotecas tradicionais requer, a princípio, estabelecer políticas de serviços além de conhecer a infra-estrutura do sistema de telecomunicações e os padrões mínimos sobre rede de computadores. Portanto, existe a necessidade do trabalho conjunto entre bibliotecários e pessoal técnico da computação.

Esforços isolados na implantação de serviços a distância por setores da biblioteca podem tornar-se turbulentos, a medida em que atuam independentemente do processo organizacional. Portanto, a integração de esforços, conforme a demanda dos usuários e a oferta de cursos a distância pela instituição, são diretrizes a serem constantemente analisadas e avaliadas.

O papel dos bibliotecários e conseqüentemente os serviços oferecidos pelas bibliotecas tem sofrido mudanças profundas devido a explosão da informação e principalmente o uso intensificado da telemática.

De um lado, observa-se o envolvimento do bibliotecário como formador (num papel de pedagogo), ou seja, participante do processo de ensino/aprendizagem. Onde desenvolve atividades pró-ativas auxiliando os usuários a aprenderem a pesquisar, seja na elaboração da estrutura ou na localização de fontes para suas pesquisas. Por outro lado, observa-se também, que o profissional encontra-se no processo de auto-aprendizagem no uso das tecnologias da informação e adequando-se ao trabalho cooperativo entre os pares e entre as organizações.

As questões sobre a importância e uso da tecnologia da informação devem ser consideradas tanto pelo bibliotecário em poder utilizá-las e principalmente nas situações dos usuários. Pois muitas vezes os equipamentos dos usuários podem ser diferentes (as vezes até incompatíveis) e o grau de conhecimento dos usuários também são diferenciados referente ao uso dos recursos (computadores, redes e ambiente Internet).

Sugere-se que os cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação desenvolvam projetos em parcerias com as bibliotecas e/ou centros de informação incluindo o envolvimento de pessoas

dos núcleos de processamento de dados das instituições na busca de soluções para as questões de digitalização de acervos, organização e disseminação deste material aos usuários a distância.

Recomenda-se que sejam efetuados estudos sobre as necessidades informacionais dos usuários a distância para a implementação de serviços a distância oferecidos pelas bibliotecas.

Cabe salientar a importância de criar infra-estrutura informacional adequada, ou seja, serviços oferecidos a distância pelas bibliotecas tradicionais, atendendo as necessidades dos usuários de cursos oferecidos a distância pelas instituições.

FONTES DE REFERÊNCIA

- ALLRED, J. Bibliotheken - offen für lebenslanges Lernen. *Bibliotheksdienst*, Berlin, v.31, n.1, p. 836-46, 1997.
- CABALLERO, Cesar, INGLE, Henry. Thousands still shoeless: developing library services in support of distance education: a case study. *The Journal of Library Services for Distance Education*, v.1, n.2, Jun. 1998. ISSN 1096-2123 URL: http://www.westga.edu/library/jlsde/vol1/2/Ccaballero_HIngle.html (obtido em 29/09/1998)
- DINIZ, Patrícia. *Biblioteca do futuro: sem paredes e barreiras físicas as bibliotecas ampliam suas fronteiras e democratizam a informação*. URL <http://www.cg.org.br/gt/gtbv/artigo02.htm> (obtido em 05/09/1998)
- HLOWACHUK, Darlene. *The role of librarians in distance education*. URL: <http://hollyhock.sns.ualberta.ca/398/darlene/distance.htm>
- Indira Gandhi National Open University. *Developing multi-channel delivery modes for the distance learners of library and information science at Indira Gandhi National Open University - IGNOU, India*. (Última atualização realizada em 17/08/1997) URL: <http://lin2.tpu.ee/~i-foorum/umal.htm>
- LEBOWITZ, Glória. After the millenium: library services to distance education. *The Journal of Library Services for Distance Education*, v.1, n.1, Aug. 1997. ISSN 1096-2123 URL: <http://www.westga.edu/library/jlsde/vol1/1/Glebowitz.html> (obtido em 21/08/1998)
- LÉVY, Pierre. *O que é o Virtual?* São Paulo: Editora 34, 1996.
- MOORE, MichelG., KEARSLEY, Greg. *Distance education: a systems view*. Belmont: Wadsworth Publishing Company, 1996.
- 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.
- SCHILLER, Nancy. World Wide Web library support for distance learning at the State University of New York at Buffalo. *MC Journal: The Journal of Academic Media Librarianship*, v4, n. 1, p. 25-37, Summer, 1996. URL: <http://wings.buffalo.edu/publications/mcjrnl/v4n1/schiller.html> (obtido em 21/08/1998)
- TIFFIN, John, RAJASINGHAM, Lalita. *In search of the virtual class: education in a information society*. London: Routledge, 1995.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Laboratório de Ensino a Distância. *Planejamento em educação a distância*. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância, 1998.
- ZIMMER, Dieter E. *Die digitale Bibliothek*. (Die funfteilige Artikelserie erhielt den Helmut-Sontag-Preis 1998 des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV) - Monografia premiada com o Helmut-Sontag-Preis 1998 oferecido pela Associação das Bibliotecas Alemãs) URL: <http://www2.zeit.de/zeit/tag/digbib> (obtido em 17/08/1998)