

A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO BIBLIOTECÁRIO NO ENSINO A DISTÂNCIA

THE IMPORTANCE LIBRARIANS SERVICES IN DISTANCE LEARNING.

Keli Rodrigues do Amaral¹
Linete Bartalo²

Resumo:

Os serviços bibliotecários oferecidos para os alunos de ensino a distância (EaD) nas universidades brasileiras constituiu-se o foco deste trabalho, que teve por objetivo analisar a atuação do bibliotecário, bem como apresentar os serviços desenvolvidos pelas bibliotecas no ensino a distância e avaliar os mesmos. Participaram da pesquisa 12 bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias brasileiras que oferecem cursos a distância, que responderam ao questionário. Visando alcançar os objetivos propostos foram investigados os procedimentos do bibliotecário perante a organização de serviços a distância, os meios de comunicação entre o bibliotecário e os alunos de ensino a distância e também a formação desses bibliotecários. O levantamento bibliográfico foi o serviço apontado como sendo o mais utilizado pelos alunos de EaD, sendo que o e-mail e o telefone são as ferramentas mais utilizadas pelos bibliotecários para se comunicar com esses alunos. Segundo os participantes da pesquisa, os alunos de EaD estão satisfeitos com os serviços bibliotecários a eles oferecidos.

Palavras Chave: Educação a distância; Bibliotecário; Serviços de biblioteca.

Abstract:

This article focused on librarians services provided to distance learning student in Brazilian universities. It analyzes the work of the librarians and evaluates the services carried out in the libraries in relation to distance learning. Twelve librarians from Brazilian universities which offer distance learning courses took part of this research by answering a questionnaire. The procedures of the librarians in regard to the organization of distance courses, the means of communication held between the librarians and the students, and the librarians' formation were investigated. The bibliographic survey was the type of services most often used by Distance Learning students and the telephone and e-mail the tools most often used by the librarians to communicate with those students. According to the participants in this research, the distance learning students are satisfied with the services the librarians provide them with.

Keywords: Distance Learning, Librarian, Library Services.

¹ Universidade Estadual de Londrina (UEL)

² Universidade Estadual de Londrina (UEL)

1 INTRODUÇÃO

O termo “educação a distância” e assemelhados, como teleducação, telensino, *Fernunterricht* em alemão ou *télé-enseignement* em francês, aplicam-se a todas as formas de educação nas quais o aprendiz normalmente se encontra em lugar distinto daquele em que se acha o professor (MOORE apud PFROMM NETTO, 1998).

O Decreto 2.494, de 10/02/1998, conceitua Educação a Distância como uma forma de auto-aprendizagem por meio da mediação de recursos didáticos, sistematicamente organizados, e apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados pelos diversos meios de comunicação.

A oferta de ensino a distância no Brasil por meio da implantação de infovias e mídias integradas estimula a busca e o desenvolvimento de soluções na gestão de serviços e produtos informacionais nas bibliotecas. O papel das bibliotecas no ensino a distância passa a ser elemento de suporte informacional dos cursos oferecidos.

Segundo Santos, Passos e Amaral (2001) a tecnologia da informática surge como grande auxílio ao bibliotecário em suas atividades, mas exige mudanças na função e no perfil do profissional da informação. Para assumir essas novas competências os profissionais bibliotecários terão que se atualizar e adequar-se ao novo perfil, principalmente no contexto da educação a distância.

O profissional da informação tem cada vez mais oportunidade de ser um multiplicador de suas funções, tendo em vista as várias direções que podem ser seguidas, quando se refere a tratamento e disseminação de informação (SANTOS; PASSOS; AMARAL, 2001). O simples controlador da aquisição, da preservação e do armazenamento de informações passa a exercer a função de gerenciador da manutenção de sistemas automatizados de acesso à informação, destacando suas habilidades de ensinar, consultar e pesquisar.

Relata-se aqui uma pesquisa realizada com o objetivo principal de analisar a atuação dos bibliotecários das bibliotecas universitárias brasileiras no ensino a distância (EaD), já que essa modalidade de ensino exige novo perfil desse profissional. Assim, investigou-se junto a esses bibliotecários os serviços oferecidos nas bibliotecas referentes à EaD, se existiam treinamentos dos serviços

bibliotecários direcionados aos alunos de EaD, quais os recursos utilizados para comunicação com esses alunos, quais os serviços mais utilizados pelos mesmos e a opinião do bibliotecário quanto à satisfação dos alunos de EaD com os serviços bibliotecários.

2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NAS UNIVERSIDADES

A história da educação a distância esteve sempre ligada à formação profissional, capacitando pessoas ao exercício de certas atividades ou ao domínio de determinadas habilidades, sempre motivadas por questões de mercado. Segundo Nunes (1993) as escolas por correspondência têm origem no final do século XVIII e tem como caráter a formação profissional.

A Lei 9394 de 1996, de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO) em seu artigo 80 refere-se à educação a distância, estabelecendo que o Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

A educação a distância pode ser realizada em todos os níveis de ensino: ensino regular, ensino fundamental, médio, superior e na pós-graduação. No entanto é mais adequado para a educação de adultos, principalmente para aqueles que já têm experiência consolidada de aprendizagem individual e de pesquisa, como acontece no ensino de pós-graduação e também no de graduação.

3 A BIBLIOTECA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O desenvolvimento científico e tecnológico na área de informação criou diversos formatos para disseminação do conhecimento, com isso surgiram várias indagações sobre a funcionalidade das bibliotecas e até sobre a possibilidade de sua extinção, mas ao contrário do que se pensa, a biblioteca continua mais ativa do que nunca e principalmente os serviços bibliotecários, que segundo Haricombe apud Mueller (2000) apresentou aumento nos níveis de ajuda prestada por bibliotecário, na medida em que eles assumem novos papéis, tais como apoio técnico para navegação na Web e recuperação de informação, não só para usuários que são alunos dos cursos a distância, mas também para alunos presenciais, que vêem

nesses serviços maior comodidade. Mueller (2000) ainda se referindo a alunos dos cursos a distância, registra que embora não venham fisicamente à biblioteca, esses alunos têm grandes expectativas sobre o que as bibliotecas estão aptas a lhes oferecer.

Segundo Moss (apud BLATTMANN e DUTRA, 1999), quando instituições acadêmicas começam a oferecer a opção do aprendizado a distância isto provoca um impacto na biblioteca e nos serviços que devem continuar a ser oferecidos, a biblioteca é responsável em providenciar aos estudantes *off-campus* (não presencial) os mesmos serviços que são providenciados aos estudantes *on-campus* (presencial), 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.

Segundo Blattmann e Dutra (1999), por meio da verificação de como as instituições de ensino superior oferecem apoio pedagógico e informacional por meio 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.

4 ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO ENSINO A DISTÂNCIA

A imagem do bibliotecário estava ligada a uma biblioteca “física”, mas hoje o bibliotecário atua tanto na biblioteca “física” como na biblioteca virtual/digital. Qualquer que seja o ambiente, o bibliotecário será sempre o mediador ou facilitador do acesso à informação.

Segundo Blattmann e Dutra (1999), o papel dos bibliotecários e conseqüentemente os serviços oferecidos pelas bibliotecas têm sofrido mudanças profundas devido à explosão da informação e principalmente ao 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, no qual desenvolve atividades pró-ativas auxiliando os usuários a aprenderem a pesquisar. 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.

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 dos acervos, organização e disseminação deste material aos usuários remotos. Recomenda-se que sejam efetuados estudos sobre as necessidades informacionais dos alunos a distância para a implementação de serviços de EaD 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 remotos.

5 MÉTODO

Foram contatadas, via e-mail, as 84 instituições de ensino superior brasileiras que mantinham cursos na modalidade a distância à época da coleta de dados, das quais apenas 12 deram retorno com a lista de profissionais que atuavam em suas bibliotecas. Ao todo eram 54 profissionais, aos quais foi encaminhado o questionário, também via e-mail, que investigava as dimensões abrangidas na proposta da pesquisa. Dos 54 profissionais apenas 13 devolveram o questionário respondido.

A maioria dos participantes encontra-se na faixa etária de 38 anos, sendo 12 do sexo feminino e apenas 1 do sexo masculino, 62% são formados em biblioteconomia e 38% não informaram corretamente a sua formação.

6 RESULTADOS

Foi observado que nem todos os profissionais bibliotecários que atuam na área de EaD, possuem algum curso voltado a essa área. Mas isso, segundo eles não influencia na execução dos serviços oferecidos.

Observa-se que 14% dos bibliotecários oferecem auxílio ao acesso a base de dados, pois o usuário precisa desse serviço, sendo oferecido também treinamento para acesso a base de dados.

Os serviços mais utilizados pelos alunos de EAD, são os serviços de levantamento bibliográfico (39%) e o de pesquisa em assuntos específicos (38%).

Apenas cinco instituições oferecem treinamento aos alunos de EAD, mas nem todos os bibliotecários atuam nesses treinamentos. Apesar de poucas bibliotecas oferecerem treinamentos, os alunos usufruem de todos os serviços disponíveis.

Para executar alguns serviços bibliotecários aos alunos de EaD é preciso algumas ferramentas de comunicação. Um bom curso precisa oferecer bibliotecas e sites específicos para atender aos interesses individuais e coletivos dos alunos. Também devem ter uma lista eletrônica interna que facilite a comunicação entre os estudantes, programas especiais para pesquisa e produção de textos coletivos, salas de bate-papo (*chat*) e fóruns temáticos, com debates organizados e mediados pelos professores orientadores.

Segundo Macedo e Modesto (1999), os recursos disponíveis na Internet permitem que biblioteca e bibliotecário forneçam um serviço melhor e diferenciado para seus usuários, através do acesso a informações de difícil localização ou obtenção, de outra forma que não a proporcionada pelo ambiente eletrônico/digital.

Mediante a análise dos dados, foi possível constatar quais as ferramentas mais utilizadas para se comunicar com os alunos de EaD, 29% utilizam o e-mail e o telefone e somente 17% utilizam sites, sendo que apenas 4% utilizam outras ferramentas como tutoriais e manuais.

Segundo Macedo e Modesto (1999), o correio eletrônico (e-mail), é certamente a ferramenta mais popular da Internet porque permite de maneira simples a troca de mensagens, favorecendo o compartilhamento de informações. Isso significa que o bibliotecário conta com um potente instrumento facilitador na comunicação com o usuário, que desta forma pode atender sua demanda fora da biblioteca, à distância.

Esses usuários não são somente estudantes, mas também professores e pesquisadores que utilizam os serviços bibliotecários. O bibliotecário não deve atender somente os alunos, pois a biblioteca também deve oferecer serviços bibliotecários aos professores e apoio para a identificação de material pertinente. Além do serviço propriamente dito, deve-se pretender também conquistar a confiança do professor, mostrando a variedade e alcance dos serviços bibliotecários e a eficiência dos serviços, pois somente com o trabalho conjunto entre os

educadores e os bibliotecários será possível a integração entre as novas tecnologias e a explosão informacional.

No que se refere à satisfação das necessidades informacionais dos alunos de EaD, os bibliotecários consideram que quase sempre são satisfeitas plenamente.

Essa satisfação dos alunos de EaD é muito importante, pois consolida o trabalho da biblioteca e por consequência do bibliotecário, cujo objetivo é ser o mediador entre o usuário e a informação, cumprindo a responsabilidade não apenas de fornecer, mas também de filtrar as informações para os alunos.

E finalmente, foi possível constatar que todos os bibliotecários que atuam em EaD, tem uma ampla atuação, pois as bibliotecas oferecem vários serviços bibliotecários, existindo varias formas de comunicação.

7 CONSIDERAÇÕES POSSÍVEIS

Apesar de não possuírem capacitação na área de EaD, os participantes da pesquisa são de opinião que isso não interfere negativamente na sua atuação, pois os alunos utilizam praticamente todos os serviços oferecidos pela biblioteca.

É interessante observar que quase todas as bibliotecas que oferecem serviços em EaD, também oferecem treinamentos para os alunos de como utilizar os meios informacionais para suas pesquisas.

O bibliotecário deve conhecer o perfil do seu usuário, mas deve ser consciente de que cada usuário é diferente, possuindo necessidades informacionais diversificadas. Segundo Blattmann (2001), é fundamental que a biblioteca conheça seu cliente externo e interno denominado de usuário, para que possa atender às expectativas detectadas pelo mapeamento das necessidades e satisfazê-lo adequadamente.

Pela análise dos resultados conclui-se que as bibliotecas que oferecem os serviços em EaD, conseguiram adaptar os serviços tradicionais para a modalidade de ensino a distância e que a atuação dos bibliotecários à frente desses serviços é eficiente, uma vez que se espera, na atualidade, que o bibliotecário não seja um guardião de documentos, mas um gestor da informação.

REFERÊNCIAS

BLATTMANN, Ursula. **Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação a distância: biblioteca virtual**. 2001. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

BLATTMANN, Ursula; DUTRA, Sigrid Karin Weiss. **Atividades em bibliotecas colaborando com a educação a distância**. São Paulo : Associação Paulista de Bibliotecários, 1999. (Ensaio APB, n. 63, fev. 1999). Disponível em: <http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/atividade_ead.html>. Acesso em: 09 abril 2006.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.1, n.1, p.38-72, 1999.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Educação superior a distância**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/index.php?option=content&task=category§ionid=7&id=100&Itemid=298>>. Acesso em: 22 mar. 2006.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Universidade e informação: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância - uma questão ainda não resolvida. **Ciência da Informação**, Brasília, v.4, n.1, set./dez. 2000.

NUNES, Ivonio de Barros. Noções de ensino a distância. **Revista Educação a Distância**, Brasília, n. 4/5, p.7-25, dez./abr. 1993. Disponível em: <<http://www.rau-tu.unicamp.br/nou-rau/ead/document/?view=3>>. Acesso em: 16 abr. 2006.

PFROMM NETTO, Samuel. **Telas que ensinam: mídias e aprendizagem do cinema ao computador**. Campinas: Ed. Alínea, 1998.

SANTOS, Gildenir Carolino; PASSOS, Rosemary; AMARAL, Sérgio Ferreira do. Considerações sobre a convivência da informação impressa, virtual e digital no século XXI: o perfil dos profissionais de informação diante das tecnologias para auxílio no ensino a distância. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ENSINO À DISTÂNCIA, 8., 2001, Brasília. **Anais eletrônicos...** Brasília: ABED, 2001. Disponível em:

<<http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=4abed&infolid=180&sid=104>>. Acesso em: 26 mar. 2006.