

BIBLIOTECAS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: caso do consórcio CEDERJ

Mara Helena Forny Mattos Filha*
Regina de Barros Cianconi**

Resumo

Análise do papel desempenhado e dos serviços oferecidos pelas bibliotecas na educação a distância, bem como da demanda dos estudantes. O estudo foi baseado em uma pesquisa realizada no polo de ensino do Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro – CEDERJ. Foram coletados, através de questionários aplicados aos estudantes de três cursos a distância, dados sobre os seus hábitos na busca e uso da informação. E bibliotecárias, tanto do pólo de ensino, quanto da biblioteca universitária foram entrevistadas sobre os serviços prestados. Foram identificados alguns problemas, entre os quais se destaca a falta de divulgação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas a esses alunos e pouca interatividade *online*. São sugeridas algumas iniciativas e propostas de solução.

Palavras-chave: Educação a Distância. Bibliotecas. Competência Informacional.

* Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal Fluminense. Bibliotecária na Susanne Bach Comércio de Livros Ltda.
E-mail: maraforny@yahoo.com.br

** Doutora em Ciência da Informação. Professora Adjunta do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense.
E-mail: rcianconi@globocom.com

I INTRODUÇÃO

A educação é considerada o elemento fundamental para a inclusão social e algumas universidades se empenham em preencher as lacunas educacionais, através da educação a distância, oferecendo ensino baseado na flexibilidade de horário e local aos estudantes que vivem afastados das Instituições de Ensino Superior, ou que não dispõem de tempo para se dedicar aos cursos presenciais.

As bibliotecas, como parte integrante das instituições acadêmicas, como fornecedoras de informações e prestadoras de serviços, devem atender às demandas informacionais da sua comunidade, apoiar as atividades acadêmicas, garantir serviços eficientes e eficazes, bem como contribuir para a qualidade dos cursos a distância oferecidos pelas instituições às quais servem.

Blattmann e Rados (2000) destacam a importância das bibliotecas apoiarem a aprendizagem a distância e oferecerem aos

que optarem por essa modalidade de ensino, oportunidade igual a dos estudantes de ensino presencial em relação ao acesso às fontes de informação. E salientam a necessidade das bibliotecas participarem do processo do sistema educacional. Dessa forma, o papel do bibliotecário na educação a distância, ganha importância, pois ele é quem deve desenvolver nos indivíduos a *expertise* para localizar e usar a informação, e auxiliá-los a identificar o valor e a relevância do conteúdo dentro de um contexto. E, como qualquer outro profissional, também precisa desenvolver novas competências para inovar a oferta de serviços, bem como estimular a construção do conhecimento colaborativo em ambientes virtuais de aprendizagem.

Portanto, é relevante analisar a relação das bibliotecas e dos bibliotecários com os estudantes dos cursos a distância e identificar as novas oportunidades de atuação e, nesse sentido, escolheu-se para estudo de caso o Centro de Educação Superior a Distância no Estado do

Rio de Janeiro (CEDERJ), que é um consórcio formado pela parceria das universidades públicas do Estado do Rio de Janeiro – Universidade Federal Fluminense (UFF), Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF) e Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). O CEDERJ oferece cursos de graduação a distância desde 2002, na modalidade semipresencial, e tem como missão atender aos estudantes que moram no interior do Estado e longe do campus universitário. Conta com polos presenciais de ensino, que são extensões das instituições universitárias e funcionam como locais onde os alunos podem ir para tirar dúvidas e fazer as avaliações presenciais. Possuem laboratórios, com computadores e acesso à internet, e bibliotecas para estudo e empréstimo de livros.

Para dar sustentação teórica à pesquisa, foi realizado um levantamento na literatura, com seleção e leitura de textos sobre educação a distância e os serviços oferecidos pelas bibliotecas nessa modalidade de ensino. Para a pesquisa empírica foi realizado levantamento de dados junto aos alunos de três cursos no polo presencial de ensino em São Gonçalo, RJ, buscando detectar seus hábitos na busca e uso da informação, e as suas demandas por serviços bibliotecários. Também foram realizadas entrevistas com as bibliotecárias, sobre os tipos de serviços oferecidos aos usuários pela Biblioteca universitária e pelo Setor de Bibliotecas do CEDERJ.

2 TENDÊNCIAS NA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA

Dentro do contexto histórico, a evolução da educação a distância ocorre através de cinco gerações apontadas por Moore e Kearsley (2008). A primeira geração foi o estudo por correspondência; a segunda, o ensino ocorria por meio da transmissão de rádio e televisão; a terceira geração foi caracterizada pelo surgimento das Universidades Abertas; a quarta geração foi marcada pela interação de um grupo a distância, em tempo real em cursos por satélites e videoconferência interativa; e a quinta geração é caracterizada pelo aprendizado baseado na *web*.

As instituições acadêmicas passaram a oferecer cursos a distância, para atender a uma demanda exigida pela sociedade e surgiram inicialmente as Universidades Abertas, cuja missão era aumentar o acesso ao ensino superior, e atender a missões específicas governamentais. Outras universidades se organizaram por meio de parcerias ou por iniciativas isoladas para oferecer cursos a distância. São, conforme destacado por Sousa (1996, p.13) “instituições individuais, geralmente universidades convencionais (de cursos presenciais), que tomam a iniciativa e organizam-se isoladamente ou em consórcio – programas próprios de EAD.” Outras ainda, conhecidas como “universidades virtuais” dedicam-se a oferecer cursos *online* de qualificação profissional, algumas fornecendo diplomas, enquanto outras, apenas certificados de cursos. (MOORE; KEARSLEY, 2008, p.63).

No Brasil (1996), o Decreto-Lei nº 9.394, (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional) estabeleceu as bases legais para os programas de educação a distância. Em 2005 o decreto 5622/05, aprova a formação de parcerias entre as universidades com credenciamento para oferecer cursos e programas a distância, em bases territoriais. (BRASIL, 2005). No mesmo ano, o Ministério da educação cria a Universidade Aberta do Brasil (UAB) com a proposta de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior, através de parcerias entre as esferas federal, estaduais e municipais do governo, agregando instituições de várias regiões brasileiras que oferecem cursos a distância.

Embora a educação a distância seja uma modalidade antiga de ensino que está sendo amplamente divulgada nos dias atuais, graças à utilização da internet, existem aspectos a serem destacados. Dentre os quais, vale enfatizar as tendências à utilização dos recursos colaborativos da *web* pelas instituições de ensino superior, visando estimular a participação dos estudantes na construção do conhecimento coletivo e colaborativo, a fim de torná-los mais atuantes e participativos no aprendizado. Tais recursos têm contribuído para a construção do conhecimento na educação a distância, por possibilitar o relacionamento e a troca de experiência entre os participantes em espaços virtuais de aprendizagem. Levando isso em consideração, Ribeiro e Schons (2008) destacam a necessidade

do compartilhamento do conhecimento como fator diferencial para aprendizagem. Ressaltam ainda que o processo de criação do conhecimento ocorre a partir da contribuição individual e da interação por meio de diálogos e debates em um determinado grupo, e baseado nas interações. O conhecimento deixa de ser individual e passa a ser coletivo.

Lévy (2003, p.30) indica que a base e o objetivo da inteligência coletiva são o reconhecimento e o enriquecimento mútuos das pessoas. E aponta o ciberespaço como “o espaço móvel das interações entre conhecimentos.” Para a autora, o

ciberespaço é por si só um ambiente virtual de aprendizagem devido à sua natureza aberta e flexível e uma organização viva, onde há interação entre seres humanos e objetos técnicos no processo complexo que se auto-organiza na dialógica de suas redes de conexões (SANTOS, 2006, p.227)

Este autor ainda destaca que devem ser analisadas as práticas e posturas pedagógicas e comunicacionais que podem ocorrer dentro deste ambiente: instrucionistas – aquelas centradas na distribuição de conteúdos com cobrança de tarefas e sem mediação pedagógica; e interativas e cooperativas – aquelas em que o conteúdo do curso é construído pelos sujeitos num processo de autoria e co-autoria de sentidos, onde a interatividade é a característica.

As ferramentas colaborativas da *web*, conhecidas como *web 2.0* potencializam a criação conjunta do conhecimento (O’ REILLY, 2006, p. 30). Caracterizam-se por possibilitar uma rede mais participativa e colaborativa, estão organizadas nas seguintes categorias, segundo Bottentuit Junior e Coutinho (2008):

- Software para criação de redes sociais – além de se comunicarem, professores e alunos trocam experiências, compartilham e sugerem ideias, através de comunidades virtuais. Exemplos de sites de relacionamento são *Orkut*, *Hi5* e *Myspace*.
- Aplicativos para edição colaborativa e compartilhamento de vídeos - São ferramentas como *blogs*, *wikis*, *podcast* de áudio e vídeo, que permitem a escrita, a edição, e a remixagem colaborativa.

Exemplos: *ExtraLibris (Blog)*, *YouTube (Podcast de vídeo)*, *Wikipedia (Wiki)*.

- Aplicativos de comunicação *online* - ferramentas para comunicação *online* em tempo real. Exemplos: *Skype*, *Volp*, *Google Talk*.
- Aplicativos para *bookmark* social - permitem a criação de uma coleção de *links* na *web* que podem ser compartilhados com colegas e utilizados na tutoria para a criação de biblioteca de *links* relacionados com conteúdos didáticos de várias disciplinas. Um exemplo é o *Del.icio.us*, gerenciador de favoritos compartilhados (*social bookmarks*) que permite ao usuário marcar os *sites* favoritos e criar categorias ou palavras – chaves (*tags*) (MANESS, 2007).

A aplicação desses recursos tem sido objeto de estudo de organizações comprometidas com a implantação das novas tecnologias na educação superior. Exemplo disso é o projeto *The Horizon Report*, que produz um relatório anualmente, através da colaboração das organizações *New Media Consortium (NMC)* e da *Educase Learning (ELI)*, procurando identificar e descrever o impacto das tecnologias emergentes na educação, que irão afetar o ensino, a aprendizagem e a expressão criativa no ensino superior. Mostra os exemplos de programas de instituições e universidades que utilizam as tecnologias na educação baseados em modelos colaborativos, e indicam artigos com exemplos das aplicações dos recursos. O relatório, que em 2009 está em sua sexta edição, aponta o crescente uso da *web 2.0* e das redes sociais como tendências para a educação **em cinco anos**. (THE HORIZON REPORT, 2009).

É importante, portanto, levar em conta o uso de ferramentas colaborativas da *web* para o processo da aprendizagem cooperativa dos estudantes, garantindo sua permanência no curso a distância, certificando-se de que não encontrem dificuldades em utilizar recursos para aprendizado, interação e colaboração. Cunha (2000) ao analisar as possíveis mudanças das universidades brasileiras até 2010, quanto à sua estrutura, financiamento e serviços, em decorrência da crescente utilização das tecnologias de informação, e da intensificação da oferta de cursos a distância, percebeu que as

modificações trazidas pela tecnologia afetariam as bibliotecas universitárias. Devido ao crescente uso de ferramentas colaborativas *online* pelos estudantes, os bibliotecários precisam repensar os serviços oferecidos pelas bibliotecas e desenvolver tanto a própria competência informacional para a utilização de recursos cooperativos da *web* na oferta de serviços, como também a de seus usuários na busca por informações relevantes, no acesso e produção de conteúdos acadêmicos nos ambientes virtuais de aprendizagem, e no atendimento às próprias necessidades de informação.

3 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS E DOS ESTUDANTES DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A competência informacional tem sido considerada o elemento fundamental para o exercício da cidadania e inclusão social na era pós-moderna. E tem sido objeto de esforços por parte das empresas, das instituições de ensino, das bibliotecas, e dos governos, para formar cidadãos capacitados a aprender ao longo da vida e a produzir conhecimentos de valor para o progresso de seus países. Dudziak (2003) define competência informacional como

o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e a sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2003, p.28).

E aponta três aspectos que determinam os diferentes níveis de complexidade da competência em informação: o primeiro diz respeito à concepção da informação, com ênfase na tecnologia da informação - focaliza o aprendizado de habilidades e conhecimentos ligados ao uso de ferramentas e suportes tecnológicos; o segundo relaciona-se à concepção cognitiva, com ênfase nos processos cognitivos - focaliza os processos de busca da informação para a construção do conhecimento; o terceiro aborda a concepção da inteligência, com ênfase no aprendizado - focaliza o aprendizado, levando a mudanças individuais e sociais.

A necessidade de educação informacional para estudantes que não sabem fazer uso adequado dos recursos de informação, torna-se um requisito importante. E os bibliotecários que atuam no contexto educacional precisam mais do que nunca rever as suas habilidades e desenvolver novas competências, para apresentar uma gama de opções de recursos informacionais a serem oferecidos aos seus usuários.

Em sua análise sobre o processo de busca e uso da informação, Choo (2006) destaca que a necessidade de informação leva o indivíduo a realizar buscas que preencham as lacunas informacionais ligadas ao meio profissional e pessoal em que vive. Indica que os meios mais utilizados pelas pessoas para definirem as suas necessidades de informação são conversas com colegas, observações e reflexões, o que demanda ambientes colaborativos. No que tange ao desenvolvimento da competência em informação, Dudziak (2002, p.4) indica as etapas fundamentais para dominar o universo informacional no processo de construção do conhecimento e no aprendizado: "Reconhecer as necessidades informacionais; Definir essas necessidades; Buscar e acessar a informação, física e intelectualmente; Avaliá-la; Organizá-la; Transformá-la em conhecimento [...]; Aprender a aprender; Aprender ao longo da vida."

Estudos voltados para a identificação das competências informacionais a serem desenvolvidas nos alunos de cursos a distância tornam-se relevantes e necessários para se obter respostas sobre as facilidades e as dificuldades que tais estudantes encontram na busca por informações, bem como saber se suas limitações estão relacionadas ao desconhecimento dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, ou à falta de habilidade e/ou experiência na realização de buscas, ou ainda no uso dos mecanismos. Ao abordar a importância do uso dos serviços das bibliotecas, Caribé (2006) afirma que as unidades de informação somente alcançarão as metas de atendimento aos usuários, na medida em que os recursos informacionais disponíveis forem ampla e intensamente utilizados e que os indivíduos saibam extrair o máximo de informações de que necessitam.

Para conscientizar o estudante da importância de aprender a atender às suas necessidades informacionais, cabe ao bibliotecário mostrar os benefícios a serem

obtidos em desenvolver habilidades na busca por informações, pois “evita a duplicação de trabalhos já realizados, minimiza o consumo de tempo, recursos materiais, humanos e financeiros.” (GUEDES; CARREIRO, 2006, p.5).

4 SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A educação a distância vem influenciando não só a forma como as universidades oferecem os seus cursos, como também os serviços prestados pelas bibliotecas aos seus usuários.

O documento *Guidelines* sugere alguns serviços que devem ser oferecidos:

Serviços de referência; serviços bibliográficos e informacionais em computador; acesso às redes da instituição e das outras, e à internet; serviços de orientação; instrução de usuários quanto ao uso dos recursos informacionais; auxílio com equipamento e mídia não-impressa; acordos para empréstimo entre bibliotecas; serviço de entrega rápida de documentos como transmissão eletrônica e malotes; acesso ao serviço de reserva de materiais; horários adequados de serviços; promoção dos serviços bibliotecários para a comunidade de curso a distância (ACRL, 1998, apud MUELLER, 2000, p.6).

No Brasil, os critérios para o funcionamento das bibliotecas para os estudantes de curso a distância são definidos pelo Ministério da Educação, através do documento *Referenciais de Qualidade na Educação a Distância* (BRASIL, 2007, p.19) que estabelece padrões para o funcionamento de bibliotecas em polos presenciais de ensino. O documento destaca que nessas bibliotecas deve haver “acervo para possibilitar o acesso dos estudantes à bibliografia, sistema de empréstimo de livros e periódicos ligado a sede da instituição para possibilitar o acesso à bibliografia completa, além do disponibilizado no pólo”. E também define que as bibliotecas devem ser informatizadas para disponibilização de catálogo e solicitação *online* de empréstimo de livros e materiais em diferentes mídias, bem como devem ter espaços internos para salas de estudo individuais e em grupo.

Embora o MEC tenha estabelecido os requisitos para o funcionamento das bibliotecas nos polos de ensino, não faz referência aos serviços que as bibliotecas universitárias deveriam prestar aos estudantes de cursos a distância, e tampouco define diretrizes contemplando a formação de parcerias entre as unidades de informação. Em função disso, as bibliotecas acadêmicas muitas vezes são excluídas do planejamento dos programas de educação a distância. Mueller (2000) aponta para este problema ao observar que os planos brasileiros sequer mencionam serviços bibliotecários, e chama atenção para a maneira como tais programas procuram solucionar as demandas informacionais dos alunos:

São geralmente baseados em kits especialmente preparados, não estimulando essa pesquisa. Esses kits poderiam ser comparados a apostilas tão comuns no ensino tradicional, que também tem o efeito de restringir a necessidade da busca autônoma pelo estudante. Mas, ao contrário dos alunos de cursos regulares que podem, se quiserem, ir à biblioteca e explorar os acervos, alunos de cursos à distância precisam de orientação especialmente planejada para encontrar seu caminho - virtual - aos serviços bibliotecários e ao acervo disponível. (MUELLER, 2000, p.7)

Nascimento (2008, p.6) ao analisar os desafios das bibliotecas universitárias brasileiras em relação aos programas de educação à distância, destacou que estas devem driblar a falta de recursos, com cooperação entre elas, através de acordos para divisão de custos, disponibilizando serviços em rede, a fim de favorecer os usuários não só de uma instituição, mas de várias. Quanto aos profissionais da informação estes tem que orientar os alunos dos cursos a distância e também os dos cursos presenciais, a manusear as ferramentas de acesso à informação.

Em relação à educação de usuários, Cunha (1999) indica algumas ferramentas a serem utilizadas pelas bibliotecas para treinamento: tutoriais baseados em computador; serviços de referência eletrônica; e videoconferência.

Atualmente, além destes, os recursos da *web 2.0* como blogs, *wikis*; *RSS Feeds* também podem ser usados pelas bibliotecas, pois possibilitam a flexibilização da prestação de serviços na *web*, permitindo a participação

dos usuários na escolha dos mesmos e como querem recebê-los, agregando valor tanto para os alunos *off-campus* quanto para os bibliotecários. Através de tais ferramentas, o profissional da informação além de promover a divulgação dos serviços prestados pela biblioteca, também pode estimular o desenvolvimento de competências informacionais nos alunos nos ambientes virtuais de aprendizagem. No que se refere aos estudantes, o uso dos recursos interativos e colaborativos possibilita intensificar a interação entre bibliotecário e usuário de forma a preencher o vazio que, muitas vezes, os alunos sentem nos seus estudos solitários.

Assim, os bibliotecários precisam pensar nas mudanças necessárias para atender às necessidades dos usuários a distância, tais como a atuação em ambientes virtuais de aprendizagem, bem como a oferta de serviços através dos recursos colaborativos da *web*. Desta forma, o bibliotecário estará se antecipando às expectativas dos usuários, atendendo às suas demandas informacionais, e potencializando o uso dos serviços prestados pela biblioteca, na educação superior a distância.

5 GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA: CASO DO CONSÓRCIO CEDERJ

O Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ), é um consórcio formado pela parceria de seis universidades públicas - Universidade Federal Fluminense (UFF), Universidade Estadual do Rio do Janeiro (UERJ), Universidade Federal do Rio do Janeiro (UFRJ), Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF) e Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), junto com os governos Federal, Estadual e Prefeituras Municipais que sediam os polos presenciais nos municípios. Elaborado em 1999, através do documento gerado por uma comissão formada por dois membros de cada universidade, juntamente com a Secretaria de Estado e de Ciência e Tecnologia (SECT), estabeleciam-se as bases para a formação do Consórcio, cujos objetivos consistem em:

[...] contribuir para a interiorização do ensino superior público, gratuito e de qualidade no Estado do Rio de Janeiro;

concorrer para facilitar o acesso ao ensino superior daqueles que não podem estudar no horário tradicional; atuar na formação continuada, a distância, de profissionais do Estado, com atenção especial para o processo de atualização de professores da rede estadual de Ensino Médio; aumentar a oferta de vagas em cursos de graduação e pós-graduação no Estado do Rio de Janeiro. (CENTRO..., 2009)

O CEDERJ oferece cursos de graduação a distância desde 2002, na modalidade semipresencial em 33 polos regionais, com sistema de tutorias presenciais e a distância. Nas tutorias presenciais, o atendimento aos alunos é realizado nos polos presenciais de ensino, pelos tutores locais, que tiram dúvidas nas disciplinas em que estão capacitados. Nas tutorias a distância, o atendimento aos alunos é feito pelos tutores das universidades participantes, através de telefone (0800), ou através da Internet com as ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem do Consórcio, correio eletrônico, *chats* e fóruns.

O polo escolhido para a pesquisa de campo foi o de São Gonçalo, que teve a sua inauguração no segundo semestre de 2008, e abriga os cursos Administração de Empresas e Licenciatura Turismo da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), e o curso de Tecnologias em Sistemas da Computação da Universidade Federal Fluminense (UFF). No período em que foi realizado o estudo (1º semestre de 2009), o polo de ensino tinha 199 alunos frequentadores de tutorias e provas, do primeiro e segundo períodos. Também possui uma biblioteca que está em fase de desenvolvimento.

Para identificar os hábitos dos estudantes nos cursos a distância de busca e uso da informação, foi aplicado questionário a 44 estudantes dos três cursos já citados. A pesquisa de campo foi de caráter exploratório, representa 22% dos alunos que estudam neste polo. A seguir são destacadas algumas informações obtidas:

A maior parte dos estudantes (80%), afirmam que costumam realizar pesquisas complementares, enquanto 20% disseram não realizá-las.

Com relação aos meios utilizados para obter informações que precisam, as respostas foram variadas: 35 % usam as ferramentas de busca na *web*; 20,8% conversas com colegas; 14,2% ferramentas *wiki*; 8,3% catálogos *online* das

bibliotecas universitárias; 5,8% blogs; 3,3% chats; 1,7% catálogo *online* da biblioteca do CEDERJ; 1,7% usam a biblioteca do polo presencial; 1,7% vão a biblioteca universitária; 0,8% através de aula particular; 0,8% por meio da compra de livros; 0,8% usam dicionários *online* (Português e Inglês); 0,8% utilizam fórum; 0,8% participam de grupos de discussão; 0,8% vão a livraria; 0,8% usam material de outro curso; 0,8% usam sites especializados; 0,8% escolheram a opção outros, porém não especificaram os meios utilizados para obter informações.

No que diz respeito à existência de treinamento voltado para realização de pesquisas bibliográficas, 68% dos estudantes afirmaram que não existe; 23% disseram que existe treinamento oferecido pelos tutores; 2% responderam que existe treinamento através do tutorial em texto não interativo; 2% afirmaram que existe treinamento que é oferecido por multimídia interativa; quanto ao treinamento oferecido pelo bibliotecário nenhum estudante optou por esta resposta; e 5% não responderam essa questão.

Quando questionados sobre o interesse em receber treinamento para uso dos recursos de informação, os alunos se manifestaram de várias maneiras: 11% preferem receber através de tutorial em texto não interativo; 11% manifestaram interesse em receber o treinamento pelo bibliotecário; 9% através de multimídia interativa; 2% pelo tutor; e 9% demonstrou interesse, mas não especificou como gostaria de receber tal treinamento; Já os 2% que não querem, justificaram dizendo que consideram irrelevante; 2% disseram que é simples; 7% responderam que já possuem tal conhecimento; 5% alegaram falta de tempo; 11% não especificaram o motivo da falta de interesse; e 31% não responderam à pergunta.

Em relação ao costume de ir à biblioteca para fazer pesquisas, 46% dos estudantes disseram que não costumam ir; 18% costumam ir à biblioteca do polo presencial; 18% vão à biblioteca universitária; 7% vão a outras bibliotecas, mas não especificaram quais; 3% vão tanto à biblioteca universitária, quanto a biblioteca do pólo; 2% vão à biblioteca da Marinha; 2% vão à biblioteca da cidade onde moram; 2% utilizam a biblioteca do trabalho; e 2% utilizam as bibliotecas virtuais para fazer pesquisas.

Quanto à suficiência de material disponível na biblioteca do polo, 32% consideram o

material insuficiente, pois faltam livros; 32% não responderam a essa pergunta; 23% consideram o material suficiente para suas pesquisas; 9% disseram que o material é insuficiente, mas não especificaram o que falta; 2% alegaram que falta uma pessoa para orientar; e 2% afirmaram que falta quase tudo.

Já em relação às dificuldades no uso dos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, 43% dos alunos revelaram não sentir dificuldade no uso dos serviços; 30% não responderam essa pergunta; 18% disseram que sentem dificuldades para obter informações sobre os serviços que são oferecidos a eles; 7% alegaram que sentem dificuldades para pegar livros emprestados; e 2% responderam que sentem dificuldades em solicitar ajuda para o bibliotecário para efetuar pesquisas.

Entre os serviços que gostariam que fossem oferecidos pela biblioteca do polo presencial, 42,6% citaram a implantação de acervo digital com teses, dissertações, monografias, livros e apostilas; 26,8% gostariam que fossem oferecidos serviços por meio de ferramentas colaborativas da *web*; 25% não responderam a pergunta; 5,6% gostariam de mais livros na biblioteca do polo.

O estímulo à interatividade entre os participantes do curso não é percebido por 41% dos alunos; 12% responderam que percebem, mas não especificaram como ocorre; 11% não responderam essa pergunta; 9% afirmaram que essa interação ocorre através dos fóruns; 7% alegaram que essa interação ocorre nas tutorias; os outros 7% afirmaram que a interação ocorre através do uso da plataforma do CEDERJ; os outros 7% disseram que a interação ocorre na Internet; 2% dos respondentes afirmaram que a interação ocorre através de grupos de estudo *online*; os outros 2% afirmaram que a interação ocorre através dos e-mails; e os outros 2% afirmaram que a interação ocorre através dos recursos da *web*. A maioria (88%) considera relevante o uso de recursos colaborativos na *web* para a educação a distância.

A identificação dos serviços prestados pelas bibliotecas aos estudantes foi feita por meio de entrevistas a duas bibliotecárias, sendo uma de universidade participante do consórcio, e outra do Setor de Bibliotecas (onde ficam os bibliotecários responsáveis pelo tratamento técnico dos livros que vão para os polos presenciais), que fica na sede do CEDERJ. Cabe esclarecer que a

bibliotecária do Setor de Bibliotecas ao conceder a entrevista, procurou especificar os serviços que são oferecidos aos estudantes de todos os polos presenciais, não se atendo apenas aos estudantes no polo de São Gonçalo, principalmente por este ser recente.

Em relação aos serviços prestados pela Biblioteca universitária e pelo Setor de Bibliotecas aos estudantes do consórcio, uma das bibliotecárias respondeu que oferece serviços de empréstimo entre bibliotecas, pesquisa bibliográfica, cópias, treinamento de usuários na utilização de ferramentas de busca e pesquisa em bases de dados, normalização de documentos, e catalogação na fonte. O empréstimo domiciliar também foi citado, porém não houve esclarecimento em relação aos procedimentos que os estudantes devem seguir para poder retirar material na biblioteca, e nem disse como são divulgados os serviços aos alunos. Já a outra bibliotecária afirmou que efetua a orientação quanto à normalização e catalogação na fonte, porém somente se solicitado aos responsáveis dos polos. Existe também um treinamento voltado ao uso do sistema de Bibliotecas *Pergamum* utilizado no CEDERJ. Quanto a divulgação de tais serviços, informou que não são amplamente divulgados por carência profissionais e receio de que a demanda possa ultrapassar as possibilidades de atendimento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Enquanto as organizações internacionais estão fortemente comprometidas com projetos de educação a distância, estudando as influências das tecnologias emergentes e suas aplicações no aprendizado dos alunos de instituições de ensino superior; no Brasil, apesar de existirem leis que dão respaldo a este tipo de educação, lamentavelmente ainda se discute a relevância de tal modalidade, bem como os direitos dos alunos *off-campus* de usarem os recursos e serviços das universidades participantes. O que deveria estar em pauta de discussão entre as instituições acadêmicas é a busca por soluções para estimular os estudantes a distância ao aprendizado cooperativo, como levá-los à construção coletiva de conhecimento, através de ferramentas colaborativas da *web*, e o aprendizado ao longo da vida.

Para alcançar a qualidade na educação, é necessário que os programas de curso a distância, se preocupem em dar liberdade para a interação, a colaboração, a troca de experiências entre os participantes. De igual importância, é ter ciência de que o espaço virtual de aprendizagem por si só, não é suficiente para haver interação e colaboração. É preciso saber como atuar nesse ambiente, e ter pessoas comprometidas com a construção do conhecimento colaborativo e com o estímulo ao aprendizado coletivo.

Os bibliotecários que atendem ao público de curso a distância, precisam dar especial atenção à necessidade de interatividade entre os estudantes, visto que esses alunos só darão importância à biblioteca e aos serviços oferecidos, a partir do momento em que os profissionais da informação sejam mais participativos nos ambientes virtuais atuando como facilitadores, não criando bloqueios ou dificuldades para acessar as informações e os serviços das bibliotecas.

As ferramentas da *web* são preciosos instrumentos de comunicação na educação a distância entre os estudantes e os tutores. E podem agregar valor aos serviços das bibliotecas ao possibilitar a divulgação, a avaliação e implantação de novos serviços, bem como ainda pode ser um recurso utilizado para treinamento de usuários, potencializando o aprendizado colaborativo e a interação com o bibliotecário.

Os bibliotecários devem ser profissionais ativos na equipe de educação a distância, assumindo um papel educativo no que diz respeito a estimularem os estudantes a localizarem as informações em vários formatos, interagindo mais com eles *online* e ensinando-os ainda a conhecer e respeitar os requisitos legais, como a legislação de direitos autorais, questões éticas e de privacidade na *web*. Também deveriam divulgar melhor os serviços prestados e estimular os alunos, oferecendo, por exemplo, serviços com notícias relacionadas às atividades profissionais de cada curso.

Destaca-se também a importância do desenvolvimento de competência informacional tanto por parte do bibliotecário a fim de atender aos estudantes dos cursos a distância, quanto por parte do aluno fora do campus universitário, para melhor realizar as suas buscas bibliográficas e para atender às suas demandas informacionais.

No entanto, o papel que vem sendo desempenhado pelas bibliotecas nos cursos a

distância ainda é bastante limitado, havendo necessidade de investimento na capacitação dos profissionais para melhor utilizarem os recursos da biblioteca e da *web*.

A elaboração de projetos voltados à inclusão social, digital e informacional com a participação

da biblioteca agrega valor e contribui para a melhoria da qualidade na educação a distância, como também abre portas para o bibliotecário atuar como agente educador, reforçando a qualidade no aprendizado dos estudantes em ambientes virtuais de aprendizagem.

LIBRARIES IN DISTANCE EDUCATION: if the Consortium CEDERJ

Abstract

This work analyses the performance and the services of libraries in distance education, as well as the students' demand for information services. The study was based on a research developed at the Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro -CEDERJ. Data were collected about the EAD students' habits in seeking and using information. Their demand for library services, was also analyzed. Questionnaires were applied to students from three courses. Librarians of the pole and university libraries were interviewed about the services offered to the users. Some problems were pointed out, among them the lack of publicizing such services offered by these libraries and the scarce online interaction. Some initiatives and proposals are suggested as solutions.

Keywords:

Distance education. Libraries. Information literacy.

Artigo recebido em 14/02/2010 e aceito para publicação em 17/04/2010

REFERÊNCIAS

ALVIM, Carlos. et.al. **As ferramentas da web 2.0: desafios para a educação**. 2009. Disponível em: <<http://www.multihist.googlepages.com/Web2.0.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2009.

BLATTMANN, Ursula; RADOS, Gregório J. Varvakis. Bibliotecas acadêmicas na educação a distância. *In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias*, 12., 2000, Recife. **Memória SNBU 2000...** Recife: UFPE, 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t144.doc>>. Acesso em: 26 set. 2008.

BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista; COUTINHO, Clara Pereira. As ferramentas da *web* 2.0 no apoio à tutoria na formação em E-learning. *In: ASSOCIATION FRANCOPHONE INTERNATIONALE DE RECHERCHE SCIENTIFIQUE EM EDUCATION (AFIRSE)*, tutoria e mediação em educação: Novos desafios à investigação educacional, 2008, Lisboa, Portugal. **Actas do Association Francophone Internationale de Recherche Scientifique em Education (AFIRSE)**, 2008. Disponível

em: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7767/1/Afirse%202008.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2009.

BRASIL. Decreto nº 5622/05, 19 de Dezembro de 2005. Revoga o Decreto – lei nº 2.561, de 27 de Abril de 1998. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 19 de Dezembro de 2005. Disponível em: <https://www2.cead.ufv.br/cead/files/docs/decreto_5622.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2009.

BRASIL. Decreto – Lei nº 9.394, 20 de Dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 20 de Dezembro de 1996. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/lei9394.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para a educação superior a distância**. Brasília: Ministério da Educação, 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/referenciaisead.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2009.

- CARIBÉ, Rita de Cássia do Vale. A educação a distância em unidades de informação. *In: CICLO DE ESTUDOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*. UFRJ – SiBI, 8., 2006, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2006. 1 CD-ROM.
- CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. *In:_____*. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2.ed. São Paulo: Ed. Senac, 2006. p. 63-120.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, v.29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Universidade de Brasília. Departamento de Ciência da Informação e Documentação. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>> . Acesso em: 26 set. 2008.
- DUDZIAK, Elizabeth. *Information Literacy: princípios, teoria e prática*. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/v32n1a12.pdf>> . Acesso em: 26 set. 2008.
- GUEDES, V.L.S.; CARREIRO, A.M. Competência em informação: busca, acesso, avaliação, organização, produção e difusão da informação e do conhecimento científico e tecnológico na UFRJ. *In: CICLO DE ESTUDOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO* UFRJ – SiBI, 8., 2006, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2006. 1 CD-ROM.
- LÉVY, Pierre. **Inteligência coletiva:** por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Ed Loyola, 2003.
- MANNES, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: *Web 2.0 e suas implicações para bibliotecas*. **Informação & Sociedade: Estudos**, v.17, n.1, p.44-55, jan./abr. 2007. Disponível em: < www.cipedya.com/web/FileDownload.aspx?IDFile=102055> Acesso em: 08 mai. 2009.
- MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância:** uma visão integrada. Roberto Galman (Trad.). São Paulo: Cengage Learning, 2008. 398p.
- MUELLER, Susana Pinheiro Machado. Universidade e informação: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância: uma questão ainda não resolvida. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v.1 n.4 ago 2000. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/123456789/991/1/ARTIGO_UniversidadeInformacao.pdf>. Acesso em: 03 abril. 2009.
- NASCIMENTO, A.V. Desafios da biblioteca universitária diante do avanço do ensino superior à distância no Brasil. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 15., 2008, São Paulo. **SNBU 2008 - Anais...** São Paulo: UNICAMP, 2008. Disponível em: <www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3178.pdf> . Acesso em: 16 mar. 2009.
- O'REILLY, Tim. **O que é a web 2.0:** padrões de design e modelos de negócios para a nova geração de software. Disponível em: <<http://pressdelete.files.wordpress.com/2006/12/o-que-e-web-20.pdf>> Acesso em: 30 abr. 2009.
- RIBEIRO, Adriano Carlos; SCHONS, Cláudio Henrique. A contribuição da *web 2.0* nos sistemas de educação online. *In: Congresso Brasileiro de Sistemas*, 4, 29 e 30 de Outubro 2008, Franca. **Anais eletrônico...** Franca: Uni-FACEF, 2008. Disponível em:< www.facef.br/quartocbs/artigos/G/G_140.pdf>. Acesso em:14 abr. 2009.
- SANTOS, Edméa Oliveira dos. Articulação de saberes na EAD online. *In: SILVA, Marcos (org.). Educação online*. .ed. São Paulo: Loyola, 2006. p. 219-232.
- SOUSA, Eda Coutinho B. Machado de . Panorama internacional da educação a distância. **Em Aberto**, Brasília, v.16, n.70, abr./jun. 1996. Disponível em: < <http://www.emaberto.inep.gov.br/index.php/article/viewfile/1049/951pdf>> Acesso em: 19 mar. 2009.
- THE HORIZON REPORT. **The new media consortium and educase learning initiative**. 2008. Disponível em: <<http://www.nmc.org/pdf/2008-Horizon-Report.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2009.