

EDUCAÇÃO DO USUÁRIO À DISTÂNCIA

Rachel Fullin de MELLO*
bids@turing.unicamp.br
Valéria dos Santos Gouveia Martins*
bidados@obelix.unicamp.br
Luiz Atilio Vicentini*
vicentin@obelix.unicamp.br
Luciângela Slemmer Mileck*
luciange@obelix.unicamp.br
Márcia Aparecida Pillon D'Alóia*
biantende@turing.unicamp.br

RESUMO

Tendo em vista as novas necessidades do usuário local e à distância, e a preparação para a nova era da informação, Biblioteca Virtual, a Biblioteca Central da UNICAMP através de sua Área de Serviços ao Público, analisa os aspectos da educação formal de seus usuários apresentando serviços e produtos utilizando as novas Tecnologias da Informação que irá proporcionar a orientação do usuário on-line, com maior autonomia na busca de informações de apoio ao ensino e a pesquisa.

Palavras Chaves: Programa de Educação de Usuários, Programa de Educação de Usuários à Distância, Bibliotecas Universitárias, Serviços de Referência On-line, Internet.

ABSTRACT

According to the local and online user's new demand and the preparation to the new information era, Virtual Library, the Central Library of UNICAMP through its Public Services Area, analyse of the users education aspects showing services and products that using new information technology will give to the online user orientation and independence to search the information that supports research and education.

Key Words: Users Education Program, Distance Users Education Program, Universities Libraries, On-Line Reference Services, Internet.

1 - INTRODUÇÃO

A sensibilização e a educação formal e informal do usuário no âmbito de uma biblioteca, bem como em outros segmentos que lidam com a

informação, tem sido apontada como uma linha de atuação cada vez mais necessária no atendimento ao cliente.

Este segmento realizado na maioria das vezes de maneira informal e não institucional, tem

(*) Biblioteca Central – Universidade Estadual de Campinas.

procurado levar ao cliente a importância da biblioteca, do seu espaço, acervo e uso, o acesso à informação manual e on-line, formas de obtenção dos documentos, normalização de referências bibliográficas, diretrizes para elaboração de trabalhos científicos e tantos outros tópicos que variam de acordo com as características da instituição e serviços/produtos oferecidos pelas bibliotecas a comunidade de usuários.

Atualmente, este quadro tem requisitado mais atenção por parte dos profissionais da área, devido a inserção gradativa porém acelerada, das novas tecnologias de informação e suas formas variadas de disponibilização da informação.

O usuário de hoje, possui maior conhecimento no uso das novas tecnologias de informação, são mais independentes na sua pesquisa, fazendo com que por si só consiga as informações desejadas.

As facilidades decorrentes do uso dessas tecnologias, através de redes, documentos eletrônicos, etc., tem proporcionado aos usuários integrantes do mundo científico e tecnológico a busca da informação, de maneira segura e flexível, fator que tem contribuído não só para a sua individualidade e independência como para o crescimento da pesquisa.

Porém, com o uso das tecnologias de informação nas bibliotecas e a globalização da informação, cria-se um novo segmento, ou melhor defini-se uma nova necessidade, dentro do Programa de Educação de Usuários que é a Educação do Usuário à Distância.

2 - USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NAS BIBLIOTECAS

As principais tecnologias utilizadas nas bibliotecas, teve seu início, conforme cita CUNHA (1997):

"70's (início) – Busca bibliográfica em linha, 70's (meados) – Circulação em linha,

70's (final) – Sistemas OPAC, 80's (meados) CD-ROM, 80's (final) – E-mail, listserv, 1992 – Gopher, Veronica, 1994 – WWW".

Em função desses novos segmentos e possibilidades de pesquisa e recuperação da informação, que vem traçando um novo perfil do

usuário e dos profissionais da informação, a Biblioteca Central embuída desta preocupação vem gerando novos produtos e serviços que possibilitem a capacitação do cliente à distância, seja ele usuário pertencente a própria Universidade, uma instituição, pesquisadores autônomos, profissionais de diversas áreas, alunos de primeiro e segundo grau, etc., à nível nacional e internacional. Tal capacitação se estende não só a pesquisa no Sistema de Bibliotecas da UNICAMP como da própria Universidade, que gera e provê pesquisa e informação, e também viabilizando meios de ligação com as instituições que já disponibilizam suas informações via Internet, aumentando as possibilidades de acesso à informação e ao documento.

O GRUPO DE TRABALHO SOBRE BIBLIOTECAS VIRTUAIS DO COMITÊ GESTOR DA INTERNET – BRASIL (1997), ressalta este novo enfoque:

"... Por um lado, as bibliotecas atuarão como usuárias e intermediárias na operação das fontes de informação disponibilizadas no espaço virtual da Internet por outras instituições e, por outro lado, promoverão a organização e disponibilização atualizada de suas próprias fontes de informação para atender plenamente às necessidades de informação dos usuários internos e externos ao seu entorno."

Neste mesmo contexto, cita DRABENSTOTT & BURMAN (1997):

"... Mudança de posicionamento é necessário, se quisermos encarar a biblioteca do futuro como um mecanismo de distribuição, e não mais como um depósito de materiais.", afirmando também que "... coleções devem ser avaliadas não pelo número de publicações mas pela força de acessibilidade às interconexões com redes. Urge que as entidades de credenciamento desenvolvam novas medidas ou critérios para entrar em sincronia com novos métodos de informação em rede."

Refletindo sobre os pensamentos citados e acompanhando os novos segmentos e as informações disponibilizadas em "sites" de bibliotecas via Internet, observa-se uma certa ausência de orientações básicas de apoio aos usuários da área acadêmica, quanto aos serviços e uso adequado dos recursos que as bibliotecas podem oferecer, como também sobre o tratamento da informação recuperada.

3 - PROGRAMA DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

Repensando a autonomia e a capacitação do usuário, a Biblioteca Central da Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP, através de sua Diretoria de Serviços ao Público – DSP, vem revisando, estruturando e implementando o seu Programa de Educação de Usuários, de acordo com o novo contexto e necessidades atuais, subdividindo-o em etapas, sendo:

- **1ª Etapa** - Treinamentos, palestras, orientações, individuais ou em grupos realizadas no espaço físico da Biblioteca Central;
- Módulos com Treinamentos básicos e Palestras de conteúdo pragmático sucinto, aos alunos recém ingressados na Universidade e ampliado à comunidade externa;
- Módulos com uma carga horária mais densa, permitindo um conhecimento mais profundo, como:
- Busca e Uso da Informação no Sistema de Bibliotecas da UNICAMP;
- Diretrizes para Elaboração e Apresentação de Trabalhos Científicos;
- Noções Básicas sobre Normalização de Referências Bibliográficas;
- Tecnologia da Informação nas Bibliotecas;
- Pesquisa on-line em Bancos Bibliográficos Nacionais e Internacionais;
- Pesquisa e Acesso a Informação Utilizando as Novas Tecnologias;
- Iniciação à Pesquisa Científica.
- Cursos previamente elaborados, atendendo às solicitações de docentes, mediante necessidades específicas das disciplinas ministradas na graduação e pós-graduação.
- **2ª Etapa** - Disponibilização de novos produtos de suporte à pesquisa, via Internet através da “*Homepage*” do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, como:
- Manuais de Orientação à Pesquisa na Base de Dados Bibliográficos - Acervus;

- Diretrizes para Elaboração de Trabalhos Científicos;
- Noções Básicas de referências Bibliográficas;
- BookUEC - Sistema de Pesquisa nos Sites da Universidade;
- CADBIB - Cadastro Nacional de Bibliotecas on-line.

3.1 - Funções e Características dos Serviços e Produtos

Com o objetivo de fornecer subsídios ao usuário local e ao usuário à distância, os serviços e produtos gerados possuem características próprias, porém complementam-se quando são inseridos e agrupados em um único contexto:

- Treinamentos, Cursos e Palestras

É o “*background*” do Programa de Educação de Usuários, contando com uma programação anual para os treinamentos básicos, assim como uma agenda voltada para as solicitações de cursos de carga horária mais densa. Esta etapa do Programa possui características de formação, preparação, adaptação, conhecimento do espaço físico e do universo cultural, bem como os inúmeros recursos existentes e disponíveis no acesso, localização e recuperação e tratamento da informação.

- Disponibilização do Material Didático, via Internet

Tem como função orientar o usuário sobre questões básicas na elaboração e apresentação de trabalhos científicos, normalização de referências bibliográficas, normas adotadas, pesquisa, acesso e recuperação da informação através de meios automatizados, etc.

- BookUEC – Sistema de Pesquisa nos Sites da Universidade

Esta etapa do Programa de Educação de Usuários, pretende, em uma primeira fase, compilar e organizar de forma sistemática, indexando e disponibilizando através da “*Homepage*” do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, os endereços eletrônicos linkados pelos diversos órgãos da Universidade. O produto visa oferecer um suporte alternativo à pesquisa, permitindo o “*link*” com as unidades geradoras da informação, muitas vezes

presente, porém sem o conhecimento da grande maioria dos usuários.

Como menciona MENDES JR. & HEINECK (1998):

“...a navegação em busca de informações na WWW é um tanto árdua. As ferramentas de busca – os browsers – são gerais e contém muita informação retornando centenas e milhares de inserções...”.

- CADBIB-Cadastro Nacional de Bibliotecas

Etapa concretizada e disponível na “Homepage” do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, já com reformulações em andamento, permite o acesso aos dados cadastrais de mais de 600 bibliotecas brasileiras com atualização à distância “on-line”.

Este novo produto, permitirá ao usuário o acesso “on-line” aos dados da biblioteca/instituição desejada, de forma mais rápida. Para as bibliotecas cadastradas que possuem “e-mail” e/ou “URL”, permitirá a comunicação com novos usuários e a divulgação de seus serviços e produtos.

Os dados que compõe o produto, estão estruturados em arquivos textos em ordem alfabética por instituição, convertidos em código “HTML – Hypertext Markup Language”, organizados por estados e cidades e com “links” para os mesmos e página com formulário “on-line” para cadastramento e atualização das bibliotecas.

Para reestruturação do produto será desenvolvido um aplicativo utilizando linguagem de programação, formato de conversão de dados, geração do banco de dados, “layout” de telas, opções de busca (navegabilidade) e relatórios (etiquetas).

4 - INFRA-ESTRUTURA DE INFORMÁTICA DA BIBLIOTECA CENTRAL

O prédio da Biblioteca Central é composto por cinco pisos, subsolo, térreo, 1º, 2º e 3º, com área útil de aproximadamente 10.000m².

Os setores da Biblioteca Central dispõem de recursos de informática, tornando possível a oferta de serviços automatizados à clientela, com base em recursos informacionais existentes ou não na Universidade.

Conta também, com a conexão à UNInet (rede de computadores da UNICAMP, interligados através de fibra óptica), que propicia acesso a Internet através do backbone da FAPESP em Campinas. É servida por rede local com 180 pontos, 15 repetidores e um roteador, administrada pelo software Windows NT. Os sistemas externos são acessados através do “gateway” da Biblioteca Central, nó da rede de fibra óptica da UNICAMP – a UNInet.

No terceiro piso existe um laboratório de informática, equipado com 16 microcomputadores “pentium”, um projetor de imagens, que auxilia não só nos treinamentos das Bibliotecas do Sistema, bem como aos usuários da comunidade interna e externa a Universidade.

Desde 16/01/1997, o Sistema de Bibliotecas da UNICAMP está disponibilizando suas informações via Internet, através do “site” do sistema (URL – <http://www.unicamp.br/bc>). A partir de agosto do mesmo ano, foi disponibilizado o **Banco Bibliográfico ACERVUS** com interface “WEB”, utilizando aplicativo desenvolvido juntamente com o Centro de Computação da UNICAMP – CCUEC para pesquisa na **Base de Periódicos**, e a implementação do “software” ALTAVISTA “Search” para indexação e recuperação na **Base de Monografias** (livros, teses e dissertações).

5 - CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tecnologia da informação exerce um papel fundamental em qualquer área de atividade neste final de século. Um dos principais impactos é sua capacidade de integração, tanto interna quanto externa às organizações. Esta integração quando exercida de forma livre e irrestrita facilita a disseminação da informação, a transferência de tecnologia e a educação continuada.

Uma das conseqüências mais importantes da integração entre as pessoas é a mudança na estrutura das organizações. A velocidade e abrangência desta revolução de final de século fará com que uma parcela muito maior da sociedade organizada mude rapidamente. Uma tendência muito citada é o surgimento da organização ampliada que exige resposta imediata aos problemas e solicitações entre

seus pares. Em pesquisa esta tendência se manifesta nos projetos desenvolvidos nos vários centros, em cooperação ou consórcio, ligado a empresas privadas ou não. E nas bibliotecas? Qual é o impacto desta integração no ensino, na pesquisa e na extensão?

Observa-se que já ocorre, nas bibliotecas, transformações significativas e reestruturações em seus sistemas de tratamento da informação, disseminação e recuperação da informação. Em suas atividades rotineiras de pesquisa e atendimento ao usuário, agrega-se o atendimento do usuário à distância, não se limitando somente ao sistemas de informação e bases de dados locais ou gerados pela própria instituição, mas ampliando este horizonte fornecendo "*links*" e outras opções de pesquisa e localização da informação.

A Biblioteca Central da UNICAMP, até por suas características sistêmicas de atendimento, que até então vinha desenvolvendo no seu dia a dia de maneira informal o atendimento ao usuário através de "*e-mail*", fax, programas cooperativos, etc, parte para uma nova etapa estruturando novos

processos "*on-line*" de serviços e produtos que possam contribuir para o ensino e pesquisa.

6 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca digital: bibliografia internacional anotada. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p.195-213, maio/ago. 1997.
- DRABENSTOTT, Karen M., BURMAN, Celeste M. Revisão analítica da biblioteca do futuro. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p.180-194, maio/ago. 1997.
- GRUPO DE TRABALHO SOBRE BIBLIOTECAS VIRTUAIS DO COMITÊ GESTOR DA INTERNET-BRASIL. Orientações estratégicas para a implementação de bibliotecas virtuais no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 177-179, maio/ago. 1997.
- MENDES JR., Ricardo, HEINECK, Luiz Fernando M. **Ensino e informação tecnológica na Internet**. 1998. [On-line] <http://www.sesec.ufpr.br/~mendesjr/cbenge96.htm>, 6/08/1998.