

DESENVOLVIMENTO DE MATERIAL DE APOIO AOS TREINAMENTOS  
PRESENCIAIS UTILIZANDO FERRAMENTA DE EAD – EDUCAÇÃO À  
DISTÂNCIA: WEBCT NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNICAMP

Célia Maria Ribeiro <sup>1</sup>

[Celiam@unicamp.br](mailto:Celiam@unicamp.br)

Regina Ap. Blanco Vicentini <sup>2</sup>

[Rblanco@unicamp.br](mailto:Rblanco@unicamp.br)

- 
- 1 Especialista em Geração de Bases de Dados e Acesso a Bancos de Dados pela UFRJ, Especialista em Bibliotecas de Instituições de Nível Superior pela UFMG.  
UNICAMP/BC, Cx P. 6136, Campinas-SP-Brasil, CEP 13081-970.
  - 2 Especialista em Sistemas Automatizados de Informação pela PUCCAMP, Mestranda em Gestão da Qualidade pela Faculdade de Engenharia Mecânica da UNICAMP.  
UNICAMP/BC, Cx P. 6136, Campinas-SP-Brasil, CEP 13081-970

## RESUMO

O WebCt é uma ferramenta que auxilia a montagem e disponibilização de cursos baseados na Internet através de uma interface amigável permitindo a aplicação de práticas pedagógicas em um novo ambiente educacional. Instalado em um servidor, permite aos alunos acessar os conteúdos: textos, imagens, vídeo e áudio, glossários, além da facilidade de comunicação via e-mail com o instrutor. Aos atores do sistema - administrador, designer e monitor, estão disponíveis meios de gerenciar as notas, efetuar avaliação de aprendizagem, corrigir atividades e monitorar os acessos.

Esta forma de ensino tornou-se importante com os novos recursos de informática e rede adotados pela Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP. O Sistema de Bibliotecas da UNICAMP com o intuito de fazer o melhor uso destas tecnologias, está integrando o WebCT aos treinamentos presenciais do Programa de Capacitação de Usuários iniciados no ano de 2001, visando adequá-lo às novas demandas, agregando técnicas e metodologias de Educação à Distância.

O primeiro conteúdo disponível está relacionado à elaboração de referências e citação em documentos, que tem grande demanda por parte da comunidade acadêmica quando em fase de preparação de trabalhos de conclusão de curso, dissertação e tese, além da publicação de trabalhos em revistas científicas.

Ao final do treinamento o pesquisador estará apto a realizar a normalização de seu trabalho sendo orientado em tempo real por um profissional que presta atendimento personalizado, o que não acontece quando da aplicação do treinamento presencial devido às necessidades diferenciadas do público alvo.

Palavras-chave: Ensino à distância – Tecnologia educacional; Ensino superior – Ensino à distância – Cursos – Treinamentos; Computadores – Ensino – WebCT.

A inserção de novas tecnologias nas unidades de informação especialmente nas Bibliotecas Universitárias – BUs, passou a exigir dos profissionais da área uma maior integração com os usuários de forma a orientá-los para usar adequadamente as fontes de pesquisa e recuperação de documentos que as instituições passaram a oferecer mediante o estabelecimento de parcerias e consórcios.

Em 1995, Fine já analisava em seu trabalho o lado humano dos serviços de referência e seus recursos concluindo que independentemente das características dos pesquisadores, se iniciantes ou experts, tímidos ou seguros, competentes ou inaptos, na sua interação com o bibliotecário, o que conta é que a relação entre ambos é que faz com que um serviço de referência aconteça com sucesso ou não.

Com a institucionalização do Programa de Integração e Capacitação de Usuários do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP - SBU, treinamento presencial oferecido à comunidade acadêmica durante o ano de 2001 e tendo continuidade em 2002, o SBU optou por aproveitar a experiência adquirida pelos profissionais envolvidos na sua aplicação para implementar o projeto inicial.

Baseados na grande demanda e nas sugestões recebidas dos participantes dos treinamentos, principalmente por atividades mais dinâmicas, procedeu-se ao melhoramento e adaptação do material instrucional utilizado atualmente ao ambiente de Educação à Distância – EAD. Este recurso permite a complementação dos treinamentos presenciais e o acompanhamento de cada usuário em suas necessidades específicas.

Com o intuito de melhorar a qualidade da assistência aos usuários, o SBU decidiu pela adoção do WebCt, uma ferramenta utilizada por várias instituições em nível nacional e internacional que tem uma interface amigável e permite montar e disponibilizar cursos em ambiente educacional pedagógico baseado na Internet. A facilidade para que o usuário acesse conteúdos: textos, imagens, vídeo e áudio, glossários, além da comunicação via e-mail com o instrutor, torna a interação ideal para o atendimento de questões pontuais, vindo de encontro às perspectivas do SBU em relação à sua responsabilidade em integrar

novos serviços de acordo com a evolução das tecnologias de informação e das novas demandas (MARTINS, 2002).

Além do acesso ilimitado do aluno, o atendimento personalizado independe da localização geográfica do usuário em relação ao instrutor, permitindo que este gerencie as notas, efetue avaliação de aprendizagem, corrija atividades e monitore os acessos ao conteúdo do curso. A rapidez e eficiência que esta tecnologia permite, além do baixo custo e do livre acesso ao conhecimento faz parte das iniciativas que privilegiam a democratização da informação acompanhando as tendências e as propostas da Sociedade da Informação.

O objetivo desse novo formato para aplicação de treinamentos é que o usuário desenvolva de forma independente as atividades de pesquisa tanto em bases de dados estruturadas que usam vocabulários controlados, como no ambiente da Internet que usa palavras-chave livres. Contempla também a utilização das normas de padronização de trabalhos científicos, dá acesso à conceituação de alguns termos básicos em ciência da informação, de forma a desmistificar os diferentes tipos de fontes de informação muitas vezes caracterizadas pelo suporte físico.

De acordo com análise dos resultados obtidos até agora pelo Programa de Capacitação, verificou-se que o conteúdo programático com maior demanda e com pontos mais críticos refere-se à Normalização de Trabalhos Acadêmicos, que exige atenção individualizada devido aos diferentes tipos de documentos consultados por cada pesquisador.

Na fase de preparação de trabalhos de conclusão de curso, dissertação de mestrado e tese de doutorado, além da publicação de trabalhos em revistas científicas surgem muitas dúvidas que podem ser esclarecidas virtualmente por um bibliotecário usando os recursos de infra-estrutura de C&T instalados na Universidade para este fim. O entendimento da formatação de um trabalho acadêmico, da padronização e do conseqüente respeito aos direitos autorais quando da citação correta das fontes pesquisadas, facilita o trabalho e certifica a produção científica.

Numa primeira fase do treinamento no novo formato estará acessível o conteúdo de Referências e Citações Bibliográficas, abrangendo tanto as normas nacionais da ABNT, como internacionais: ISO, Vancouver, APA, MLA, as quais são usadas pelas diferentes áreas dentro da UNICAMP (ANEXO I).

Foram elaborados exercícios e testes utilizando material impresso, eletrônico e outros tipos de mídia, reproduzindo situações reais de normalização das Referências e Citações com a aplicação das Normas Nacionais e Internacionais.

A disponibilização desta modalidade de treinamento é imprescindível para que tenhamos uma avaliação da sua aceitação no âmbito acadêmico, sem no entanto abandonar o formato de instrução presencial. Todos os Módulos Instrucionais aplicados atualmente serão convertidos em formato recomendado pelas metodologias de EAD de forma a otimizar a relação ensino-aprendizagem.

Sabemos que o usuário não hesitará em trocar de produto caso apareça um outro que lhe seja mais adequado e que ele

...avalia os serviços prestados por meio de suas expectativas, porque ele verifica se o provedor da informação conseguiu ou não satisfazê-lo, comparando o que espera com o que percebeu, isto é, como vê o produto, e se ele considera suas necessidades atendidas” (GARCEZ, 2002).

O conteúdo do curso fica armazenado em um servidor no Centro de Computação da Universidade Estadual de Campinas - CCUEC, equipamento que faz parte da infraestrutura científico-tecnológica da Universidade, cujo acesso é autorizado por um administrador. Conta também com o apoio do Grupo de Suporte em EAD da UNICAMP na elaboração de material, configuração do programa e acompanhamento das estratégias de trabalho.

O Anexo II demonstra as ferramentas escolhidas na configuração inicial do WebCT: quadro de avisos para divulgar as notas, definir datas para entrega de atividades, marcar as aulas presenciais necessárias para esclarecimento de dúvidas ou aulas de laboratório. Pensou-se também em oferecer material de apoio como: glossário, bibliografia e links para outras páginas de interesse, além das ferramentas de comunicação: e-mail e lista de discussão. Os testes de avaliação dependerão do nível de conhecimento do aluno e poderão ser de múltipla escolha, combinação de perguntas/respostas ou questões práticas.

A equipe de bibliotecários responsável pelo desenvolvimento do material instrucional está trabalhando juntamente a equipe técnica de EAD da UNICAMP - onde foi instalado recentemente o Pólo Regional da Associação Brasileira de Educação à Distância – Pólo ABED (GARDENAL, 2002). Estes Bibliotecários trabalham na Seção de Referência da Diretoria de Serviços ao Público da Biblioteca Central da UNICAMP, e têm grande experiência prática, tanto em suporte quanto em orientação e acompanhamento de normalização de trabalhos científicos.

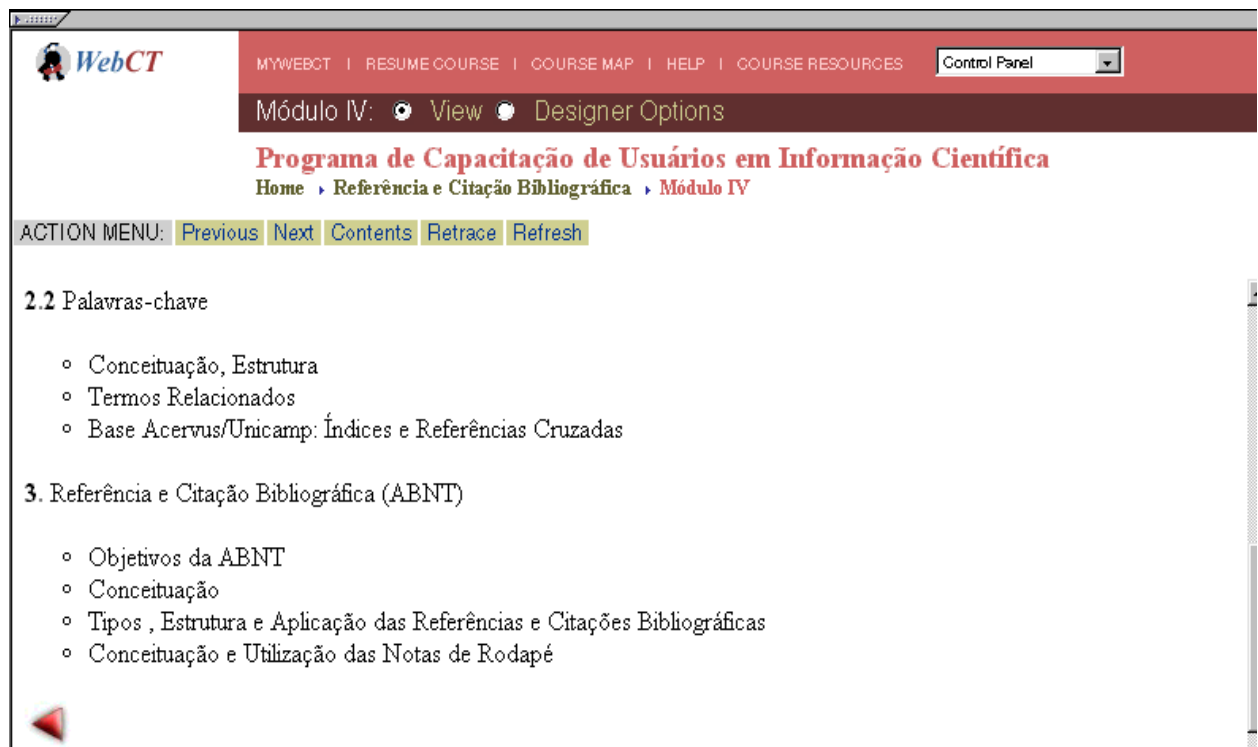
O gerenciamento desta tecnologia também passa a ser de responsabilidade da biblioteca na medida em que os materiais são desenvolvidos usando procedimentos metodológicos com conteúdos distribuídos em tópicos, com textos para auto estudo e exercícios. O bibliotecário responsável pelo Módulo Instrucional será o facilitador da interação com os alunos.

Macedo (1999) comenta em seu trabalho que nenhuma tecnologia substituirá perfeitamente a riqueza da relação/intuição desenvolvida entre o bibliotecário de referência e o usuário. No caso da Unicamp a informalidade da comunicação será bastante explorada, de forma que independentemente do conceito adotado, este novo serviço de referência virtual seja definitivamente integrado às rotinas atuais do Serviço de Referência da Biblioteca Central.

Implantado o Programa de Capacitação utilizando técnicas de EAD, todos os participantes do treinamento terão tido a oportunidade de normalizar seus próprios trabalhos utilizando também como exercício os materiais com os quais estão trabalhando.

Quando da aplicação do treinamento presencial o atendimento personalizado não acontece devido às necessidades diferenciadas do público alvo, portanto a adoção de técnicas inovadoras tem a finalidade de atender com qualidade o maior número de pesquisadores. Concordamos com Arellano (2001) quando afirma que “...um primeiro exame das novas tecnologias aplicadas ao serviço de referência aponta para uma futura reprodução, quase idêntica em tempo real, da relação bibliotecário-usuário no balcão de referência das bibliotecas tradicionais”.

# ANEXO I



The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Header:** Includes the WebCT logo, navigation links (MYWEBCT, RESUME COURSE, COURSE MAP, HELP, COURSE RESOURCES), and a 'Control Panel' dropdown menu.
- Course Information:** 'Módulo IV: View Designer Options'.
- Page Title:** 'Programa de Capacitação de Usuários em Informação Científica'.
- Breadcrumbs:** 'Home > Referência e Citação Bibliográfica > Módulo IV'.
- Action Menu:** 'Previous', 'Next', 'Contents', 'Retrace', 'Refresh'.
- Section 2.2:** 'Palavras-chave' with sub-points: 'Conceituação, Estrutura', 'Termos Relacionados', and 'Base Acervus/Unicamp: Índices e Referências Cruzadas'.
- Section 3:** 'Referência e Citação Bibliográfica (ABNT)' with sub-points: 'Objetivos da ABNT', 'Conceituação', 'Tipos, Estrutura e Aplicação das Referências e Citações Bibliográficas', and 'Conceituação e Utilização das Notas de Rodapé'.

## ANEXO II

The screenshot shows a WebCT interface with a red header bar. The header contains the WebCT logo, navigation links (MYWEBCT, RESUME COURSE, COURSE MAP, HELP, COURSE RESOURCES), and a 'Control Panel' dropdown menu. Below the header, there are 'Home' and 'View Designer Options' links. The main content area is titled 'Programa de Capacitação de Usuários em Informação Científica' and 'Home'. It features a 3x3 grid of icons and links:

 <a href="#">Informações</a>	 <a href="#">Referência e Citação</a> <a href="#">Bibliográfica</a>	 <a href="#">Programa</a>
 <a href="#">Calendário</a>	 <a href="#">organizer</a>	 <a href="#">E-Mail</a>
 <a href="#">Quadro de Avisos</a>	 <a href="#">Glossário</a>	 <a href="#">Links Interessantes</a>

## REFERÊNCIAS

ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. Serviços de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, v.30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

FINE, Sara. Reference and resources: the human side. **The Journal of Academic Librarianship**, Greenwich, v.21, n.1, p. 17, 1995.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ci. Inf.**, Brasília, v.31, n.1, p. 13-26, jan./abr. 2002.

GARDENAL, Isabel. Tão longe, tão perto: Unicamp vai centralizar atividades e iniciativas relacionadas à educação à distância na região. **Jornal da Unicamp**, Campinas, v. 16, n. 180, p. 2, 10-21 jul. 2002.

MACEDO, Neusa Dias; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **R. Bras. Bibliotecon. Doc.**, São Paulo, Nova Série, v. 1, n. 1, p. 55-72, 1999.

MARTINS, Valéria dos Santos Gouveia et al. Programa de Integração e Capacitação de Usuários: a experiência do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP. In: INTEGRAR: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1., 2002, São Paulo. **Anais...**São Paulo: Imprensa Oficial, 2002. p. 295-302.