



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Centro de Ciências da Educação
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



ÉRICA VIEIRA MARQUES

**BIBLIOTECAS NOS PÓLOS DE APOIO PRESENCIAL DA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL: atendimento aos alunos**

Florianópolis
2009

ÉRICA VIEIRA MARQUES

**BIBLIOTECAS NOS PÓLOS DE APOIO PRESENCIAL DA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL: atendimento aos alunos**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

ORIENTADOR: PROF. DRA. ROSÂNGELA SCHWARZ RODRIGUES

Florianópolis
2009

Ficha catalográfica elaborada pela graduanda de Biblioteconomia/ Universidade Federal de Santa Catarina.
Érica Vieira Marques

M3573b MARQUES, Érica Vieira, 1985 -

Bibliotecas nos pólos de apoio presencial da universidade aberta do brasil:
atendimento aos alunos.

Érica Vieira Marques. Florianópolis, 2009.

58 f., il. color.

Orientadora: Rosângela Schwarz Rodrigues .

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)-
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, 2009.

1. Bibliotecas. 2. Educação a Distância. 3.. I. Título.

CDD 027.37135

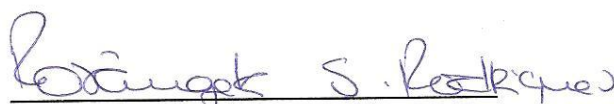
ÉRICA VIEIRA MARQUES

**BIBLIOTECAS NOS PÓLOS DE APOIO PRESENCIAL DA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL: atendimento aos alunos**

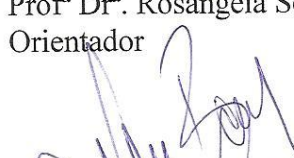
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Data de aprovação: 26/08/2009

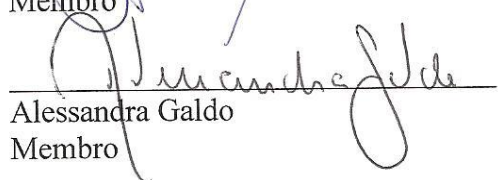
Banca Examinadora:



Profª Drª. Rosângela Schwarz Rodrigues
Orientador



Marcio Jose Sembay
Membro



Alessandra Galdo
Membro

Profª. Drª. Magda Chagas
Suplente

Florianópolis, 26 de Agosto de 2009.

AGRADECIMENTOS

Ao final de mais um objetivo alcançado em minha vida, devo agradecer a todos àqueles que me incentivaram em palavras, ações ou pensamentos a continuar para chegar ao fim de mais uma etapa.

À Deus, agradeço a toda a minha existência e a força interior que me faz seguir em frente sempre! Além de colocar em meu caminho pessoas que servem como anjos para a minha caminhada.

À minha Mãe Nádia Martins Vieira Marques, pelo olhar otimista e a alegria de viver que manifesta em mim a esperança de dias sempre melhores.

Ao meu Pai Varnei Gonçalves Marques, pelo caráter idôneo que me formou pessoa do bem e por acreditar na minha capacidade de vencer os obstáculos da vida.

Ao meu querido irmão Éric Vieira Marques, por ser parte de minha infância e crescer ao meu lado como um amigo inseparável.

À minha madrinha de batismo Alexandrina Vieira, que foi a grande motivadora deste sonho, tornando-o realidade devido ao seu estímulo e confiança ao me trazer para Florianópolis.

Ao meu tão amado Marcelo Rodrigues, que se fez presente com sua paciência inabalável em todos os momentos, me dando suportes necessários para chegar ao fim deste trabalho.

Aos familiares e amigos agradeço pelo apoio, o afeto, o reconhecimento e a compreensão por tantos momentos de ausência, e expresso minha gratidão especialmente àqueles que me acolheram quando eu mais precisei como Rita de Cássia Martins Rodrigues e Hamilton Rodrigues que incansavelmente serviram como “trampolim” para concluir o que eu tanto almejava.

Às queridas e não menos importantes, Evelise Sousa, Daniela Martins e Rafaela Buchner Dornbusch, o meu apreço imenso, as quem admiro pela verdadeira amizade, que me proporcionaram momentos como este de alegria e realização.

À minha orientadora Rosângela Schwarz Rodrigues, pelas longas horas de paciência e atenção, e por compartilhar comigo o seu conhecimento me orientando assiduamente no desenvolvimento deste trabalho.

À Alessandra Galdo pelo apoio paciente em revisar este trabalho e pelas preciosas sugestões.

*“[...] Se você quiser alguém em quem confiar
Confie em si mesmo
Quem acredita sempre alcança [...]”.*

Renato Russo

MARQUES, Érica Vieira. **Bibliotecas nos pólos de apoio presencial da universidade aberta do Brasil: atendimento aos alunos**. Florianópolis, 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, 2009.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar a situação das bibliotecas nos Pólos de Apoio Presencial da Universidade Aberta do Brasil (UAB). O estudo foi constituído de uma revisão de literatura que apresentou conceitos de bibliotecas universitárias, bibliotecas de educação a distância e bibliotecas de Pólos de Apoio Presencial. Possui metodologia exploratória descritiva, de natureza quali-quantitativa. Foram utilizados procedimentos metodológicos como, a técnica de observação, por meio de visitas realizadas nos Pólos, e realizado um diagnóstico da estrutura das bibliotecas. Para fazer um levantamento das necessidades, anseios e expectativas dos coordenadores e alunos dos Pólos, foi realizado uma entrevista de 5 perguntas com os 3 coordenadores dos Pólos e aplicado um questionário aos alunos com 17 perguntas. Concluiu-se que a presença de biblioteca e bibliotecário nos Pólos pesquisados está presente apenas em um deles, o qual ainda não recebeu o acervo para os alunos a distância. Pois dos 3 Pólos pesquisados, 2 já ofertam cursos a distância há mais de 2 anos, e justamente esses não possuem bibliotecas, bibliotecários e nem acervo específico na área dos cursos ofertados. Quando todas as bibliotecas dos Pólos estiverem funcionando, deve haver demanda por profissionais bibliotecários formados, ampliando o acesso à informação a toda a comunidade.

Palavras – chave: Bibliotecas. Educação a distância. Pólos de apoio presencial.

MARQUES, Érica Vieira. **Bibliotecas nos pólos de apoio presencial da universidade aberta do brasil: atendimento aos alunos**. Florianópolis, 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, 2009.

ABSTRACT

This work aims to analyze the situation of libraries in the presence of Poles Support Open University of Brazil (UAB). The study is literature review evolving those concepts of university libraries, libraries, distance education and libraries, centers of support in person. It exploratory descriptive methodology, a qualitative and quantitative. Methodological procedures were used as the technique of observation, through visits to centers, and developed a diagnostic of the structure of libraries. To make a survey of needs, desires and expectations of the coordinators and students of Poles, was an interview with 5 questions with 3 coordinators of the centers and used a questionnaire to students with 17 questions. It was concluded that the presence of library and librarian in Poles surveyed, is present in only one of which has not yet received the books for students in distance. Since this is a fact that requires attention, since 2 of 3 Poles surveyed already offer distance courses to more than 2 years, and just do not have these libraries, librarians and related material or the courses offered. In consequence of these factors, noticed the difference of treatment between the student and the student presence at distance, which harms both the student as the community in which it is inserted. When all the libraries of Poles are working, shoved have a be demand for trained professional librarians, expanding access to information throughout the community.

Keywords: Libraries. Distance education. Centers for distance students.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Equivalência dos Cursos de Modalidade a Distância e Presencial	19
Quadro 2 – Responsabilidades	20
Quadro 3 - Composição dos Recursos Humanos do Pólo de Apoio Presencial	26
Quadro 4 – Instrumento de Avaliação para Credenciamento de Pólo de Apoio Presencial	28
Quadro 5 – Unidades e Distribuição de Questionários.....	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Unidades e Distribuição de Questionários.....	28
Tabela 2 – Perfil das Bibliotecas de 3 Pólos de Apoio Presencial UAB	31
Tabela 3 – Alunos Frequentes nos Pólos.....	34
Tabela 4 – Atividades nos Pólos Requerem Material Extra?	34
Tabela 5 – O Material Didático disponível no Pólo é Satisfatório?	34
Tabela 6 – Serviços disponibilizados no Pólo: Assistência Tecnológica....	35
Tabela 7 – Serviços Disponibilizados no Pólo: Treinamento para utilização a base de dados	35
Tabela 8 – Serviços Disponibilizados no Pólo: Normalização bibliográfica.	35
Tabela 9 – Serviços Disponibilizados no Pólo: Serviços de disseminação seletiva da informação	35
Tabela 10 – Serviços Disponibilizados no Pólo: Divulgação de novas aquisições e serviços para o Pólo.	35
Tabela 11 – Serviços Disponibilizados no Pólo: Atividades artísticas e culturais	36
Tabela 12 – Serviços Disponibilizados no Pólo: Visita orientada na biblioteca	36
Tabela 13 – Satisfação dos alunos quanto aos materiais e serviços de biblioteca que o Pólo oferece.....	36
Tabela 14 – Alunos na busca por livros	37
Tabela 15 – Tipos de serviços de biblioteca que gostaria de utilizar no Pólo: Empréstimo domiciliar	37
Tabela 16 – Tipos de serviços de biblioteca que gostaria de utilizar no Pólo: Consultas a arquivos governamentais	38

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Art. - Artigo

BU – Biblioteca Universitária

EAD – Educação a Distância

EJA – Educação de Jovens e Adultos

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

IFETS – Institutos Federais de Educação Tecnológica

MEC – Ministério da Educação

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

TIC – Tecnologias da informação e comunicação

UAB – Universidade Aberta do Brasil

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 PROBLEMA DA PESQUISA	13
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 Objetivo Geral	14
1.2.2 Objetivos Específicos	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	15
2.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EAD	17
2.3 BIBLIOTECAS DE PÓLO DE APOIO PRESENCIAL	21
2.4 SÍNTESE DO CAPÍTULO	28
3 METODOLOGIA	29
3.1 CARACTERÍSTICA DA PESQUISA	29
3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA	29
3.3 COLETA DE DADOS	30
3.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	31
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	32
5 CONCLUSÃO	41
REFERÊNCIAS	43
APÊNDICES	46
ANEXOS	

1 INTRODUÇÃO

As mudanças tecnológicas afetam todas as áreas do conhecimento, inclusive a educação e as áreas que lidam com a informação. Essas mudanças se tornam cada vez mais velozes, especialmente no que tange ao domínio das tecnologias, que se tornam com o passar do tempo, essenciais para a gestão dos processos informacionais. De acordo com Martins (2005, p. 1):

Desde a descoberta da escrita pelo homem as bibliotecas modificam os suportes utilizados em seus acervos. Assim, as primeiras bibliotecas eram constituídas por minerais escritos através de cuneiformes e hieróglifos em tabletes de argila; depois surgiram as vegetais e animais, constituídas de rolos de papiros e pergaminhos conhecidos como as bibliotecas dos babilônios, assírios, egípcios, persas e chineses. Com o advento do papel, descoberto pelos árabes surgiram as primeiras bibliotecas de papel e mais tarde as bibliotecas dos livros propriamente ditos (MARTINS, 2005, p. 1)

Com a evolução das tecnologias da informação, o papel da biblioteca na vida cotidiana dos estudantes toma uma nova dimensão. Suportes tecnológicos sofisticados convivem com o imprescindível acervo tradicional. Garcez (2002, p. 44/45) analisa os serviços de biblioteca que foram modificados,

Os serviços tradicionais têm sido modificados, e novos serviços estão sendo introduzidos. Por este motivo, o conceito de biblioteca híbrida parece ser o mais adequado para satisfazer as atuais necessidades informacionais de transição pelas quais as bibliotecas convencionais vêm passando, e ela vem conciliar os tipos de atividades desenvolvidas pelos cursos a distância (GARCEZ, 2002, p. 44/45).

Dessa forma, em uma mesma biblioteca é possível encontrar materiais de diversos formatos, seja em meio digital ou impresso, assim encontram-se também diferentes tipos de serviços de biblioteca que atenda estudantes de diferentes áreas do conhecimento, cursando qualquer que seja a modalidade de ensino. Neste contexto, a biblioteca é o local de referência da universidade, e com a diversidade de usuários que a frequentam os serviços precisam estar a contento de cada um deles, serviços como chat com o bibliotecário tem sido uma boa alternativa para resolver dúvidas dos usuários. Amboni (2002, p. 13), caracteriza biblioteca como:

[...] órgão suplementar, que presta serviços para a universidade e a comunidade. É um subsistema da universidade, com a responsabilidade de promover o acesso e a utilização, por meio dos segmentos de informação, propiciando subsídios ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, consideradas como

atividades fim, bem como das atividades meio da universidade (AMBONI, 2002, p. 13).

Com isso, entende-se que biblioteca vai além de um espaço de livros, documentos, materiais organizados, pois é preciso mais do que um numeroso acervo e uma ordem de organização para atender à necessidade dos usuários, essas condições indicam a qualidade de cursos e conseqüentemente da própria universidade. Mazzoni (2001, p. 31) faz a reflexão de que,

As bibliotecas universitárias estão diretamente ligadas à qualidade dos cursos de suas universidades, seguem eles de graduação ou de pós-graduação. Tradicionalmente são um dos itens avaliados quando da aprovação e reconhecimento dos cursos. Os ambientes universitários estão associados à produção e disseminação do documento, deslocando-se a informação como um dos elementos relevantes neste processo (MAZZONI, 2001, p. 31).

E neste ambiente de produção e disseminação da informação, o profissional bibliotecário é uma das bases principais para desenvolver o processo de prestação de serviços, para atender as necessidades dos usuários, Nina (2006, p. 14) relata que

[...] o exercício da profissão de bibliotecário acompanhou a proliferação da informação em seu dinamismo e multiplicidade de formas e meios de comunicação, que influenciam o desenvolvimento de uma sociedade apoiada em sua transmissão.

Neste sentido, o bibliotecário é requisitado com o decorrer das evoluções, pois para acompanhar a rápida mudança dos serviços e sistemas informatizados das bibliotecas o bibliotecário é o profissional está habilitado a desempenhar funções como administrar, dominar, criar, solicitar, intermediar processos facilitadores em pró dos usuários. De acordo com Santos (2003, p. 86).

Com a proliferação das tecnologias de informação e comunicação (TIC), o mercado de trabalho passa a exigir profissionais capazes de dominar as ferramentas tecnológicas atuais, adaptando e/ou criando novos produtos e serviços, na busca de seus clientes ou usuários. Na área de biblioteconomia e ciência da informação, não é diferente (SANTOS, 2003, p. 86).

Em uma comunidade universitária a presença desse profissional é ainda mais necessária, pois a sociedade da informação tende a precisar da biblioteca e seus serviços cada vez mais sofisticados e com recursos automatizados de recuperação da informação, que facilitem a busca. A biblioteca desempenha assim, um papel fundamental no cotidiano do estudante, servidor, funcionário, que buscam aprimorar seus conhecimentos, se manter

atualizado e até mesmo, utilizar o espaço para descanso e leituras de lazer na biblioteca. Neves (2008, p. 3) afirma que,

Dentro das Instituições de Ensino Superior (IES), as bibliotecas universitárias se apresentam como fortes aliadas no processo de mediação do conhecimento, pois é nela que estão armazenados conteúdos necessários para subsidiar estudos e pesquisas da comunidade acadêmica (NEVES, 2008, p. 3).

A biblioteca possui a base necessária da informação, sendo utilizada pelos acadêmicos de todos os cursos, já que seu papel fundamental é disseminar e recuperar a informação de qualquer área do conhecimento, e da mesma maneira para diferentes tipos de usuários, pensando sempre nas suas especificidades e na evolução dos meios de informação. Neste contexto vale lembrar dos objetivos lançados pela UAB quando iniciou o processo de disponibilizar cursos a distancia.

A UAB nasce com o compromisso de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país e com os seguintes objetivos principais: oferecer, prioritariamente, cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada de professores da educação básica; oferecer cursos superiores para capacitação de dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos estados e dos municípios; oferecer cursos superiores nas diferentes áreas do conhecimento, ampliando o acesso à educação superior pública; reduzir as desigualdades de oferta de ensino superior entre as diferentes regiões do país; estabelecer um amplo sistema nacional de educação superior a distância e fomentar o desenvolvimento institucional para a modalidade de educação a distância, bem como a pesquisa em metodologias inovadoras de ensino superior apoiadas em tecnologias de informação e comunicação (BRASIL/MEC, 2006).

Desta forma, com a intenção de viabilizar o acesso ao ensino superior, ultrapassando as barreiras, como a falta de tempo de assistir as aulas, e principalmente o acesso independente dos limites geográficos, a educação a distância minimiza essas adversidades e contribui com a educação fora dos grandes centros. De acordo com Moore (2007, p. 8) a educação a distância foi introduzida para atender certas necessidades como,

[...] acesso crescente a oportunidades de aprendizado e treinamento; proporcionar oportunidades para atualizar aptidões; melhorar a redução de custos dos recursos educacionais; apoiar a qualidade das estruturas educacionais existentes; melhorar a capacitação do sistema educacional; nivelar desigualdades entre grupos etários; direcionar campanhas educacionais para públicos-alvo específicos; proporcionar treinamentos de emergência para grupos-alvo importantes; aumentar as aptidões para a educação em novas áreas de conhecimento; oferecer uma combinação de educação com trabalho e vida familiar; agregar uma dimensão internacional à experiência educacional.

De acordo com Moore a EaD proporciona acessos facilitados a quem deseja cursar um ensino de qualidade e segundo o Ministério da Educação (MEC), a tendência é aumentar o número de cursos, e conseqüentemente de alunos, pois no primeiro Encontro Regional de Coordenadores do sistema UAB, promovido pelo MEC em 7 de maio de 2008 ficou declarado que,

Destinado principalmente à capacitação de professores da rede pública de ensino, o sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) vai atingir a marca de 562 pólos ao fim de 2008. O número representa um aumento de 93% em relação a 2007. Ao atingi-lo, o governo terá percorrido mais da metade do caminho (67%) para alcançar a meta de 830 pólos até 2010, o que consolida o programa (BRASIL/MEC, 2008).

Nesta linha, a expectativa de que em 2010 será possível contar com 830 pólos de apoio presencial, o que implicaria em 830 bibliotecas e 830 bibliotecários, assim, pode-se pensar na ampliação do campo de trabalho para os bibliotecários, lembrando que a notícia é de maio de 2008 e já estamos em agosto de 2009. Os pólos presenciais de EAD exigem que se superem desafios administrativos. É preciso criar, organizar acervo, oferecer serviços de biblioteca, propiciar ambientes de estudo. Para tal, são necessários profissionais com formação e capacidade para atender devidamente às necessidades do aluno, como tutores, professores e bibliotecários. A legislação corrobora a obrigação de prever bibliotecas com profissionais qualificados para administrá-las, como segue:

O decreto de n. 5.622, prevê bibliotecas adequadas, inclusive com acervo eletrônico remoto e acesso por meio de redes de comunicação e sistemas de informação, com regime de funcionamento e atendimento adequado aos estudantes de educação à distância (BRASIL, 2008).

E para credenciar Pólos de Apoio Presencial os itens avaliados são, quanto as instalações da biblioteca para o acervo e funcionamento; as instalações para estudos; livros da bibliografia básica e complementar e periódicos especializados. Assim, pode-se concluir que, na educação a distância, são necessários serviços de apoio como bibliotecas, acervo, serviços, disponibilizados aos estudantes dessa modalidade, serviços de qualidade equivalente aos disponíveis no campus para os estudantes na modalidade presencial.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A questão analisada neste trabalho tem ênfase nos serviços de biblioteca disponibilizados aos alunos de cursos na modalidade a distância, entendendo-se que, as bibliotecas, especialmente dos pólos de apoio presencial, devam oferecer serviços equivalentes aos da biblioteca central da instituição. A preocupação de avaliar a biblioteca se dá pelo fato do crescente número de alunos matriculados em cursos a distância. Tendo em vista que a educação a distância encontra-se em crescimento contínuo e acelerado, este estudo é motivado pela seguinte pergunta de pesquisa: Como estão estruturadas as bibliotecas dos Pólos de Apoio Presencial UAB?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a situação das bibliotecas nos Pólos de Apoio Presencial da Universidade Aberta do Brasil (UAB).

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) descrever a estrutura das bibliotecas dos Pólos de Apoio Presencial UAB;
- b) identificar os tipos de serviços bibliotecários disponíveis aos alunos a distância nos Pólos de Apoio Presencial.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo é apresentada a revisão de literatura para o desenvolvimento da pesquisa, abordando os temas: bibliotecas universitárias, biblioteca universitária EaD, bibliotecas de Pólo de Apoio Presencial.

2.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A biblioteca universitária passa pelos efeitos das mudanças organizacionais da universidade, pois uma comunidade acadêmica está sempre em evolução e as suas bases de ensino devem acompanhar tais mudanças. A biblioteca é uma dessas bases, onde o aluno encontra opiniões, afirmações, conceitos, que somam ao seu aprendizado. Cunha (1999) relata essas mudanças,

Nos últimos anos, a mudança tecnológica tem sido cada vez maior num espaço temporal cada vez menor. Esse novo fato colocou a biblioteca num período de transição, e decisões precisam ser tomadas a respeito, de que equipamento comprar, qual o programa de computador que deverá ser adotado e assim por diante (p. 257).

E, em virtude das decisões que precisam ser tomadas para o funcionamento adequado da biblioteca, evidencia-se a necessidade de repensar a estrutura e missão da biblioteca universitária, pois com o avanço tecnológico, as mudanças acontecem cada vez mais rapidamente. Segundo Mueller (2000, p. 4), “Para as bibliotecas universitárias, então, os novos cursos a distância levantam vários problemas, forçando a repensarem sua missão e serviços”.

A mudança tecnológica é inevitável, porém os processos tradicionais precisam ser mantidos e preservados para a funcionalidade da biblioteca e para a demanda diferenciada. De acordo com Dutra (2002, p. 2):

Está lançado um grande desafio para as Bibliotecas Universitárias, que se encontra diante da urgente questão, que é saber como navegar em um espaço documental híbrido, que inclui tanto o formato impresso como o digital e de como colocar não somente o seu acervo fisicamente localizado em seus prédios e seus serviços tradicionais, mas também, o acesso às informações disponíveis no espaço virtual, de forma integrada nos programas institucionais, a serviço de seus usuários presenciais e virtuais, vindo a agregar novos serviços com o uso de novas tecnologias (DUTRA, 2002, p. 2).

Em decorrência do avanço tecnológico, as bibliotecas se tornaram um espaço diversificado, onde as informações não estão contidas apenas nos livros em formato impresso.

Hoje, toda biblioteca universitária tem que ter acesso à internet, tem que disponibilizar suas informações de todas as formas, inclusive de forma on-line, criando novos serviços exigidos pelos usuários.

Nesse sentido, o conceito de biblioteca híbrida parece ser bem indicado para atender às necessidades informacionais atuais, neste momento de transição pelos quais as unidades de informação convencionais estão passando. Isto é, para atender de forma efetiva seus usuários, as bibliotecas não poderão ter somente coleções impressas ou digitais, deverão ter coleções que contemplem os diversos formatos nos quais as informações estão disponibilizadas (LOPES, 2007, p. 38).

Os desafios surgem de acordo com as necessidades dos usuários, pois o mesmo caráter híbrido que existe nas universidades, existe nas bibliotecas e essas precisam estar prontas para o desafio de atender diferentes perfis de usuários que, com suas especificidades, necessitam de acervo em formatos de acordo com a sua necessidade e serviços bibliotecários que auxiliem suas buscas. Em virtude das mudanças, e principalmente do rápido avanço tecnológico, as bibliotecas tiveram seus acervos modificados, passando a adotar processos de informatização que visam facilitar a pesquisa dos usuários, bem como os serviços que se modificam a cada dia, evoluindo a sua capacidade de auxiliar e recuperar informação, além de levar até o estudante, independente de tempo ou espaço geográfico, o material desejado, seja em formato digital ou impresso.

A tecnologia vem contribuindo com a melhoria dos serviços de informação, com a automação dos sistemas, obteve-se mais rapidez, facilidade, e qualidade da informação. Entretanto, tais benefícios não alcançam todos os usuários. Teixeira explica tal defasagem,

O volume de informações geradas e consumidas vem aumentando aceleradamente, o que torna a tecnologia da informação uma das principais ferramentas a serem utilizadas para obtenção de ganhos de qualidade e produtividade, considerando sua rapidez e confiabilidade. Neste contexto, uma biblioteca deve atender às necessidades específicas dos usuários, permitindo ao máximo o acesso às informações relevantes (TEIXEIRA, 2004, p. 209).

A biblioteca está vinculada, desde a sua criação, a paradigmas tecnológicos dos suportes informacionais e que estão sempre em evolução. Contudo, a intenção da biblioteca sempre foi facilitar a busca e a recuperação da informação providenciando acesso para o

usuário. E segundo preceito adotado pela *Association of Collegond Research Libraries* (Associação de Bibliotecas Universitárias e de Pesquisa, Americana – ACRL).

[...] as bibliotecas devem oferecer serviços bibliotecários de apoio aos cursos e programas de ensino mantidos por faculdades isoladas, universidades ou outros cursos de terceiro grau, destinados a alunos de cursos dados fora do campus principal ou sede da instituição, ou na ausência de campus tradicionais, sem levar em conta onde os créditos são obtidos (ACRL, 1998, p. 1).

Ou seja, as instituições que ofertam o curso a distância devem garantir também, o acesso à informação e serviços de biblioteca aos alunos, já que:

Grande parte da educação, certamente em nível universitário, exige que os alunos façam alguma pesquisa que utilize materiais adicionais aos que são fornecidos pelo instrutor. Um grande desafio para os administradores da educação a distância tem sido proporcionar uma biblioteca que pode ser comparada com a que estava disponível para os alunos no *campus* (MOORE 2007, p. 208).

A biblioteca universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) oferece serviços recomendados pelo MEC aos estudantes de outras cidades, matriculados nos cursos a distância da universidade. Esses serviços são detalhados na página eletrônica da biblioteca universitária, onde um guia para o aluno dos cursos a distância (ANEXO A) responde dúvidas do usuário, sejam referentes a empréstimo dos livros, o controle do cadastro do estudante, consultas pelo site da biblioteca, como solicitar o material, prazos de empréstimo e devolução, a renovação do material e a reserva pela internet, consulta das teses, dissertações e monografias, acesso ao portal de periódicos, livros eletrônicos e outras fontes (UFSC, 2008).

A página da biblioteca explicita que os custos com o transporte do material são de responsabilidade do aluno. O desafio é justamente esse, manter um atendimento ao aluno a distância equivalente ao que está proposto ao aluno presencial.

2.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Com início em 1880, a EaD começou com cursos de instituição por correspondência, logo depois o ensino sofreu mudanças tendo sua difusão pelo rádio e pela televisão, a invenção de uma nova modalidade de organização na educação levou o ensino a distância a se tornar mais freqüente nas universidades abertas e na década de 1980 foi ofertado cursos por áudio e videoconferência transmitidos por telefone, satélite, cabo e redes de computadores e no momento atual a EaD envolve ensino e aprendizado on-line, em classes e universidades virtuais, baseados em tecnologia e Internet. Devido às novas tendências, cursar o ensino

superior, ter acesso à informação e ao conhecimento é cada vez mais fácil. Por meio de cursos inicializados com a pretensão de aprimorar o conhecimento de pessoas sem condições para cursar aulas presencialmente, a influência seguiu para as IES que distribuíram cursos superiores a distância. Neste contexto, a educação a distância surgiu oficialmente no Brasil com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, de 1996. Desde então, o país oferece cursos desta modalidade a milhares de estudantes, e esses procuram utilizar os serviços e materiais de bibliotecas. De acordo com Blattmann (2007, p. 1):

As bibliotecas como elementos do sistema educacional, necessitam participar ativamente deste processo, buscando caminhos inovativos e criativos para apoiar a aprendizagem a distância e principalmente oferecer aos estudantes que optaram por essa modalidade de ensino oportunidades iguais de acesso às fontes informacionais como oferecidos aos estudantes do ensino presencial (BLATTMANN, 2007, p. 1).

É importante ressaltar também que cada biblioteca disponibiliza serviços e materiais de acordo com a sua infra-estrutura, direcionado à necessidade do seu público. Verifica-se que, para a biblioteca cumprir sua função, que é auxiliar o usuário na busca e recuperação pela informação, é imprescindível que cumpra todas as condições, desde a infra-estrutura física até a psicológica, já que tais condições são importantes para a vida acadêmica dos alunos. Dorigon sobre o tema, relata que:

Na sociedade da informação, as bibliotecas universitárias podem ser consideradas como provedoras de acesso ao mundo de informações, e não mais uma depositária de conhecimento. Assim, a biblioteca deve atuar como um agente de disseminação da informação, com uma função importante que justifique sua existência e os investimentos por parte da organização na qual está inserida (DORIGON, 2006, p. 27).

E, para disseminar a informação, bem como disponibilizá-la sempre que solicitada, é importante contar com os serviços de biblioteca que atenda a cada tipo de usuário, lembrando que, a preocupação maior é com a qualidade dessas informações. Assim, Cunha (2000, p. 79) lembra que:

[...] Cada uma deve avaliar cuidadosamente o seu espaço, levando em conta os requisitos do programa de disponibilidade da informação que combinará, por alguns anos, o uso tradicional do suporte em papel com ampla gama dos suportes digitais e do crescimento do ensino à distância.

A preocupação em utilizar suportes adequados para manusear a informação se dá pelo fato de que os usuários do campus não são os mesmos dos cursos de modalidade a distância, a

biblioteca não precisa estar presente fisicamente aos alunos a distancia, mas deve estar presente de forma on-line, na medida que surgem dúvidas, que ela tenha um profissional apto a responder, e o mesmo disponibilize a informação em diferentes formatos.

O MEC, em parceria com as prefeituras cria oportunidades àqueles que desejam ingressar no ensino superior, por meio de cursos a distância. O processo de seleção, alguns aspectos no decorrer do curso e até a conclusão, mediante o diploma seguem o mesmo processo utilizado pelos cursos presenciais. No seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias em São Paulo, Nascimento afirma sobre a expansão do ensino superior a distância,

[...] que as bibliotecas universitárias estão se adequando a essas mudanças educacionais procurando melhorar os seus serviços e adequá-los a essa nova modalidade de ensino e conseqüentemente aos novos tipos de usuários, que a cada ano aumentam e exigem um ensino de qualidade. Para isso faz-se necessário, além do quadro de professores, uma excelente infra-estrutura na instituição, e claro, a biblioteca inclui-se nessa excelência. (NASCIMENTO, 2009, p. 2).

Os cursos a distancia seguem o mesmo processo de realização como o presencial, basta saber se as bibliotecas vem se adequando as mesmas mudanças que acontecem nas bibliotecas dos campus. O decreto nº. 5.622, de 19 de dezembro de 2005, explicita detalhes da equivalência dos cursos de modalidade a distância e presencial, como descrito no quadro 1, a seguir.

Equivalência dos Cursos de modalidade a Distância e Presencial
Capítulo I. Art. 3º, § 1º - os cursos e programas a distância deverão ser projetados com a mesma duração definida para os respectivos cursos na modalidade presencial.
§ 2º os cursos e programas a distância poderão aceitar transferência e aproveitar estudos realizados pelos estudantes em cursos e programas presenciais, da mesma forma que as certificações totais ou parciais obtidas nos cursos e programas a distância poderão ser aceitas em outros cursos e programas a distância e em cursos e programas presenciais, conforme a legislação em vigor.
Art. 4º A avaliação do desempenho do estudante para fins de promoção, conclusão de estudos e obtenção de diplomas ou certificados dar-se-á no processo, mediante: I – cumprimento das atividades programadas; II – realização de exames presenciais.

Quadro 1: Equivalência dos Cursos de Modalidade a Distância e Presencial.
Fonte: BRASIL/MEC, 2005.

Se ambas as modalidades, tanto presencial como a distância, utilizam a mesma forma de ingresso e exigências de formação, é possível inferir que os alunos devem ter as mesmas oportunidades de acesso à informação, serviços bibliotecários, materiais, suportes, enfim a mesma infra-estrutura e recursos informacionais oferecidos aos estudantes de cursos presenciais, atendendo as especificidades da modalidade. O quadro 2 a seguir delimita a responsabilidade sob cada item citado,

Pólo de Apoio Presencial	Responsabilidades
Pólos	São espaços físicos mantidos por municípios ou governos de estado que oferecem infraestrutura física, tecnológica e pedagógica para que os alunos possam acompanhar os cursos UAB.
UAB	É um programa do Ministério da Educação que tem como base o aprimoramento da educação a distância vinculado a uma universidade federal existente, visando expandir e interiorizar a oferta de cursos de educação superior.
Recursos Humanos do Pólo	Cabe ao município disponibilizar funcionários como secretárias, auxiliares de serviços gerais, de biblioteca, técnicos em informática, entre outros, além de montar um pólo presencial com os laboratórios necessários e dar infra-estrutura e apoio aos tutores.
Cursos a Distância	Os cursos a distância disponibilizados nos Pólos são de responsabilidade das instituições públicas de ensino superior de todo país, que desenvolvem material didático e pedagógico.

Quadro 2: Quadro de Responsabilidades

Fonte: http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=103&Itemid=29

Fonte: http://www.nead.uem.br/uab/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=14

A oferta dos cursos a distância no consórcio UAB é de responsabilidade das instituições públicas de ensino superior de todo o país, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC), caracterizado por universidades (federais, estaduais ou municipais) e centro de educação tecnológica, os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFES).

A legislação exige a presença de biblioteca informatizada na instituição do pólo para aprovar os cursos, o que é essencial para acompanhar todos os processos do curso e a evolução da própria universidade, tanto para os alunos quanto para o corpo docente, funcionários, etc. conforme previsto no Art. 80 da Lei 9394/96(LDB), a instituição

interessada em oferecer cursos superiores a distância precisa solicitar credenciamento específico a União. O MEC, por meio da Secretaria de Educação Superior (SESu), é responsável pelo processo de solicitação de credenciamento da instituição e autorização de cursos, e o processo de credenciamento segue algumas exigências como

Art. 3º A solicitação para o credenciamento do curso de que trata o 1º deverá ser acompanhada de projeto, contendo pelo menos, as seguintes informações: IV – descrição da infra-estrutura, em função do projeto a ser desenvolvido: instalações físicas, destacando salas para atendimento aos alunos; laboratórios; biblioteca atualizada e informatizada, com acervo de periódicos e livros, bem como fitas de áudio e vídeo (BRASIL/UAB, 2008).

Para credenciar o pólo o MEC exige uma infra-estrutura adequada que é mantida pela prefeitura ou governo, levando em consideração a estrutura da biblioteca, pois se as equivalências dos cursos a distância com o presencial existem em vários fatores, a estrutura física, também, precisa ser planejada para atender da mesma maneira aos alunos a distância. Rodrigues (2006) explana sobre a importância da estrutura organizacional,

As estruturas organizacionais adequadas são fundamentais para que a EaD tenha êxito. Como na modalidade presencial são necessários prédios de tijolos e cimento, na modalidade a distância as estruturas devem ser planejadas para todas as etapas de planejamento, produção, atendimento aos alunos e avaliação (RODRIGUES, 2006, p. 8).

Dessa maneira, a modalidade a distância deve disponibilizar aos seus alunos as mesmas facilidades que os cursos presenciais disponibilizam, já que o objetivo de ambos é um só, levar conhecimento e formação universitária aos que querem aprender e se profissionalizar.

2.3 BIBLIOTECAS DE PÓLO DE APOIO PRESENCIAL

O Decreto 5.622/05, Art. 1, § 1º, determina que “A educação a distância organiza-se segundo metodologia, gestão e avaliação peculiares para as quais deverá estar prevista a obrigatoriedade de momentos presenciais” (BRASIL, 2008).

A modalidade a distância, segundo as determinações do MEC, busca garantir o ensino superior de qualidade, criando a possibilidade de momentos presenciais, e o próprio MEC estabeleceu critérios para garantir essa qualidade. Dentre os critérios estabelecidos, há a

exigência de Pólos de Apoio Presencial, que devem funcionar como extensão das universidades. O sistema UAB estabelece com clareza a função do Pólo, bem como a infra-estrutura dos recursos humanos,

Para garantir um efetivo acompanhamento aos estudantes, cada pólo de apoio presencial deve contar com a colaboração de profissionais qualificados para dar suporte acadêmico e administrativo aos estudantes, e entre os integrantes dessa equipe, está o bibliotecário, assim como a infra-estrutura desses pólos, que também conta com uma biblioteca em suas dependências (BRASIL/UAB, 2008).

Segundo a Portaria Normativa n. 2, de 10 de Janeiro de 2007. Art. 2, § 1º, Pólo de Apoio Presencial “é a unidade operacional para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância, conforme dispõe o art. 12, x, c, do Decreto n. 5622, de 2005.” (BRASIL, 2008).

Nessas unidades devem ser realizadas atividades presenciais previstas em Lei, tais como avaliações dos estudantes, defesas de trabalhos de conclusão de curso, aulas práticas em laboratório específico, quando for o caso, estágio obrigatório – quando previsto em legislação pertinente - além de orientação aos estudantes pelos tutores, videoconferência, atividades de estudo individual ou em grupo, com utilização do laboratório de informática e da biblioteca, entre outras. Nascimento (2009, p.8) relata sobre a necessidade de uma biblioteca em pólo de apoio presencial, onde afirma que, “[...] quanto mais distante o curso, mais necessidades há de adquirir informação”. Até porque, os Pólos estão distribuídos em inúmeras cidades oferecendo cursos a distância de diversas universidades, controlados pela UAB, como mostra a figura 1 a seguir,

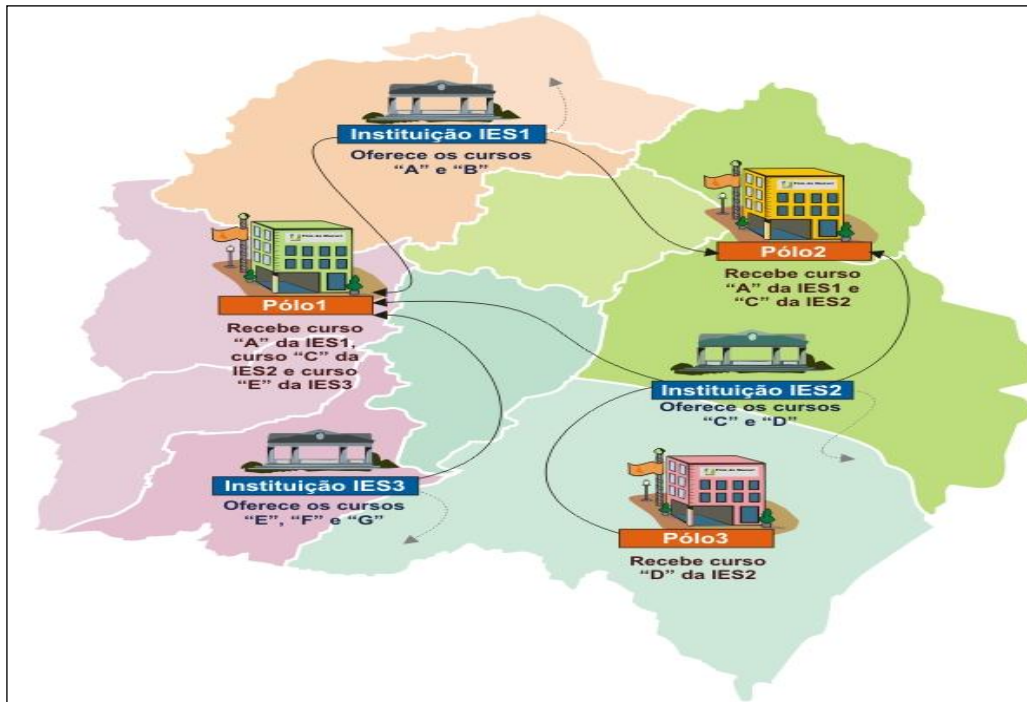


Figura 1: Pólos de Apoio Presencial UAB e Universidades.

Fonte: Universidade Aberta do Brasil, 2009. Disponível em: http://www.uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=74

O aluno de cursos na modalidade a distância, tem necessidade de bibliotecas tanto quanto o aluno presencial. O aluno de curso a distância não está inserido em ambientes com inúmeros recursos como o aluno presencial, que tem a sua disposição tanto a biblioteca da universidade quanto as bibliotecas setoriais. Na EaD as principais bem feitorias são os recursos de TICs que promovem a independência do aluno frente ao tempo e ao espaço, gerando assim facilidades de estudar, do mesmo modo pode haver a integração de sistemas como bibliotecas e bibliotecários. Para se ter uma idéia, a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), tem um total de 4772 alunos de graduação ativamente nos pólos de apoio presencial, cursando o ensino a distância (SEAD 2009).

As possibilidades tecnológicas permitem romper com a lógica de espaço e tempo, possibilita serviços antes jamais imaginados, como, bate-papo on-line com o bibliotecário, bibliotecas virtuais, intercâmbio entre bibliotecas, são sistemas integrados de aprendizagem que facilitaria e beneficiária a vida acadêmica do aluno a distância e do presencial também. “No Brasil, é livre o direito de ensinar e de aprender, eis que assim estatui o artigo 206, inciso II da Constituição Federal. Em sentido amplo, fundamenta-se aí o princípio da educação nacional e por conseqüência, o da EaD”. (ALVES, 2007, p. 11).

O direito de aprender implica em quem disponibiliza os cursos à distância ofereça também a base que sustente as necessidades que venham a surgir no decorrer do curso, já que o suporte informacional é justamente a biblioteca.

As bibliotecas dos pólos devem possuir acervo atualizado, amplo e compatível com as disciplinas dos cursos ofertados. Seguindo a concepção de amplitude de meios de comunicação e informação da educação a distância, o material oferecido na biblioteca deve ser disponibilizado em diferentes mídias. É importante, também, que a biblioteca esteja informatizada, permitindo que sejam realizadas consultas *on-line*, solicitação virtual de empréstimos dos livros, entre outras atividades de pesquisa que facilitem o acesso ao conhecimento. Além disso, a biblioteca deve dispor em seu espaço interno de salas de estudos individuais e em grupo (BRASIL/MEC, 2007, p. 26).

Supondo-se que os pólos cumpram as exigências do MEC, disponibilizando aos alunos, acervo adequado e serviços bibliotecários por profissionais habilitados, contratado pela prefeitura do município, que propôs a criação do pólo de apoio presencial, o curso a distância se aproxima do curso presencial, garantindo a equivalência no atendimento aos alunos. O pólo de apoio presencial se torna um ambiente multidisciplinar, onde se desenvolvem todas as atividades do curso. “[...] Essa unidade, portanto, desempenha papel de grande importância para o sistema de educação a distância. Sua instalação auxilia o desenvolvimento do curso e funciona como um ponto de referência fundamental para o estudante” (BRASIL/MEC, 2007, p. 3).

Os Pólos de apoio presencial precisam ter condições de oferecer esse apoio tão recomendado pelo MEC “[...] Pois é por meio do Pólo de Apoio Presencial que o aluno a distância cria condições para a permanência no curso, criando um vínculo mais próximo com a universidade, efetivando a expansão, interiorização e regionalização da oferta de educação superior pública e gratuita” (BRASIL/MEC, 2009). Dessa forma, é essencial que o pólo seja estruturado adequadamente para atender aos estudantes, desde a sala de aula, até o acesso local à biblioteca. A UAB (2008) entende que, Pólo de apoio Presencial:

[...] é uma estrutura para execução descentralizada de algumas funções didático-administrativas de curso, consoarão, rede ou sistema de educação a distância, geralmente organizada com o concurso de diversas instituições; local de atendimento aos estudantes de cursos a distância, com acesso a biblioteca, laboratório de informática, tutores, aulas práticas de laboratórios, etc. (BRASIL/UAB, 2008).

A implantação do Pólo de Apoio Presencial é o resultado das parcerias firmadas entre o MEC com o Estado e/ou Município, que são os responsáveis pela proposta e com as Instituições de Ensino Superior que ofertam os cursos. Os Pólos de Apoio deverão, por sua vez, oferecer aos seus alunos recursos que garantam a qualidade dos cursos, e auxilie na aprendizagem do aluno, como acesso à internet, bibliotecas, laboratórios, que são mantidos pela prefeitura. De acordo com o MEC o Pólo deve contar com uma equipe multidisciplinar preparada, com a função primordial de apoiar os alunos durante a realização dos cursos ofertados.

O corpo técnico-administrativo tem por função oferecer o apoio necessário para a plena realização dos cursos ofertados, atuando na sede da instituição junto à equipe docente responsável pela gestão do curso e nos pólos descentralizados de apoio presencial. As atividades desempenhadas por esses profissionais envolvem duas dimensões principais: a administrativa e a tecnológica. Na área tecnológica, os profissionais devem atuar nos pólos de apoio presencial em atividades de suporte técnico para laboratórios e bibliotecas, como também nos serviços de manutenção e zeladoria de materiais e equipamentos tecnológicos (BRASIL/MEC, 2007, p.22).

Para toda e qualquer instituição, os recursos humanos devem ser composto de acordo com as atividades desenvolvidas no local planejado, e o Pólo de Apoio Presencial é o local adequado para garantir ao aluno, o acesso às informações, sugestões, novidades, entre outros. Em cada pólo deve existir uma equipe preparada a exercer suas funções, como segue o quadro 3 discriminando a composição do recursos humanos do Pólo de Apoio Presencial.

Quadro da composição dos Recursos Humanos do Pólo de apoio Presencial	
Coordenador de Pólo de apoio Presencial responsável pela parte administrativa e gestão acadêmica	01 Coordenador de Pólo
Técnico em informática , responsável pela manutenção e assistência aos equipamentos de informática.	01 técnico em informática
Bibliotecário (a) para organizar, armazenar e divulgar o acervo, visando otimizar o uso do material bibliográfico e especial, proporcionar serviços bibliográficos e de informação.	01 bibliotecário (a) ou auxiliar
Auxiliar para Secretaria para serviços gerais de secretaria.	01 secretário (a)
Tutor Presencial	01 tutor presencial (para 25 alunos)
Tutor Presencial para Laboratório Pedagógico de Ensino	01 tutor presencial/laboratório/curso

Quadro 3: Composição do Recursos Humanos do Pólo de Apoio presencial.

Fonte: Ministério da Educação (BRASIL/MEC, 2009). Disponível em: <http://www.uab.mec.gov.br>

De acordo com o quadro 3, cada profissional fica responsável pela sua área conforme a sua formação, até porque, cada pessoa ocupa um dos cargos para desempenhar a sua função da melhor maneira possível. Nesse processo de pessoal, a prefeitura do município quando faz a proposta do Pólo precisa dispor de investimento para viabilizar todas as etapas, que devem ser seguidas, para oferecer ao aluno uma infra-estrutura física e de pessoal de qualidade.

O Município e/ou Estado é responsável em criar, estruturar, organizar e manter o Pólo de Apoio Presencial, de acordo com as normas prescritas no Edital de Seleção e as orientações do MEC tendo em vista a sua plena operacionalização (BRASIL/UAB, 2008, p.1).

As bibliotecas do Pólo de Apoio Presencial UAB, precisam atender seus usuários adequadamente, fornecendo acesso aos livros e serviços adequados. A UAB avalia alguns itens para credenciar o Pólo de Apoio Presencial, que é a:

Infra-estrutura de material; Infra-estrutura material dos pólos de apoio presencial; existência de biblioteca nos pólos; sistema de empréstimo de livros e periódicos à sede da IES; acesso à bibliografia, disponibilizado no pólo; avaliação de estudantes; estágios obrigatórios; defesa de trabalho de conclusão de curso; atividades relacionadas a laboratórios de ensino (BRASIL/UAB, 2008).

Ao MEC compete à responsabilidade pelo processo de avaliação e seleção da proposta do Pólo, o apoio financeiro às Instituições de Ensino Superior para implementar os cursos e o acompanhamento das atividades realizadas.

[...] momentos presenciais são necessários e obrigatórios para o aluno a distância, e previsto em lei estão, os estágios supervisionados, práticas em laboratórios de ensino, trabalhos de conclusão de curso, quando for o caso, tutorias presenciais nos pólos descentralizados de apoio presencial e outras estratégias (BRASIL/MEC, 2007, p. 7).

Em atendimento as exigências legais, os cursos superiores a distância, devem dispor de pólos de apoio descentralizados de atendimento ao estudante, com infra-estrutura compatível, para as atividades presenciais.

Às Universidades cabe a competência acadêmica pela gestão dos cursos ofertados. Nesse sentido, é importante que o pólo seja bem projetado para atender tanto às necessidades das IFES, quanto às necessidades dos estudantes, permitindo que todos os alunos tenham acesso à informação e comunicação.

E, para que esse processo se concretize da melhor maneira possível, é necessário o investimento das prefeituras e a assistência do MEC, para que as IFES mantenham um padrão de qualidade em seus serviços e produtos.

De acordo com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), a nota da avaliação para o credenciamento de pólo de apoio presencial para a educação a distância, é de acordo com os critérios estabelecidos pelo MEC, onde cita a nota de 5 a 1 aos requisitos nas instalações para o acervo e funcionamento da biblioteca, (BRASIL/MEC, 2009, p. 16), como mostra o quadro 4, a seguir.

Instrumento de Avaliação para Credenciamento de Pólo de Apoio Presencial		
3.10 Biblioteca: instalações para o acervo e funcionamento	5	Quando as instalações para o acervo e funcionamento da biblioteca atendem, plenamente , aos requisitos de dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação e comodidade necessária à atividade proposta.
	4	Adequadamente
	3	Suficientemente
	2	Insuficientemente
	1	Precárias
3.11 Biblioteca: instalações para estudos individuais e em grupo	5	Quando existem instalações para estudos individuais e em grupo e elas atendem, plenamente , às necessidades do(s) curso(s).
	4	Adequadamente
	3	Suficientemente
	2	Insuficientemente
	1	Precárias
3.12 Livros da bibliografia básica	5	Quando o acervo atende aos programas das disciplinas da primeira metade do(s) curso(s), em quantidade suficiente, na proporção de um (1) exemplar para até seis (6) alunos , previstos para cada turma, referentes aos títulos indicados na bibliografia básica (mínimo de 3 bibliografias), e é atualizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
	4	Um (1) exemplar para até oito (8) alunos
	3	Um (1) exemplar para até dez (10) alunos
	2	Um (1) exemplar para mais de dez (10) alunos
	1	Um (1) exemplar para mais de quinze (15) alunos
3.13 Livros da bibliografia complementar	5	Quando o acervo atende, plenamente , as indicações bibliográficas complementares feitas pelos programas das disciplinas.
	4	Adequadamente
	3	Suficientemente
	2	Insuficientemente
	1	Não atende
3.14 Periódicos especializados	5	Quando existe assinatura de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou informatizada, abrangendo todas as áreas temáticas, distribuídos entre as principais áreas do curso e a maioria deles assinados nos últimos três anos .

	4	Dois alunos
	3	Quando existe assinatura
	2	Insatisfatória
	1	Precariamente

Quadro 4: Instrumento de Avaliação para Credenciamento de Pólos de Apoio Presencial para Oferta de Educação Superior a Distância.
 Fonte: Adaptado do instrumento de avaliação do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) para o credenciamento de pólos de apoio presencial para a oferta de educação superior a distância. (BRASIL/MEC, 2007).

De acordo com as notas propostas, o requisito é essencial que seja atendido, pois como critério de qualidade, se não for bem sucedida a nota recebida, entende-se que o Pólo avaliado não estará em boas condições de ofertar cursos a distância.

2.4 SINTESE DO CAPITULO

Devido às mudanças organizacionais nas universidades, as decisões ocorrem com mais frequência sobre o que precisa ter disponível para o usuário e para um funcionamento adequado dos serviços a serem implantados, já que as mudanças acontecem mais rápido do que em tempos passados, e por vez a tecnologia contribui para a melhoria dos serviços de informação, por exemplo, a automação dos sistemas, imagina-se que os serviços de biblioteca estão sendo introduzidos com base nessas melhorias tecnológicas a fim de facilitar a vida de usuários presenciais ou a distância. Já que o Sistema UAB é um programa que visa atender localidades com baixo número ou nenhum curso superior, os alunos a distância serão beneficiados com as facilidades já encontradas nos ambientes presenciais das universidades, basta saber se tais benefícios estão acessíveis a todos os usuários a distância, e se a biblioteca que é sinônimo de informação, está presente de alguma forma na vida acadêmica desses alunos.

3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que foram utilizados para o desenvolvimento da pesquisa.

3.1 CARACTERÍSTICA DA PESQUISA

A presente pesquisa trata das bibliotecas de Pólos de Apoio Presencial da Universidade Aberta do Brasil (UAB), o projeto aborda os serviços que as bibliotecas desses Pólos oferecem aos usuários, bem como os materiais que se encontram dispostos nela. Consiste, inicialmente, de uma pesquisa bibliográfica, a fim de subsidiar a fundamentação teórica referente aos conceitos de biblioteca de Pólos de Apoio Presencial. É uma pesquisa de abordagem exploratória descritiva, de natureza quali-quantitativa, de acordo com Gil (2002, p. 40):

Pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. (GIL, 2002, p. 40).

Como foi necessário visitar o local de pesquisa e explorar o que ele possuía, a pesquisa foi caracterizada como exploratória, após obter as informações necessárias em cada local, os dados foram descritos, sendo caracterizada também, como pesquisa descritiva.

3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para atender os objetivos específicos foram realizados os seguintes procedimentos, observação nos Pólos de Apoio Presencial UAB, entrevista com 3 coordenadores dos Pólos e aplicação de questionários aos alunos dos cursos a distância. “Um questionário é um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto. É muito importante na pesquisa científica especialmente nas ciências sociais” (ANDRADE, 2005).

Para descrever a estrutura das bibliotecas dos Pólos, foi realizada a observação por meio da visita e os dados obtidos sobre a infra-estrutura física e tecnológica foram adquiridos pela entrevista realizada junto à coordenadoria dos Pólos. E, para identificar os tipos de serviços bibliotecários disponíveis aos alunos a distância, foi aplicado o questionário com perguntas direcionada aos tipos de serviços. Não foram identificados os Pólos nem utilizado imagens para garantir o anonimato e a preservação da identidade dos participantes.

3.3 COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi utilizada como instrumento, a observação realizada por meio de visita aos Pólos de apoio Presencial, para conhecimento e exploração dos espaços e serviços, procurou-se ainda, mensurar e registrar os dados na forma escrita e fotográfica. Uma entrevista com os coordenadores, que foi agendada por telefone, para tanto, foi elaborado um roteiro de entrevista (Apêndice A), composto por 5 perguntas abertas. E um questionário (Apêndice B), com 17 perguntas, entre elas 8 perguntas abertas, 4 perguntas fechadas e 5 perguntas semi-abertas, aplicado aos alunos de cursos a distância. A amostra selecionada, foram 3 Pólos de Apoio Presencial, dos 86 pólos que a UFSC oferece cursos a distância. Na tabela 1 abaixo, encontram-se descritos as unidades pesquisadas.

A amostra compõe-se de 29 questionários respondidos pelos alunos do total de 60 aplicados em 2 etapas, a primeira na sala de aula com os alunos presentes, e a segunda na áreas de convivência com os alunos que não se encontravam no horário de aula das 3 unidades selecionados, o que corresponde a 48,33% de aproveitamento.

Pólos de Apoio Presencial UAB	Cursos	Alunos Matriculados	Questionários Aplicados	Questionários Respondidos
Pólo A	Graduação	73	20	7
Pólo B	Aperfeiçoamento	400	20	15
Pólo C	Graduação	84	20	7

Fonte: Dados Primários (2009).

Apesar do grande número de alunos matriculados, por se tratar de um curso a distância, eles não frequentam o Pólo diariamente. Em média 5% dos alunos utilizam o Pólo e as atividades disponibilizadas nele semanalmente, pois são alunos que residem nas proximidades do Pólo, e o restante frequenta apenas nos dias de atividades presenciais.

3.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

No decorrer do estudo foram encontradas algumas limitações. A primeira deu-se pelo escasso número de alunos presentes nos pólos de apoio presencial para a realização dos questionários, de um total aproximado de 621 alunos matriculados nos cursos oferecidos no pólo, apenas 60 se encontravam presentes, o que justifica de forma que venha a ser um curso a distância, onde poucos alunos costumam freqüentar o pólo regularmente, e as datas previstas para estar presente no mesmo são poucas e não foram ao encontro da data em que foram realizadas as visitas pelo pesquisador.

O outro fator limitante foi ocasionado pela falta de interesse em participar da pesquisa por parte dos estudantes que se encontravam no pólo (sem estar em horário de aula), que se recusaram em responder, ou levaram para responder em outro horário com a promessa de devolver e não devolveram, de uma média de 38 questionários distribuídos a esses alunos dispersos no pólo, 5 entregaram, os que recusaram-se a colaborar, alegaram a falta de tempo como justificativa ou simplesmente não se interessaram.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise permitiu um contato direto com a realidade das bibliotecas dos Pólos de Apoio Presencial UAB, com a observação feita durante as visitas no pólo foi possível descrever cada Pólo de Apoio Presencial pesquisado, a entrevista junto à coordenadoria colaborou para verificar a situação de cada Pólo e o investimento que esse recebe. E com o questionário aplicado aos alunos, obtiveram-se informações quanto às dificuldades enfrentadas relacionada à biblioteca e as expectativas dos alunos.

O Pólo de Apoio Presencial A está instalado no Centro de Atenção Integral à Criança e ao Adolescente (CAIC). O Pólo de Apoio Presencial UAB teve início em 2006, atualmente sob coordenação de uma profissional da área da Educação. O Pólo disponibiliza cursos a distância de Graduação em Administração e Matemática com um número de 73 alunos matriculados, e um curso de aperfeiçoamento de Educação na Diversidade e Cidadania com, todos os cursos a distância são ofertados pela UFSC.

O Pólo de Apoio Presencial B, está instalado em um ambiente compartilhado, onde são ofertados diversos cursos, atualmente sob coordenação de profissionais na área da Educação. O Pólo disponibiliza cursos a distância de Graduação, de Especialização e de Aperfeiçoamento, ofertados pelas instituições de ensino Estadual e Federal. Possui um número aproximado de 400 alunos matriculados nos cursos a distância.

O Pólo de Apoio Presencial C, está instalado no Centro de Atenção Integral à Criança e ao Adolescente (CAIC). O Pólo de Apoio Presencial C, atualmente sob coordenação de uma profissional da área da Educação. O Pólo disponibiliza cursos a distância de Graduação ofertada pela UFSC, possui um número de 84 alunos matriculados.

Com o objetivo de descrever cada Pólo foi elaborada uma tabela com as características estruturais dos Pólos, dando ênfase ao espaço da biblioteca, os serviços e os profissionais que nela atuam. A seguir,

Tabela 2 - Perfil das Bibliotecas dos 3 Pólos de Apoio Presencial UAB							
Pólo	Descrição física	Serviços de biblioteca	Responsável pela biblioteca	Total de Alunos Matriculados	Aluno a distância freqüente no Pólo	Alunos Freqüentes na Biblioteca	Acervo
A	1 estante simples em aço com 6 prateleiras	Consulta local; empréstimo domiciliar – sistema manual.	Técnico de Informática; Tutores e Coordenador.	73	41	7	80 volumes
B	17 estantes dupla face; 6 estantes simples.	Consulta local; empréstimo domiciliar - sistema – manual.	Bibliotecárias	400	100	80	17.000 volumes
C	2 estantes dupla face em aço com 12 prateleiras cada uma	Consulta local	Secretária e Coordenadora	84	20	20	137 volumes
Total	1 modelo de suporte	2 tipos de serviços	5 cargos distintos	557 alunos matriculados	161 alunos	107 alunos	17.217 volumes

Fonte: Dados Primários e Secundários (2009).

A biblioteca do Pólo A fica estruturada no laboratório de informática, a qual possui apenas 1 estante simples com 6 prateleiras, localizada no fundo da sala, os materiais expostos nela foram recebidos pela UFSC assim que começaram as aulas, são materiais didáticos com um acervo aproximadamente de 80 livros, que atende um número de 41 alunos freqüentes no Pólo, que residem nas proximidades. O atendimento aos alunos que precisam dos materiais da biblioteca é realizado pelos tutores, técnico de informática e a coordenadora do Pólo. Dos 41 alunos que utilizam o Pólo, apenas 7 utilizam freqüentemente a biblioteca.

A biblioteca do Pólo B é integrada a estrutura do Centro de Educação e é especializada na área de educação atendendo ao público em geral, usuários de diferentes cursos que são disponibilizados no mesmo local físico do Pólo, como exemplo o curso de Educação de Jovens e Adultos (EJA), além da comunidade, que também pode utilizar os serviços e materiais da biblioteca, basta fazer a carteirinha na própria biblioteca. Sendo assim, possui um público numerado a 2.500 usuários, já que o local abrange diversos cursos tanto a distância como presencial, e oferece seus serviços e materiais a comunidade. A biblioteca fica instalada em uma sala individual e conta com um acervo de 17.000 livros distribuídos em 17 estantes dupla face e 6 estantes simples; 53 CDs de música; 135 CD-ROM; 350 DVDs; 510 fitas VHS; e diversos periódicos. A biblioteca ainda não recebeu material para os alunos dos cursos a

distância, devido a isso não é freqüentada por eles. Mas possui um grande acervo e conta com 4 bibliotecárias e possui 4 auxiliares de outras áreas do conhecimento.

A biblioteca do Pólo C fica estruturada na secretaria do Pólo e conta com um acervo aproximadamente de 137 volumes, que inclui livros e periódicos, distribuídos em 2 estantes dupla face com 12 prateleira cada uma. O material disponível na biblioteca são livros e dvds didáticos e algumas obras literárias. O Pólo recebe frequentemente um número de 20 alunos. E, desses 20 alunos, todos utilizam a biblioteca, e quem faz o atendimento é a secretária e a coordenadora. De acordo com a tabela 2, verifica-se o perfil das bibliotecas.

A falta de recursos é um fato claro nos Pólos A e C, já que esses não possuem uma sala individual para instalar a biblioteca, não possuem uma estrutura adequada e nem profissionais da área, enquanto o Pólo B possui uma estrutura física adequada, profissionais da área que lidam com o público e com os serviços técnicos da biblioteca, porém a falta de material específico para os alunos dos cursos ofertados a distancia é um fato que ainda requer cuidados. Para complementar a análise da estrutura, foram entrevistados os coordenadores dos Pólos, as respostas foram praticamente as mesmas, nas cinco perguntas realizadas aos 3 coordenadores dos Pólos.

Sobre a obtenção do material didático e complementar para o estudo, os 3 coordenadores responderam que os alunos utilizam o acervo disponível no pólo. Em relação à demanda do profissional bibliotecário e da biblioteca, os coordenadores do Pólo A e C, os Pólos que não possuem bibliotecários, analisaram de forma geral que não necessitam ainda, lembrando que, num futuro bem próximo será preciso, justamente pelo fato de ser uma exigência do MEC para manter o Pólo em funcionamento. Os livros disponibilizados pelo MEC, não chegaram ainda nos 3 pólos, pois o material que o Pólo A e C receberam, foi encaminhado pela UFSC. Os coordenadores afirmaram que nunca solicitaram livros a BU/UFSC, o material que eles possuem foi enviado sem ser solicitado. E, quanto ao investimento da prefeitura, ficou esclarecido que os 3 Pólos receberam o espaço físico, porém falta ainda o profissional bibliotecário, que é de responsabilidade da prefeitura, conforme faz lembrar a coordenadora do pólo A – “a prefeitura deve entrar com o espaço físico e com o profissional bibliotecário, até então tudo que o pólo possui de material foi disponibilizado pela UFSC, e a prefeitura só disponibilizou o espaço físico”.

Neste sentido, observou-se que esses Pólos de Apoio Presencial atendem de maneira insuficiente, ao que a legislação pertinente prevê para o credenciamento do mesmo, pois é aprovado pelo Ministro de Estado Fernando Haddad, utilizar Instrumentos de Avaliação do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) para

credenciar as Instituições de Educação Superior e de Pólos de Apoio Presencial, para a oferta da modalidade de educação a distância, que prevê instalações relacionadas à biblioteca para o acervo e funcionamento; instalações para estudo individuais e em grupo; livro da bibliografia básica; livros da bibliografia complementar e periódicos especializados.

A situação das bibliotecas dos Pólos A, B e C, está descrita baseada no formulário da página 28, que é o instrumento de avaliação para credenciamento dos Pólos de Apoio Presencial utilizado pelo INEP. A seguir uma adaptação do instrumento para credenciar Pólos no quadro abaixo.

Pólos	3.10-local da biblioteca	3.11-instalações para estudo	3.12-bibliografia básica	3.13-bibliografia complementar	3.14periódicos especializados
A	Junto ao lab. de informática	Não possui	Possui títulos da área	Não possui	Possui vídeos das aulas.
B	Sala individual	Junto à biblioteca	Não possui	Não possui	Não possui
C	Junto à secretaria	Possui sala de estudos	Possui material direcionado a área.	Não possui	Vídeos das aulas, biblioteca virtual. – jornal da cidade.

Quadro 5: Instrumento de Avaliação para Credenciamento de Pólos de Apoio Presencial para Oferta de Educação Superior a Distância.

Fonte: baseado nos instrumentos de avaliação do INEP para o credenciamento de pólos de apoio presencial para a oferta de educação superior a distância. (BRASIL/MEC, 2007).

De acordo com o formulário utilizado para credenciar Pólos de Apoio Presencial, quanto as instalações para o acervo ser considerado adequado, os requisitos precisam ser atendidos, e o primeiro requisito é a dimensão da biblioteca, o que apenas 1 pólo atende, que é o pólo B que possui uma sala individual, que funciona apenas a biblioteca, com uma dimensão adequada para o uso, já que o Pólo A compartilha o espaço da biblioteca com o laboratório de informática, e a biblioteca do Pólo C fica instalada na sala da secretaria.

As instalações para os estudos individuais e em grupo, apenas 1 pólo não possui, que é o pólo A, sendo que o pólo B concentra o ambiente para estudos junto a biblioteca, e o pólo C possui uma sala individual para essa atividade.

Os livros da bibliografia básica estão disponíveis em 2 dos 3 pólos pesquisados, que são os que receberam livros da BU /UFSC, Pólo A e o Pólo C, porém em número insuficiente para a demanda de alunos. Não foram observados de maneira detalhada quantos exemplares possui para cada aluno, pois não havia registro sobre essa informação na unidade pesquisada. Os livros da bibliografia complementar ainda não foram recebidos, porém os 3 Pólos, possuem apenas a bibliografia básica. Os Pólos não possuem periódicos impressos

especializados, o Pólo B e C recebem jornais da cidade e assinatura de revistas, como a Veja, porém especializados nenhum dos Pólos possui.

Conclui-se desta forma, que referente ao que o MEC, UAB e autores da área recomendam que ao que deve ter em uma biblioteca, não foi encontrado nas bibliotecas dos Pólos de Apoio Presencial A, B e C, sobre os requisitos adotados pelo formulário de credenciamento do Pólo encontrado na página 26, não teve preenchimento de alguns itens devido a biblioteca não possuir tais materiais e serviços, lembrando do que foi encontrado, ainda há o problema da precariedade.

Para identificar os tipos de serviços bibliotecários disponíveis aos alunos a distância nos Pólos de Apoio Presencial foi aplicado o questionário aos alunos. Observou-se que o investimento é insuficiente para atingir a satisfação dos usuários. A falta de estrutura encontrada nos Pólos em questão desestimula os alunos a freqüentar o Pólo e utilizar o que ele oferece. Dentre os alunos pesquisados para identificar o tipo de serviço bibliotecário utilizado por eles, ficou discriminado que o perfil de 50 % são alunos de Cursos de Graduação e 50% são alunos de Cursos de Aperfeiçoamento. Quanto ao número de vezes que os alunos freqüentam o Pólo, a tabela 3 mostra a seguir,

8 a 20 vezes p/mês	25%
2 a 4 vezes p/mês	40%
1 vez p/mês	21%
Não responderam	14%

Fonte: Dados Primários (2009).

Os que mais freqüentam o Pólo, são os que vão de 1 a 2 vezes por mês, as atividades mais desenvolvidas no Pólo, segundo esses alunos são aulas presenciais, tutoria presencial, atendimento a dúvidas, biblioteca e laboratório de informática, acesso a internet e a livros, grupo de estudos, vídeo aula e provas. Para tanto, os alunos dos Pólos A, B, e C respondem a seguir, se as atividades realizadas nos Pólos requerem material extra,

	Sim	Não
Pólo A	4	3
Pólo B	9	4
Pólo C	6	1

Fonte: Dados Primários (2009).

Dos materiais extras mais apontados pelos alunos, está o livro que, no entanto, o acervo não foi recebido ainda por nenhum dos 3 Pólos, os alunos estão cursando o ensino superior ou se aperfeiçoando apenas com o material didático que está disponível no Pólo e quem faz o atendimento aos alunos são os próprios tutores, coordenadores, secretária e técnico de informática. Na questão sobre o material disponível no Pólo, os alunos respondem,

Tabela – 5 O Material disponível no Pólo é Satisfatório?

	Concordo	Discordo	Neutro	Por quê?
Pólo A	2	3	2	
Pólo B	5	5	5	
Pólo C	1	6	-	Nº. insuficiente
Total	8	14	7	

Fonte: Dados Primários (2009).

Dos itens respondidos, 28% concordam que o material disponível no Pólo é satisfatório, 48% discordam e 14% são neutros, lembrando que 50% dos alunos participantes do questionário, são do curso de aperfeiçoamento e no Pólo que eles utilizam, possuem biblioteca e bibliotecário, o problema apontado ainda é a falta de material.

A tabela abaixo descreve quais os serviços de biblioteca que são oferecidos no pólo e que os alunos utilizam.

Tabela – 6 Serviços Disponibilizados no Pólo: Assistência tecnológica para capacitar a usar recursos.

	Conheço	Não conheço	Não responderam
Pólo A	1	5	1
Pólo B	7	4	4
Pólo C	2	5	-
Total	10	14	5

Fonte: Dados Primários (2009).

Tabela – 7 Serviços Disponibilizados no Pólo: Treinamento para utilização a base de dados.

	Conheço	Não conheço	Não responderam
Pólo A	2	3	2
Pólo B	5	8	2
Pólo C	-	7	-
Total	7	18	4

Fonte: Dados Primários (2009).

Tabela – 8 Serviços Disponibilizados no Pólo: Normalização bibliográfica.

	Conheço	Não conheço	Não responderam
Pólo A	1	5	1
Pólo B	8	6	1
Pólo C	1	6	-
Total	10	17	2

Fonte: Dados Primários (2009).

Tabela – 9 Serviços Disponibilizados no Pólo: Serviços de disseminação seletiva da informação.

	Conheço	Não conheço	Não responderam
Pólo A	-	6	1
Pólo B	4	10	1
Pólo C	-	7	-
Total	4	23	2

Fonte: Dados Primários (2009).

Tabela – 10 Serviços Disponibilizados no Pólo: Divulgação de novas aquisições e serviços para o Pólo.

	Conheço	Não conheço	Não responderam
Pólo A	2	4	1
Pólo B	9	4	2
Pólo C	3	4	-
Total	14	12	3

Fonte: Dados Primários (2009).

Tabela – 11 Serviços Disponibilizados no Pólo: Atividades artísticas e culturais.

	Conheço	Não conheço	Não responderam
Pólo A	1	4	2
Pólo B	4	8	3
Pólo C	1	6	-
Total	6	18	5

Fonte: Dados Primários (2009).

Tabela – 12 Serviços Disponibilizados no Pólo: visita orientada na biblioteca.

	Conheço	Não conheço	Não responderam
Pólo A	1	5	1
Pólo B	4	9	2
Pólo C	1	6	-
Total	6	20	3

Fonte: Dados Primários (2009).

Os serviços citados são desconhecidos para aproximadamente 60% dos alunos, pois alguns itens ficaram sem repostas, o que atingiu 12%. Os serviços mais conhecidos e/ou utilizados são a assistência tecnológica que auxilia a utilizar os recursos disponíveis, que é feito pelo próprio técnico de informática ou pelo tutor, e a divulgação de novas aquisições. A utilização dos serviços da biblioteca é de acordo com 39% dos alunos, de 1 a 2 vezes por mês; 18%, 1 vez; 29% nunca usam e 14% não responderam. Dentre os alunos que utilizam esses serviços, 90% é orientada pelo tutor. No pólo C 100% dos alunos são atendidos pela secretária, pois o espaço físico destinado a biblioteca encontra-se junto à secretaria.

A tabela abaixo nos mostra o grau de satisfação dos alunos, quanto aos materiais e serviços da biblioteca.

	Satisfeito	Insatisfeito	Não oferece
Pólo A	2	5	-
Pólo B	6	9	-
Pólo C	2	5	-
Total	10	19	-

Fonte: Dados Primários (2009).

Quanto ao grau de satisfação dos alunos nos Pólos devido aos materiais e serviços oferecidos, aproximadamente 66% dos alunos justificam sua insatisfação, isso acontece devido a falta de material, espaço inadequado para utilizar a biblioteca e a não poder realizar o empréstimo domiciliar. Lembrando que o Pólo B possui uma biblioteca com profissionais bibliotecários, porém a pesquisa no Pólo B foi realizada com alunos de curso de aperfeiçoamento, os quais utilizam pouco a biblioteca, e demonstraram sua insatisfação apenas sobre a falta de material na biblioteca relacionado aos cursos que são ministrados no Pólo.

Os alunos dos Pólos A, B e C quando necessitam de livros para elaborar um trabalho ou estudar para a prova, utilizam meios diferentes para obtenção do material, como mostra a tabela abaixo.

	Comprar	Pedir emprestado a alguém	Ir a uma biblioteca próxima	Solicitar no Pólo	Empréstimo na B.U
Pólo A	2	3	1	1	-
Pólo B	2	3	-	10	-
Pólo C	1	-	6	-	-
Total	5	6	7	11	-

Fonte: Dados Primários (2009).

Os alunos dos Pólos A, B e C quando se encontram na situação de ter que consultar um livro 24% alunos recorrem a uma biblioteca mais próxima, sendo 6 alunos do pólo C, onde a biblioteca mais utilizada é a de uma Universidade particular que existe próximo ao Pólo, o que apenas é realizado a consulta local, já que esses não são alunos da Universidade. A maior parte ainda procuram o Pólo, 38% dos alunos. Se tratando de um curso a distância, fica complicado para o aluno que não tem alternativas de acesso a informação. Acarreta na falta de estímulo até para concluir o curso, ou procuram outros meios como a compra, que foi o tem apontado por 17% dos alunos, e a pedir emprestado à alguém, que é o que 21% dos alunos fazem.

Pedi-se aos alunos para que eles apontassem quais serviços que não possui na biblioteca do Pólo, mas que eles gostariam que tivesse. A seguir,

	Concordo	Discordo	Neutro
Pólo A	2	5	-
Pólo B	-	15	-
Pólo C	7	-	-
Total	9	20	-

Fonte: Dados Primários (2009).

Uma biblioteca que não faz empréstimo domiciliar e não disponibiliza à seus usuários acesso a fontes governamentais, impede que o usuário tenha o acesso a informação elementar. Estes são serviços que um bibliotecário está habilitado a oferecer. Apenas no Pólo B, que possui biblioteca e bibliotecário, é feito o empréstimo domiciliar, é como motra na tabela 15, a satisfação dos alunos em já realizar esse tipo de serviço, 100% deles discordam em solicitar esse serviço, porque já possuem. O que não acontece com os Pólos A e C.

	Concordo	Discordo	Neutro
Pólo A	4	1	1
Pólo B	5	4	6
Pólo C	6	1	-
Total	15	6	7

Fonte: Dados Primários (2009).

Os outros dois Pólos A e C, enfrentam dificuldades ainda quanto utilizar esse serviço devido a precariedade de material, fica complicado fazer o empréstimo domiciliar. Os mesmos tem dificuldades em conhecer serviços que auxiliem a vida acadêmica. Desconhecendo os serviços biblioteconômicos, os usuários deixam de usar o que possuem e ainda não solicitam o que precisam. A dificuldade de obter o que precisa, leva os alunos a procurar a biblioteca mais próxima, pedir emprestado a alguém ou até mesmo comprar, como mostra a tabela 14, o que acaba ocasionando a falta de valorização da biblioteca do Pólo.

5 CONCLUSÃO

Na conclusão desta pesquisa, pode-se afirmar que os objetivos propostos inicialmente foram atingidos, por meio da análise da situação das bibliotecas nos Pólos de Apoio Presencial da UAB.

Ao analisar os 3 pólos estudados, identificou-se que apenas em um dos Pólos possui biblioteca com bibliotecários. Esse Pólo poderia ter sua biblioteca modelo, já que preenche quase todos os requisitos para credenciar um Pólo de Apoio Presencial, mas, não possui livros, nem periódicos relacionados com os cursos a distância que estão sendo realizados. O único requisito não preenchido é o material para os alunos dos cursos a distância, que ainda não foi entregue. Porém a biblioteca possui infra-estrutura e recursos humanos adequados para o tratamento desse material, bem como a organização e o atendimento na biblioteca.

Os outros 2 Pólos, utilizam o espaço físico da biblioteca compartilhado com outras atividades no Pólo, dificultando a utilização do espaço para leitura, trabalhos em grupo entre outros, pois utilizar uma biblioteca sem o silêncio necessário compromete o aprendizado do usuário. Outro problema identificado foi em relação ao atendimento dessas 2 bibliotecas dos Pólos A e C, que são feitos pelos próprios coordenadores, tutores, técnico de informática e secretária e não como de fato deveria ser, por meio de bibliotecários. De acordo com o MEC

As bibliotecas dos pólos devem possuir acervo atualizado, amplo e compatível com as disciplinas dos cursos ofertados. Segundo a concepção de amplitude de meios de comunicação e informação da educação a distância, o material oferecido na biblioteca deve ser disponibilizado em diferentes mídias. É importante também, que a biblioteca esteja informatizada, permitindo que sejam realizadas consultas on-line, solicitação virtual de empréstimos dos livros, entre outras atividades de pesquisa que facilitem o acesso ao conhecimento. Além disso, a biblioteca deve dispor em seu espaço interno de salas de estudos individuais e em grupo (BRASIL/MEC 2007, p. 26).

Verificou-se que os serviços de biblioteca disponíveis nos Pólos são apenas por empréstimos domiciliar e consulta local, sendo que em 1 dos Pólos, o empréstimo domiciliar não é feito devido ao pouco número de material disponível, o que vai contra ao que diz a UAB, quando menciona que o Pólo de Apoio Presencial é o apoio que o aluno deve ter durante o curso. Se o aluno não pode levar livro para casa da biblioteca de onde estuda, terá que recorrer a outros meios, o que pode gerar dificuldades de aprendizagem, pois o material que o aluno precisa para sanar dúvidas, confirmar pensamentos, opiniões não está disponível no Pólo.

Constatou-se que há pouca procura pela biblioteca e o índice de insatisfação dos alunos chega a 66%, conforme a tabela 13. A estrutura precária, bem como, a carência de serviços e materiais levam à falta de estímulo para que os alunos utilizem a biblioteca do Pólo, procurando outros caminhos, como outras bibliotecas, buscar material com alguém emprestado ou comprar o material que necessita.

Observou-se que o investimento das prefeituras está sendo insuficiente para a demanda de alunos que vem aumentando a cada novo edital, pois o que foi disponibilizado por ela, foi o local apenas, que em alguns casos, como o Pólo A e o C, não tem salas disponíveis para instalar a biblioteca, deixando a mercê também os materiais quando recebidos, pois sem espaço para por os livros, vai dificultar a organização e a como disponibilizá-los aos alunos.

O MEC se comprometeu em avaliar, orientar, controlar e fiscalizar, além de disponibilizar acervo o que não ocorreu até a finalização dessa pesquisa. Pode-se supor que as bibliotecas sejam efetivamente implantadas com toda a infra-estrutura necessária para a sua utilização e valorização quando da chegada do acervo.

Pode-se concluir que, ainda há pouca valorização da biblioteca e automaticamente dos serviços bibliotecários nos Pólos de Apoio Presencial dos cursos a distância no modelo UAB. Faltam condições para que esses serviços sejam disponibilizados de acordo com as normas exigidas.

Se as exigências forem seguidas, um novo campo de trabalho para o profissional bibliotecário estará surgindo, melhorando a qualidade do curso, o aprendizado por parte dos alunos e ampliando o acesso à informação para toda a comunidade.

REFERÊNCIAS

ALVES, João Roberto Moreira. **A Educação a distância no Brasil**. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação, 2007.

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras**. 2002. 228 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS2632.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2008.

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos científicos na graduação**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Guidelines for distance learning library services**. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/guides/distlrng.html>>. Acesso em: 05 mar. 2009.

BLATTMANN, Ursula, RADOS, Gregório Jean. Varvakis. Bibliotecas acadêmicas na educação a distância. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 21, 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em <http://www.geocities.com/ublattmann/papers/bu_ead.html>. Acesso em 15 mar. 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. **Educação a distância: recursos humanos**. Disponível em: <<http://www.uab.capes.gov.br>>. Acesso em: 15 jul. 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. **Exemplo de pólo de EAD**. Disponível em: <<http://mecsrv70.mec.gov.br/webuab/polo.php>>. Acesso em: 10 maio 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. **Censo da educação superior: sinopse da educação superior 2004**. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/download/superior/2004/Sinopse_2004_010206>. Acesso em: 19 dez. 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/referenciaisqualidadeead.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. **Universidade Aberta do Brasil**. Disponível em: <<http://www.uab.mec.gov.br>>. Acesso em: 11 ago. 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005**. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://portal.mec.br/seede/arquivo/pdf/dec_5622.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2008.

BRASIL. Universidade Aberta do Brasil. **Pólo de Apoio Presencial**. Disponível em: http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=55. Acesso em : 14 de nov. 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/269/237>>. Acesso em: 03 jun. 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 255-266, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 10 out. 2008.

DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. 2006. 185f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/DerliDorigon.pdf>>. Acesso em: 12 Mar. 2009.

DUTRA, Sigrid Karin Weiss. **A biblioteca universitária e seus serviços aos projetos de ensino à distância: a experiência da UFSC**. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/126.a.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2008.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

LOPES, Marili Isensee; SILVA, Edna Lúcia da. A Internet e a busca da informação em comunidades científicas: um estudo focado nos pesquisadores da UFSC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p. 21-40, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n3/a03v12n3.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2009.

MARTINS, Robson Dias. Perspectivas para uma biblioteca no futuro: utopia ou realidade? **Revista Informativa On-Line**. Disponível em: <<http://biblioteca.estacio.br/artigos/005.htm>>. Acesso em: 10 out. 2008.

MAZZONI, Alberto Angel. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/184/163>>. Acesso em: 10 mai. 2009.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg . **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo (SP): Cengage Learning, 2007, c2008. 398p. ISBN 9788522105762.

NASCIMENTO, A. V. Desafios da biblioteca universitária diante do avanço do ensino superior a distância no Brasil. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIA, 15., 2008, São Paulo, **Anais eletrônicos....** São Paulo: SNBU, 2008.

Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3178.pdf>> . Acesso em: 12 jan. 2009.

NEVES, Edilane. Bibliotecas Universitárias, acesso livre à informação e repositórios institucionais: contribuições para gestão do conhecimento acadêmico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIA, 15., 2008, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: SNBU, 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2812.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

NINA, Renée Rosanne Vaz. **Profissional da informação: o bibliotecário e suas representações das competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas.** 2006. 258 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PCIN0004.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2008.

RODRIGUES, Rosângela Schwarz. Educação a distancia, bibliotecas e informação: integrações possíveis. In: CUNHA, Miriam Vieira da; SOUZA, Francisco das Chagas de. **Comunicação, gestão e profissão.** São Paulo: Autentica, 2006. p. 7-176.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, V. 32, n.2, p. 85-94 maio/ago. 2003. Disponível em: <<http://www.revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/122/103>>. Acesso em: 05 out. 2008.

TEIXEIRA, Robson da Silva. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. **Perspectiva Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.9, n.2, p. 208-217. jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewfile/361/170>>. Acesso em: 22 dez. 2008.

APÊNDICES

APÊNDICE A: ROTEIRO DE ENTREVISTA REALIZADO COM OS COORDENADORES DOS PÓLOS DE APOIO PRESENCIAL

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

Pesquisa: Avaliação dos materiais e serviços de biblioteca para alunos de cursos de Educação a distância.

Graduanda: Érica Vieira Marques

Orientadora: PROF^a.DRA. Rosângela S. Rodrigues

ROTEIRO DE ENTREVISTA DIRECIONADO AOS COORDENADORES DE PÓLOS DE APOIO PRESENCIAL, SOBRE “MATERIAIS E SERVIÇOS DE BIBLIOTECA DISPONIBILIZADOS PARA OS USUÁRIOS DE PÓLOS DE APOIO PRESENCIAL DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL (UAB)”.

Entrevistada: _____

1 Como os alunos obtém material didático e complementar para o estudo?

2 Os alunos demandam biblioteca e a presença de bibliotecário?

3 O pólo já recebeu os livros distribuídos pelo SEED/MEC? Como está sendo feito o controle?

4 Já solicitaram livros da BU/ UFSC?

5 Como é o incentivo/ investimento da prefeitura?

APÊNDICE B: QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

Pesquisa: *Avaliação dos materiais e serviços de biblioteca para alunos de cursos de Educação a distância.*

Graduanda: Érica Vieira Marques

Orientadora: PROF^a.DRA. Rosângela S. Rodrigues

QUESTIONÁRIO SOBRE “MATERIAIS E SERVIÇOS DE BIBLIOTECA DISPONIBILIZADOS PARA OS USUÁRIOS DE PÓLOS DE APOIO PRESENCIAL DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL (UAB)”.

Meu nome é Érica Vieira Marques, sou estudante do último semestre do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Estou desenvolvendo como projeto de trabalho de conclusão de curso (TCC) a avaliação dos serviços de biblioteca disponibilizados nos Pólos de Apoio Presencial da Universidade Aberta do Brasil. Solicito para que respondam um questionário sobre Educação a Distância e os materiais e serviços de biblioteca. As respostas serão estudadas no conjunto dos participantes e sua identidade mantida em sigilo. Agradeço desde já a sua colaboração para a realização deste projeto.

Perfil

1) Nome (opcional): _____ 2) Sexo: () F () M 3) e-mail : _____
4) Curso: _____ 5) Fase do curso: _____

Pólo de apoio presencial da UAB

6) Quantas vezes por mês você vai até o pólo? _____; 7) Quais atividades são desenvolvidas no pólo? _____
8) As atividades no pólo requerem material extra? () sim () não
9) A quem você solicita material quando precisa? _____ quais? _____
10) O material didático disponível no pólo para os estudantes é satisfatório?
a) livro () concordo; () discordo; () neutro; porquê? _____
b) periódicos científicos () concordo; () discordo; () neutro; porquê? _____
c) periódicos gerais () concordo; () discordo; () neutro; porquê? _____
d) trabalhos de pós-graduação () concordo; () discordo; () neutro; porque? _____
11) recursos utilizados no pólo que atendem a necessidade de busca de informação?
a) computadores com velocidade adequada para o uso () concordo; () discordo; () neutro; porquê? _____
b) computadores (equipamento, sem acesso a internet) () concordo; () discordo; () neutro; porquê? _____
c) material impresso (ex: livros, apostilas, etc.) () concordo; () discordo; () neutro; porquê? _____

Serviços que o pólo possui

- 12) Que tipo de serviços de biblioteca é oferecido no pólo que você conhece e/ou utiliza?
- a) Assistência tecnológica para capacitar a usar os recursos disponíveis - conheço; utilizo; não conheço
- b) Treinamento para a utilização a base de dados (ex: portal capes, scielo, bibliotecas virtuais, etc) - conheço; utilizo; não conheço
- c) Normalização bibliográfica - conheço; utilizo; não conheço
- d) Serviços de disseminação seletiva da informação - conheço; utilizo; não conheço
- e) Divulgação de novas aquisições e serviços para o pólo - conheço; utilizo; não conheço
- f) Atividades artísticas e culturais - conheço; utilizo; não conheço
- g) Visita orientada na biblioteca - conheço; utilizo; não conheço
- h) Outros: _____
- 13) Com que frequência utiliza os materiais e serviços da biblioteca?
- nunca uso; 1 a 2 vezes por mês; 1 vez por semana; outros: _____
- 14) Quando utiliza a biblioteca, quem orienta a sua pesquisa?
- ninguém; tutor; coordenador do pólo; bibliotecário; outro: _____
- 15) Quanto aos materiais e serviços da biblioteca que o pólo oferece, você está:
- satisfeito; insatisfeito; não oferece

Material utilizado no curso

- 16) Quando você precisa de livros para elaborar um trabalho, ou estudar para prova, o que costuma fazer:
- comprar
- procurar alguém que possui
- ir a uma biblioteca qual? _____
- solicitar no pólo
- empréstimo na biblioteca central da universidade

Serviços de biblioteca no pólo de apoio presencial

- 17) Que tipo de serviços de biblioteca você gostaria de utilizar?
- a) Pesquisa a base de dados eletrônicas - concordo; discordo; neutro
- b) Empréstimo inter-bibliotecário - concordo; discordo; neutro
- c) Consultas a arquivos governamentais - concordo; discordo; neutro
- d) Serviço de referência por correio eletrônico - concordo; discordo; neutro
- e) Links de acesso a biblioteca na homepage do curso - concordo; discordo; neutro
- f) Consulta local - concordo; discordo; neutro
- g) Empréstimo domiciliar - concordo; discordo; neutro
- h) Levantamento bibliográfico - concordo; discordo; neutro
- i) Acesso a bases de dados - concordo; discordo; neutro
- j) Comutação bibliográfico - concordo; discordo; neutro
- k) Outras fontes: _____

ANEXOS



GUIA DO ALUNO DOS CURSOS A DISTÂNCIA

Caro aluno dos cursos do Ensino a Distância da UFSC,

A Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) oferece os seus serviços igualmente aos que residem em outras cidades e que esteja matriculada em um de nossos cursos, mesmo a distância. A BU/UFSC caracteriza-se como uma biblioteca sem paredes, o que a aproxima, cada vez mais, de você.

Apresentamos a seguir as respostas às dúvidas mais frequentes:

1 Como emprestar um livro da biblioteca?

Para isso, o estudante deve enviar um e-mail para ead@bu.ufsc.br, com os dados do material desejado, e fornecer seu nome completo, número de matrícula, senha e endereço completo para a postagem do material solicitado. Os alunos de Florianópolis devem efetuar seu empréstimo pessoalmente na Biblioteca, levando o número de matrícula e senha.

2 É preciso se cadastrar na Biblioteca Universitária?

Uma vez matriculado, o aluno já está cadastrado no sistema da UFSC. E para o uso da Biblioteca, há somente a necessidade de habilitar a senha fornecida com a matrícula, ficando assim hábil para o uso dos serviços do sistema BU de bibliotecas.

3 Como se habilitar?

A habilitação da senha se dá pelo envio da relação de alunos matriculados à Biblioteca Universitária, pelo coordenador do curso.

4 Como saber se a Biblioteca possui o material desejado?

O aluno deve consultar o *site* da BU www.bu.ufsc.br, clicando em Pergamum - Pesquisa no acervo da Biblioteca Universitária da UFSC ou em Serviços / Pesquisa de Livros (Pergamum).

5 Quais dados devo anotar para solicitar o material?

Número de chamada, autor e título.

6 Prazo de empréstimo

O prazo para devolução é de 15 dias, contados pela data de postagem. Quando não houver reserva, os livros podem ser renovados através do *site*.

7 Devolução

Cabe ao aluno arcar com as despesas da devolução, através de correio registrado.

8 Como faço para consultar o acervo da BU/UFSC?

- acesse <http://www.bu.ufsc.br>
- vá até a seção de consultas / acessos e clique em
- digite no campo de pesquisa o termo de busca: autor, título, assunto ou outra informação da obra que você possua;
- dependendo do termo que for informado, selecione a busca por: título, autor, assunto ou livre;
- na recuperação das obras, clique sobre o **título** (primeira linha na cor azul),
- anote o **número de chamada** (fundamental para recuperar o livro e ter seu pedido atendido);
- envie seu pedido, com autor, título e número de chamada para ead@bu.ufsc.br;
- o material será registrado em seu cadastro e será enviado via correio.



IMPORTANTE

- ✓ se desejar uma pesquisa mais refinada, escolha a pesquisa avançada e combine vários termos e campos de busca ao mesmo tempo;
- ✓ você pode também pesquisar por **tipo de material** e biblioteca, mas independentemente de onde o material estiver, ele será enviado.

9 Como fazer renovação de materiais das bibliotecas pela internet?

- acesse <http://www.bu.ufsc.br>
- clique em **Acesso Usuário** e após informar *login* (número de matrícula) e senha, clique em renovação;
- selecione os materiais a serem renovados e clique em **renovar**;
- observe no campo data de devolução se a renovação realmente foi efetivada com sucesso.

IMPORTANTE:

- ✓ A obra pode ser renovada quantas vezes for necessário, desde que não haja reservas para a ela, por outro usuário.

10 Como posso fazer a reserva de materiais bibliográficos via internet?

- acesse <http://www.bu.ufsc.br/>
- acesse o Pergamum e localize a obra que você deseja;
- clique no título em azul e selecione a lapela reserva ao final da página; logo após, informe seus dados;
- clique em confirmar e a reserva estará concluída.

IMPORTANTE:

- ✓ o Material reservado ficará à disposição do usuário por 24 horas corridas; após este período, passará para a próxima pessoa da lista de espera;
- ✓ assim que receber o aviso por e-mail, repassá-lo para ead@bu.ufsc.br com o seu número de matrícula e senha para que possamos enviar o material;
- ✓ você pode controlar suas reservas no **Acesso Usuário** e após informar login e senha; clique em reservas, para saber quais livros você reservou e se já estão disponíveis ou não. É possível também cancelar reservas.

11 Como consultar as teses, dissertações e monografias defendidas na UFSC?

- siga o mesmo procedimento da consulta ao Acervo;
- no campo tipo de material opte por teses, dissertações e monografias;
- no campo de pesquisa, digite o termo de busca: **autor, título ou assunto**;
- clique sobre o **título** (primeira linha na cor azul);
- anote o **número de chamada** (fundamental para recuperar o documento e ter seu pedido atendido);
- envie seu pedido com autor, título e número de chamada para ead@bu.ufsc.br;
- o material será registrado em seu cadastro e será enviado via correio.

IMPORTANTE

- ✓ Mais de 6.500 teses e dissertações defendidas após o mês de agosto de 2002 já se encontram disponíveis em texto completo via internet.
- ✓ Para a busca, o procedimento é o mesmo descrito acima; mas quando abrir a tela com o título e demais dados da tese e/ou dissertação, desça o cursor até encontrar o campo com o endereço eletrônico da. Clique sobre o endereço e acesse a tese, dissertação e monografia na íntegra.

12 Como acessar o Portal de periódicos CAPES?

- acesse <http://www.bu.ufsc.br/>;
- clique na logo do Portal de Periódicos CAPES;
- realize sua pesquisa e, encontrando um artigo que seja de interesse siga os passos descritos a seguir:
- O acesso ao texto integral dos mais de 12.000 títulos de periódicos disponíveis só é realizado em equipamento com IP de instituição autorizada. Veja se em sua cidade ou nas proximidades existe uma instituição autorizada e realize lá a sua pesquisa.



seu

Ou ainda:

Faça seu cadastro no Serviço de Acesso Remoto (RAS) UFSC

- acesse www.ras.ufsc.br/;
- siga todos os passos para efetuar o cadastro; após o término, o sistema emitirá um login e senha para seu e-mail informado no cadastro;
- vá novamente ao *site* www.ras.ufsc.br e habilite o Serviço VPN e os demais se achar necessário;
- no próprio *site* do RAS, você encontrará explicações de como configurar seu computador e tornar o Núcleo de Processamento de Dados/UFSC seu provedor;
- se tiver dúvidas, entre em contato com a equipe de Atendimento aos usuários do NPD. http://www.npd.ufsc.br/?page_id=494

Ou ainda se preferir:

Ao observar a existência do artigo desejado, anote a referência completa e solicite cópia do artigo para ead@bu.ufsc.br.

13 Como acessar os livros eletrônicos, bases de dados de resumos e outras fontes assinados pela BU/UFSC?

- Acesse <http://www.bu.ufsc.br>
- Clique na logo **Portal da Pesquisa**
- Digite a sua **matrícula e senha**



Obs.: A senha é a mesma adotada para empréstimo/renovação/reserva de obras no Sistema Pergamum.

IMPORTANTE

Para esclarecer dúvidas mande e-mail para ead@bu.ufsc.br

A BIBLIOTECA É SUA, UTILIZE-A!



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA**
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
Coordenadoria de Educação a Distância

Campus Prof. João David Ferreira Lima - CEP 88040-900
Trindade - Florianópolis - Santa Catarina - Brasil | www.ead.ufsc.br / +55 (48) 3721-8325

Indicadores de Qualidade

EaD-UFSC
22/04/2009

Bolsistas do Programa Universidade Aberta do Brasil (UAB) cadastrados no sistema de Gestão de Bolsas (SGB)

	2009*	2008	2007	2006	2005
Professor pesquisador I	148	132	86	-	-
Tutores a distância e presenciais	353	230	16	-	-
Número total de bolsas FNDE	501	362	102	-	-

*Dados correspondentes ao mês de abril de 2009.

Dados Gerais da Educação a Distância

Indicador	2009	2008	2007	2006	2005
Número de vagas	4320*	900	6.131	2.581	1.000
Número de alunos matriculados	4839	4.803	5.717	2.554	1.000
Número de pólos	86	76	44	33	6

*1830 vagas para 7 cursos de graduação, 780 vagas para 4 cursos de pós-graduação lato sensu e 1710 vagas para 4 cursos de extensão, as quais serão ofertadas em processos seletivos que serão realizados no decorrer do ano de 2009.

Número de Cursos na modalidade a Distância

Número de cursos	2009	2008	2007	2006	2005
Curso de Graduação - Licenciatura	11	8	8	4	3
Cursos de Graduação - Bacharelado	6	5	4	1	1
Cursos de Pós-graduação Lato Sensu (UAB)	5	2	2	-	-
Total	22	15	14	5	4

Número de matriculados nos Cursos a Distância

CURSO		2009	2008	2007	2006	2005
Licenciatura Física	nº de vagas	0	0	0	0	500
	matriculados	105	168	290	350	400
Licenciatura Matemática - SC	nº de vagas	0	0	0	500	-
	matriculados	167	239	424	564	-
Licenciatura Matemática - MA	nº de vagas	0	0	0	40	500
	matriculados	414	275	374	447	0
Licenciatura e Bacharelado em Letras - LIBRAS	nº de vagas	0	900	0	500	-
	matriculados	1.323	1.339	500	500	-
Administração - Projeto Piloto	nº de vagas	0	300	0	30	620
	matriculados	833	834	657	657	620
TOTAL MATRICULADOS		2842	2.855	2.245	2.457	1.520

Número de matriculados nos Cursos do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) – UFSC

Nome do Curso	Matriculas 2009	Matriculas 2008	Vagas 2007
Licenciatura em Ciências Biológicas	33	33	50
Licenciatura em Letras - Português	155	217	270
Licenciatura em Letras - Espanhol	159	166	300
Licenciatura em Filosofia	186	189	200
Bacharelado em Administração	559	571	600
Bacharelado em Ciências Econômicas	313	319	400
Bacharelado em Ciências Contábeis	442	461	580
Especialização em Controladoria e Gestão Pública	107	107	160
Especialização em Formação de Professores de Tradução	43	47	90
TOTAL	1.997	2.110	2.650

Dados Gerais do programa pró-licenciatura

Pró-Licenciatura*	2009	2008	2007	2006	2005
Número de vagas	0	0	2.400	2.000	1.000
Número de alunos matriculados	686	823	2.008	1.959	1.000
Número de alunos concluintes	-	-	-	-	-
Número de pólos	23	23	23	22	-

*Inclui os cursos de Licenciatura em Física e Matemática.

Dados Gerais dos Cursos de Licenciatura e Bacharelado em Letras – LIBRAS

Letras - Libras	2009	2008	2007	2006	2005
Número de vagas	0	900	0	500	-
Número de alunos matriculados	1.323	1.339	500	500	-
Número de alunos concluintes	-	-	-	-	-
Número de pólos	18	18	9	9	-

Dados Gerais do Projeto Piloto - Administração

Projeto Piloto - Administração	2009	2008	2007	2006	2005
Número de vagas	0	0	1.081	681	620
Número de alunos matriculados	833	834	995	595	620
Número de alunos concluintes	-	-	-	-	-
Número de pólos	10	10	10	10	-

Dados Gerais do Programa Universidade Aberta do Brasil (UAB)

UAB	2009	2008	2007	2006	2005
Número de vagas	4320*	0	2.650	-	-
Número de alunos matriculados	1997**	2.110	2.650	-	-
Número de alunos concluintes	-	-	-	-	-
Número de pólos	55	35	35	-	-

*1830 vagas para 7 cursos de graduação, 780 vagas para 4 cursos de pós-graduação lato sensu e 1710 vagas para 4 cursos de extensão, as quais serão ofertadas em processos seletivos que serão realizados no decorrer do ano de 2009.

**Matriculados nos cursos de Graduação e Pós-Graduação UAB-UFSC em abril de 2009.