

**A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA:
PAPEL, CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS**

PRISCILA MACHADO BORGES SENA

Priscila Machado Borges Sena

**A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA: PAPEL, CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, área de concentração Gestão da Informação, linha de pesquisa Fluxos de Informação. Orientação: Prof. Dra. Magda Teixeira Chagas.

Florianópolis
2014

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca
Universitária da UFSC.

SENA, Priscila Machado Borges

A Biblioteca Universitária na Educação a Distância: papel, características e desafios / Priscila Machado Borges Sena; orientadora, Magda Teixeira Chagas - Florianópolis, SC, 2014.
144 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-Graduação em Ciências da Informação.

Inclui referências

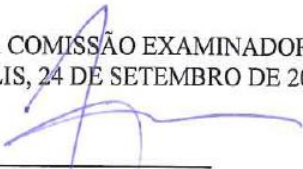
1. Ciências da Informação. 2. Informação em rede. 3. Educação a Distância. 4. Bibliotecas Universitárias. I. Chagas, Magda Teixeira. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

Priscila Machado Borges Sena

**A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA:
PAPEL, CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA
EM FLORIANÓPOLIS, 24 DE SETEMBRO DE 2014



Professor Doutor Vinícius Medina Kern
Coordenador do Curso



Professora Doutora Magda Teixeira Chagas - PGCIN/UFSC
(Orientadora)



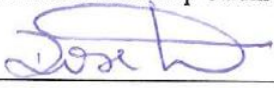
Professor Doutor Vinícius Medina Kern - PGCIN/UFSC



Professor Doutor Gregório Jean Varvakis Rados – PGCIN/UFSC



Professora Doutora Clarice Fortkamp Caldin - PGCIN/UFSC



Professora Doutora Roseli Zen Cerny - PPGE/UFSC

Dedico ao meus pais, Sena Filho e Sandra Sena e a meu irmão Weverton Sena por serem mais do que minha amada família, serem meus amigos e incansáveis apoiadores.

AGRADECIMENTOS

Em nossa trajetória, existem inúmeras pessoas que cruzam nossos caminhos e contribuem para nosso crescimento pessoal e profissional. Citar todas seria quase impossível mediante os tantos momentos vivenciados em cada ciclo em torno dos objetivos que estabelecemos.

Encerro mais um ciclo com esta dissertação e cito alguns grupos e pessoas primordiais para que eu “percorresse milhas e milhas” para chegar até aqui. Agradeço...

ao PGCIN e aos professores que o compõem por oportunizar um curso de mestrado de alta qualidade;

aos membros da banca examinadora, que prontamente atenderam ao convite para avaliar esta pesquisa, dispondo de seu tempo e conhecimentos;

a Sabrina de Conto, Chefe de Expediente do PGCIN, por toda a atenção e carinho com os pós-graduandos do programa;

a minha turma de mestrado por tantos e variados conhecimentos compartilhados;

a minha querida amiga, Renata Padilha, que ganhei de presente no período de realização da prova e entrevista, eliminatórias para entrada no mestrado;

aos meus queridos amigos que ganhei na Ilha da Magia, Dani Spudeit, Daniella Pizarro, Paula Balbis, Ana Claudia P. de Oliveira, Orestes Trevisol Neto, Fernanda Trevisol, Aline Oliveira, Marta Deniszczwicz, Igor Amorin, Francisca Pinto, Priscila Menezes, Djuli Machado de Lucca, Luiza Goulart, Jéssica Bedin e Bruno César Freitas. Em momentos diferenciados de pesquisas, cafés com prosa, festas, alegrias e tristezas vocês foram grandes companheiros, fazendo-me sentir amada e cuidada a todo instante;

às amigas irmãs que a vida me presenteou com a honra de suas presenças marcantes, Josilaine Oliveira César e Adelaine César. Minhas queridas, é simplesmente impossível traduzir em palavras a emoção dos momentos em que o amor de vocês me abraçou e afagou;

a Noemi, amiga querida que mesmo distante enviou constantemente mensagens de carinho que me alegravam o coração a cada leitura;

a Laudiana, Cláides, Thalita, Gizele e Cris, amigas que fiz durante o período de graduação e que permanecem presentes em minha vida.

a todo o núcleo UAB/UFSC pela atenção e disposição com minha pesquisa, incluindo Sérgio Machado Wolf que não mediu esforços para me ajudar;

a Monica Renneberg da Silva que surgiu em minha vida para possibilitar novas e grandes oportunidades;

ao Núcleo Multiprojetos de Tecnologia Educacional (NUTE) pela oportunidade de integrar uma equipe colaborativa e comprometida, incluindo Rose Cerny, Daniel Miranda, Claudia Annes Lima, Jaqueline de Ávila, Maria Luiza Rosa Barbosa, Raíssa Esther e Patrícia Ilha;

a minha colega de orientação e amiga, Joana Carla de Souza Matta Felício pelo compartilhar de pesquisas, inquietações, aflições, satisfações e alegrias;

a minha querida orientadora, Magda Teixeira Chagas por toda atenção, carinho, paciência e dedicação comigo. Aprendi com esta profissional, que ganhei como mãe, a paciência e confiança, necessárias em todos os âmbitos da vida. O mestrado termina, mas nossos trabalhos e amizade continuam;

aos parentes que de longe estiveram presentes com mensagens de cuidado e incentivo;

à família mais linda do mundo, a minha logicamente, paizinho, mãezinha e maninho, por serem o meu motivo de orgulho, de encantamento e de fé na humanidade;

a Deus, minha crença, por me abençoar com todas as vivências e pessoas especiais que me enriquecem deixando um pouquinho delas em minha vida e fazendo minha existência valer a pena levando um pouquinho de mim.

Valeu a pena! Muito obrigada!

“Talvez não tenhamos conseguido fazer o melhor, mas lutamos para que o melhor fosse feito. Não somos o que deveríamos ser, não somos o que iremos ser, mas Graças a Deus, não somos o que éramos.”

Martin Luther King

RESUMO

As modificações sociais, conseqüências diretas do advento da sociedade da informação, proporcionam inúmeros desafios para diferentes setores, estando entre eles o econômico, o político e o educacional. A Educação a Distância atrai adeptos que, embora dependam dos conhecimentos presentes no meio em que vivem, buscam flexibilidade para entender à complexidade de fenômenos proporcionados pela sociedade da informação. A presença das bibliotecas nos polos presenciais, nos quais se realiza a formação universitária de grande número de estudantes é considerada primordial por representar a extensão das bibliotecas universitárias. Sabendo das dificuldades pelas quais passam as diferentes bibliotecas em nosso país, surge a preocupação sobre como estão sendo gerenciadas e mantidas essas instituições nos polos presenciais do Estado de Santa Catarina. O objetivo geral da presente pesquisa é diagnosticar a situação atual das bibliotecas universitárias existentes nos polos de EaD, localizados no Estado de Santa Catarina, que ofertam cursos de graduação da Universidade Federal de Santa Catarina. Quanto aos procedimentos metodológicos, utiliza-se de abordagem qualiquantitativa. Classifica-se a pesquisa como exploratória-descritiva e utiliza-se o método de levantamento. Constata-se que papel da Biblioteca Universitária na EaD é o de contribuir para a satisfação das necessidades informacionais de professores, alunos, técnicos e comunidades nas quais estão inseridas, fornecendo acesso às distintas fontes de informação. Com certeza a presença desses profissionais contribuiria para uma série de melhorias a serem implementadas nas bibliotecas em questão. Percebe-se a necessidade da construção de parâmetros de qualidade que contribuam para a estruturação das bibliotecas dos polos de apoio presencial.

Palavras-chave: Ciência da Informação. Informação em Rede. Educação a Distância. Bibliotecas Universitárias.

ABSTRACT

Social changes, direct consequences of the information society advent, provide countless challenges for different sectors, including the economical, political and educational. Distance Education attracts people who are dependent on the knowledges present in the environment they live in but are, however, searching for flexibility to understand the complexity of the phenomena caused by the information society. The presence of libraries in classroom poles, on which it performs the university education of many students is considered paramount by represent the extent of university libraries. Knowing the difficulties different libraries in our country undergo, worry about how these institutions are being managed and maintained in classroom poles in the State of Santa Catarina arises. The overall objective of this research is to diagnose the current situation of university libraries existing in centers of Distance Education, in the State of Santa Catarina, that offer graduate courses of the Universidade Federal de Santa Catarina. Regarding methodological procedures, it is used the qualitative and quantitative approach. The study is classified as exploratory-descriptive and uses the survey method. It appears that the role of the University Library in Distance Education is to contribute to meeting the informational needs of teachers, students, technicians and communities in which they operate, providing access to different sources of information. Surely the presence of these professionals would contribute to a number of improvements to be implemented in such libraries. It is realized the need to build quality parameters that contribute to the structuring of the libraries of the support classroom poles.

Keywords: Information Science. Information Network. Distance Education. University Libraries.

RESUMEN

Los cambios sociales, las consecuencias directas de la llegada de la sociedad de la información, proporcionan muchos retos para los diferentes sectores, entre ellos el económico, político y educativo. La educación a distancia atrae a los aficionados que, aunque dependerá del conocimiento presentes en el ambiente donde viven, buscan flexibilidad para entender la complejidad de los fenómenos previstos por la sociedad de la información. La presencia de las bibliotecas en los polos de la cara, en el que se realiza la formación universitaria de muchos estudiantes se considera de suma importancia para representar a la medida de las bibliotecas universitarias. Conociendo las dificultades a las que se someten las diferentes bibliotecas en nuestro país, existe la preocupación acerca de la forma en que se gestionan y mantienen estas instituciones en los polos de la cara del Estado de Santa Catarina. El objetivo general de esta investigación es diagnosticar la situación actual de las bibliotecas universitarias existentes en los polos de la educación a distancia, en el Estado de Santa Catarina, que ofrecen cursos de pregrado de la Universidad Federal de Santa Catarina. En los procedimientos metodológicos, hace uso de enfoque cualitativo-cuantitativo. Se clasifica como una investigación exploratoria, descriptiva y utilizamos el método de retiro. Parece que el papel de la Biblioteca de la Universidad de Educación a Distancia es contribuir a satisfacer las necesidades de información de los profesores, estudiantes, técnicos y de las comunidades en las que operan, proporcionando acceso a diferentes fuentes de información. Ciertamente, la presencia de estos profesionales contribuyen a una serie de mejoras a implementar en las bibliotecas en cuestión. La necesidad de desarrollar parámetros de calidad que contribuyen a la estructuración de las bibliotecas de los polos de apoyo en el aula se nota.

Palabras-clave: Ciencia de la Información. Red de Información Educación a Distancia. Bibliotecas Universitarias.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantidade de Funcionários que atuam na Biblioteca.....	71
Gráfico 2 – Nível de escolaridade do responsável pela Biblioteca.....	72
Gráfico 3 – Formação dos responsáveis pelas bibliotecas.....	73
Gráfico 4 – Carga horária dos servidores das Bibliotecas.....	74
Gráfico 5 – Vínculo Empregatício.....	74
Gráfico 6 – Realização de Educação Continuada.....	75
Gráfico 7 – Propriedade das Bibliotecas.....	78
Gráfico 8 – Dimensão das Bibliotecas em m ²	78
Gráfico 9 – Áreas das Bibliotecas.....	79
Gráfico 10 – Condições Ambientais.....	81
Gráfico 11 – Composição do acervo das bibliotecas.....	83
Gráfico 12 – Critério de seleção.....	86
Gráfico 13 – Forma de solicitação de documentos.....	87
Gráfico 14 – Incentivo do uso da biblioteca por parte dos professores.....	89
Gráfico 15 – Forma de incentivo por parte dos professores.....	90
Gráfico 16 – Horários de funcionamento das bibliotecas.....	95
Gráfico 17 – Produtos ofertados pela BU/UFSC utilizados nas Bibliotecas dos polos.....	96
Gráfico 18 – Consulta e Empréstimo.....	97
Gráfico 19 – Acervo que atenda as necessidades especiais.....	97
Gráfico 20 – Atendimento as normas de acessibilidade.....	98
Gráfico 21 – Realização de estudo de usuário.....	102
Gráfico 22 – Quem são os usuários das Bibliotecas.....	102
Gráfico 23 – Remotos e/ou Presenciais.....	103
Gráfico 24 – Frequência diária nas bibliotecas.....	104
Gráfico 25 – Comunicação da Biblioteca.....	104

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Conceitos relativos à Educação a Distância.....	39
Quadro 2 – Serviços e produtos desenvolvidos pela BU/UFSC e oferecidos aos seus usuários reais e potenciais	54
Quadro 3 – Polos de Santa Catarina com as respectivas quantidades, especificações dos cursos da UFSC, seus níveis de formação, e quantidade de vagas ofertadas, gerenciados pela UAB	59
Quadro 4 – Relação dos objetivos da pesquisa com as fontes de coleta de dados.....	64
Quadro 5 – Ranking dos cursos UFSC, por números de polos em que foram ofertados, seus níveis de formação e número total de vagas por curso.....	67
Quadro 6 – Número de funcionários nas bibliotecas, grau de formação, situação funcional, carga horária e participação em educação continuada... 69	
Quadro 7 – Propriedade, dimensão e ambientes existentes na biblioteca.....	76
Quadro 8 – Iluminação, climatização, prevenção de incêndio e acessibilidade nas Bibliotecas, considerando a seguinte classificação: 1 - <i>Péssimo</i> , 2 - <i>Ruim</i> , 3 - <i>Regular</i> , 4 - <i>Bom</i> e 5 - <i>Ótimo</i>	80
Quadro 9 – Tipos e quantidade de acervo existente nas bibliotecas: Livros, Periódicos, Bases de Dados, DVDs e outros	82
Quadro 10 – Critério e forma de solicitação de acervo	85
Quadro 11 – Existência e forma de incentivo por parte dos professores ao uso dos produtos e serviços	88
Quadro 12 – Produtos e serviços da biblioteca.....	91
Quadro 13 – Usuários	99
Quadro 14 – <i>Feedback</i> da pesquisa	105
Quadro 15 – EaD no mundo	121
Quadro 16 – EaD no Brasil.....	123

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	25
2	A INFORMAÇÃO EM REDE	31
2.1	EVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO	31
2.2	A SOCIEDADE EM REDE.....	35
2.3	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	38
2.4	A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM SANTA CATARINA E NA UFSC	45
2.5	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A EAD	47
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	57
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	67
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	109
	REFERÊNCIAS.....	111
	APÊNDICE A – Histórico EaD	121
	APÊNDICE B - Polos pesquisados e todos os cursos ofertados	127
	APÊNDICE C - Questionário da Pesquisa	135

1 INTRODUÇÃO

As modificações sociais, consequências diretas do advento da sociedade da informação, proporcionam inúmeros desafios para diferentes setores, estando entre eles o econômico, o político e o educacional. A necessidade de adquirir, armazenar, processar e disseminar informações traz consigo um papel central na atividade econômica e na geração de novos conhecimentos que podem contribuir para a melhoria da qualidade de vida e para a satisfação das diferentes necessidades dos cidadãos (LEGEY; ALBAGLI, 2000).

Vivencia-se uma era de constantes e intensas transformações que despertam nos indivíduos inquietações profundas quanto ao modo de agir diante da intensa produção de novas informações e de novos conhecimentos. Surge a necessidade de maior qualificação dos indivíduos, capacitando-os para enfrentar as modificações estabelecidas pelas inovações tecnológicas que se refletem em toda a estrutura social.

Essas mudanças atingem diretamente as escolas e universidades, que precisam se adequar aos novos modelos de produção e disseminação de informações contribuindo para a formação de sujeitos capazes de interagir neste mundo em mudanças.

O advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) trouxe consigo a possibilidade de ampliar a formação de indivíduos que, por não residirem nos grandes centros ou por não disporem de tempo suficiente para frequentar cursos regulares nas universidades, mantinham-se privados das possibilidades de formação profissional continuada e competente. Com as TIC, ampliaram-se as possibilidades de criação e manutenção de cursos a distância, que garantem aos indivíduos o acesso ao conhecimento, mesmo distantes das diferentes faculdades e universidades.

A educação a distância (EaD) tem como objetivo transmitir e/ou construir conhecimento sem a presença física e simultânea dos sujeitos envolvidos (NOVA; ALVES, 2003). Dessa forma, a EaD atrai adeptos que, embora dependam dos conhecimentos presentes no meio em que vivem, buscam flexibilidade para entender a complexidade de fenômenos proporcionados pela sociedade da informação. Com uma longa história de atuação no Brasil, que se iniciou ainda no século XVIII, a EaD ganhou maior popularidade no século XX, mais precisamente a partir da década de 90. Nesse período, ocorreu uma mobilização das Instituições de Ensino Superior

(IES), auxiliadas pelas, até então, novas TIC que impulsionaram a educação a distância, com a criação de cursos de formação de professores e em diversas áreas de qualificação (ALVES, 2011; ARAÚJO; FREITAS, 2005).

Com a criação do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), no ano de 2005, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação, emergiu a proposta de expansão e interiorização da oferta de cursos e programas de educação superior para todo o país. Em 2006, o Decreto 5.773 de 9 de maio de 2006, regulamentou critérios físicos, tecnológicos e didáticos, que visavam à qualidade dos cursos oferecidos. Entre os recursos exigidos através desse documento encontram-se: acesso à Internet, bibliotecas, laboratórios e professores de apoio. Quanto às bibliotecas, essas devem possuir:

[...] acervo de livros, periódicos acadêmicos e científicos e assinaturas de revistas e jornais, obras clássicas, dicionários e enciclopédias, formas de atualização e expansão, identificado sua correlação pedagógica com os cursos e programas previstos; vídeos, DVD, CD, CD-ROMS e assinaturas eletrônicas; espaço físico para estudos e horário de funcionamento, pessoal técnico administrativo e serviços oferecidos (BRASIL, 2006).

Ainda em 2006, a UAB foi oficializada pelo Decreto 5.800 de 8 de junho de 2006 que objetivou:

- I - oferecer, prioritariamente, cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada de professores da educação básica;
- II - oferecer cursos superiores para capacitação de dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- III - oferecer cursos superiores nas diferentes áreas do conhecimento;
- IV - ampliar o acesso à educação superior pública;
- V - reduzir as desigualdades de oferta de ensino superior entre as diferentes regiões do País;

VI - estabelecer amplo sistema nacional de educação superior a distância; e

VII - 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.

Art. 2o O Sistema UAB cumprirá suas finalidades e objetivos sócio-educacionais em regime de colaboração da União com entes federativos, mediante a oferta de cursos e programas de educação superior a distância por instituições públicas de ensino superior, em articulação com pólos de apoio presencial. (BRASIL, 2006).

Em 2007, o Ministério da Educação e Cultura (MEC) por meio da Portaria Normativa 2, de 10 de janeiro de 2007, artigo 2, inciso 3, determinou que para requerer a ampliação da abrangência de atuação, a instituição deveria aumentar o número de polos presenciais (BRASIL, 2007, p.2). Tais polos passaram a funcionar como extensões das universidades, sendo instalados em municípios e atuando como importante ponto de apoio para os estudantes. A instalação dos polos de apoio foi essencial para a solidificação dos cursos a distância, podendo os cursos, a partir deles, serem considerados semipresenciais.

Nesse contexto, as bibliotecas universitárias são consideradas essenciais para a formação de cidadãos conscientes de suas responsabilidades, tendo como papel principal promover acesso às informações e ao conhecimento. Sua presença nos polos presenciais, nos quais se realiza a formação universitária de grande número de estudantes é, portanto, considerada primordial. Essas instituições devem servir como elemento de apoio aos cursos ofertados, contando com acervo atualizado, abrangente e compatível com os conteúdos ensinados, em diferentes mídias.

Sabendo das dificuldades pelas quais passam as diferentes bibliotecas em nosso país, surge a preocupação sobre como estão sendo gerenciadas e mantidas essas instituições nos polos presenciais do Estado de Santa Catarina. A partir dessa preocupação, estabelece-se a seguinte questão a ser respondida: as bibliotecas dos polos presenciais estão sendo planejadas, implantadas e mantidas com as características de uma biblioteca

universitária, capaz de atender aos diferentes cursos superiores existentes nos polos, estando aí incluídos um acervo de qualidade, pessoal técnico competente e serviços ao público adequados às necessidades dos estudantes?

A importância desse questionamento está diretamente ligada à relevância que assumem os cursos a distância para a formação de grande número de estudantes. Esses se encontram distantes dos grandes centros nos quais estão instaladas a maioria das universidades e que buscam na EaD a oportunidade de se formar e qualificar, contribuindo para a construção de uma sociedade melhor e mais qualificada. Busca-se, assim, conhecer mais a respeito das bibliotecas dos polos presenciais de EaD, identificando seu papel, características e desafios.

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) foi uma das pioneiras na implantação de cursos a distância, ofertando cursos em nível de graduação e pós-graduação, em diversas regiões do país, contribuindo para a formação de centenas de estudantes, de diferentes localidades. Esse fato contribuiu para a construção dos objetivos desta pesquisa, tanto geral como específicos, descritos a seguir.

Objetivo geral: diagnosticar a situação atual das bibliotecas universitárias existentes nos polos de EaD, localizados no Estado de Santa Catarina, que ofertam cursos de graduação da Universidade Federal de Santa Catarina.

Para o seu cumprimento, objetiva-se, *especificamente*:

- a. Identificar os polos de EaD do Estado de Santa Catarina que ofertam cursos de graduação da UFSC;
- b. caracterizar os recursos humanos alocados nas bibliotecas quanto ao número de funcionários, formação, situação funcional e participação em educação continuada;
- c. identificar as características físicas das bibliotecas e a composição e características de seu acervo;
- d. caracterizar os usuários das bibliotecas e suas necessidades, bem como os recursos utilizados para a comunicação com os mesmos;

- e. identificar os produtos e serviços ofertados nas bibliotecas, seu horário de funcionamento e especificidades relativas ao processo de inclusão e acessibilidade.

A motivação para a realização desta pesquisa baseia-se na propagação da Educação a Distância, somada à expansão das TIC e à necessidade de comprovar que as bibliotecas universitárias e suas extensões em polos de EaD contribuem e podem contribuir de maneira significativa para a qualidade do ensino ali ofertado. Algumas pesquisas realizadas nos últimos anos contribuíram para o interesse no tema em questão, graças aos resultados nelas encontrados. São elas, a dissertação de Sembay (2009), o artigo de Mattos Filha e Cianconi (2010) e a dissertação de Mattos Filha (2013) que apontam problemas referentes à falta de bibliotecários nas bibliotecas dos polos de apoio presencial de ensino e às falhas nos serviços ofertados aos alunos dos cursos semipresenciais.

Esta pesquisa adequa-se à linha de pesquisa Fluxo da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), pois seus resultados podem contribuir para a compreensão da realidade existente nos polos de educação a distância no que diz respeito ao acesso à informação, impulsionando ações que possam ampliar o apoio às atividades ali desenvolvidas. Consideram-se, neste trabalho, as bibliotecas dos polos presenciais de educação a distância elementos fundamentais para a concretização dos processos de ensino-aprendizagem ali desenvolvidos.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: 1) Introdução, na qual são apresentados o tema da pesquisa, justificativa para sua realização, objetivos geral e específicos; 2) Referencial teórico, tratando de aspectos relativos à informação em rede (*A sociedade em rede, Educação a Distância e Bibliotecas Universitárias e a EaD*); 3) Procedimentos Metodológicos, onde são apresentados os métodos utilizados para a realização desta pesquisa, seguidos da Apresentação e Análise dos Resultados e das Considerações finais.

2 A INFORMAÇÃO EM REDE

Nesta seção, apresenta-se uma trajetória histórica da informação e da comunicação, a fim de contextualizar sua presença fundamental nas atividades sociais e educacionais contemporâneas, resultado do estabelecimento da Sociedade da Informação. A seguir, discutem-se aspectos relativos ao compartilhamento das informações proporcionadas pelas redes de computadores, que permitem a formação de redes sociais. Essas redes parecem contribuir para o estabelecimento de novas formas de comunicação e de uso da informação.

2.1 EVOLUÇÃO DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

A história dos homens revela que foi constante a sua busca por formas de comunicação e que sem este esforço seria impossível conhecer sua trajetória, seus descobrimentos e sua evolução. Imaginar a não existência das pinturas rupestres ou dos hieróglifos é como estar imerso em uma humanidade sem história. Impulsionados pelo estímulo da troca de informações, registro de fatos, expressão de ideias e emoções, os homens possibilitaram a evolução dos meios de comunicação. Com o objetivo de comunicar-se, o homem desenvolveu tecnologias e mecanismos de facilitação desse processo que, inicialmente, eram bastante rudimentares, mas foram se ampliando e desenvolvendo com o passar dos séculos.

Desde os tempos mais remotos da civilização as pessoas se organizavam em pequenos grupos e tribos, com economia provinda da colheita, da caça e da pesca. Era uma época em que a tecnologia era bastante rudimentar e o registro das informações se dava por intermédio de símbolos pictóricos que expressavam suas atividades e emoções.

Aos poucos, na medida em que o conhecimento se ampliava, a forma de comunicação foi se tornando mais rica e a escrita, mesmo que pictórica, passou a fazer parte do cotidiano dos homens. Ampliaram-se as possibilidades econômicas e sociais e o poder passou às mãos de quem detinha o conhecimento.

Nessa época, existiram grandes bibliotecas que armazenaram e controlaram quantidades enormes de informações e teve início o sonho do controle do conhecimento e sua consequente difusão, de forma ordenada, a quem dele necessitasse.

Posteriormente, passou-se a priorizar a terra como fonte de poder econômico e político, dando origem à Sociedade Agrícola. Nessa fase, estabeleceu-se o feudalismo, com o sistema familiar baseado no paradigma de altos padrões de religiosidade e na produção artesanal para consumo próprio. Os senhores feudais, proprietários das terras, escravizavam os trabalhadores que forneciam sua mão de obra em troca de casa, trabalho e comida (ANDERSON, 2000).

Essa situação permaneceu por alguns séculos, e durante toda a Idade Média o conhecimento consolidou-se como privilégio dos eruditos, ficando recluso entre as paredes dos castelos e dos mosteiros, sendo cuidadosamente vigiado e controlado pelos monges.

A partir da invenção da imprensa e muito lentamente, a informação e o conhecimento ganharam mais espaço, com a expansão dos grupos de estudiosos em suas academias, estando ainda muito distantes da população comum e iletrada. No século XVII, organizava-se o conhecimento em enciclopédias, a fim de registrá-lo e compartilhá-lo com maior número de pessoas. Nesse mesmo período, foram criados os primeiros periódicos científicos que divulgavam novas descobertas e informações. O conhecimento, no entanto, permanecia restrito a um grupo de privilegiados, estando bastante distante da população em geral.

O século XVIII, conhecido como o “século das Luzes”, trouxe consigo a preocupação com a igualdade de condições entre os grupos humanos e a difusão do conhecimento se deu de forma intensa e desordenada. Com o advento da Revolução Francesa com seus ideais de Igualdade, Liberdade e Fraternidade, ampliaram-se as possibilidades de acesso à informação e ao conhecimento.

A Sociedade Industrial colocou a família como elemento central da sociedade, tendo início a preocupação com a educação e o desenvolvimento humano, decorrentes da necessidade de mão-de-obra especializada. Nessa época, formou-se uma sociedade composta por empresários privados (capitalistas) e trabalhadores assalariados (proletários). Diferentemente do que ocorreu na Idade Média, nesse período, a racionalidade do homem tornou-se técnica e instrumental, impulsionando o desenvolvimento capitalista. A competitividade ganhou destaque nesse cenário, uma vez que o homem passou a ter maior controle sobre seu destino, almejando recompensas por sua capacitação e esforço. Com o passar dos séculos, essa competição racional impulsionou o desenvolvimento científico e tecnológico, fazendo com que as nações aí investissem seus recursos (SIMON, 2007).

A tecnologia existente nesse período permitiu que em finais do século XIX e início do século XX, Paul Otlet e Henri La Fontaine sonhassem com a organização completa dos documentos produzidos e com sua difusão em nível mundial, consolidando o sonho dos bibliotecários da antiguidade.

O século XX foi palco de grandes transformações em todas as esferas da sociedade. Nele, deram-se as duas grandes guerras mundiais que tiveram como resultado, além das perdas imensas de vidas e valores, uma expansão tecnológica nunca vista em toda a história da humanidade.

Vivia-se, nesse momento, o período denominado de “Sociedade Pós-industrial”. O conhecimento científico expandia-se de forma surpreendente, e em todo esse processo as máquinas desenvolviam-se e surgia o computador com suas inúmeras possibilidades.

Essas modificações tecnológicas influenciaram as ideias desenvolvidas na época e, após a Segunda Guerra Mundial, a publicação da obra *As we may think* de Vannevar Bush,

[...] introduziu a noção de associação de conceitos ou palavras para organização da informação, pois este seria o padrão que o cérebro humano utiliza para transformar informação em conhecimento. Indicou que os sistemas de classificação e indexação existentes à época eram limitativos e não intuitivos. Os processos para armazenar e recuperar informação deveriam ser operacionalizados por associação de conceitos “como nós pensamos” (BARRETO, 2008).

Essa publicação impulsionou inúmeras discussões, e na década de 60, do século XX, começam a surgir as ideias sobre aquela que seria a substituta da sociedade pós-industrial: a sociedade da informação.

O termo “Sociedade da Informação” foi, segundo Takahashi (2002, p. 2), estabelecido em 1970, especialmente nos Estados Unidos e Japão, procurando definir a sociedade pós-industrial e estabelecer suas características. Segundo Oliveira e Bazi (2008, p. 116),

Naquele momento os formuladores de políticas perceberam que a informação estava desempenhando um papel cada vez mais importante não apenas

em setores econômicos (o aumento do número de trabalhadores na área de informação, de serviços, de produtos inteligentes etc.) mas também na vida social, cultural e política.

A Sociedade da Informação teve suas bases estabelecidas no desenvolvimento das TIC, que impulsionaram e impulsionam as pessoas na busca por mais e mais informação. As tecnologias buscam o aperfeiçoamento dos processos de comunicação e, assim, contribuem para o desenvolvimento da Sociedade da Informação.

Nessa sociedade, a informação torna-se produto de alto valor beneficiando as grandes economias e confirmando a afirmativa de Burke (2003, p. 136), de que “uma das razões para se afirmar que vivemos numa sociedade da informação é que a produção e venda de informações contribui de maneira considerável para as economias mais desenvolvidas”.

A Sociedade da Informação propicia a formação de redes que originam novas redes, tornando-se este um processo instantâneo e contínuo. De acordo com Takahashi (2000, p. 3),

Assistir à televisão, falar ao telefone, movimentar a conta no terminal bancário e, pela Internet, verificar multas de trânsito, comprar discos, trocar mensagens com o outro lado do planeta, pesquisar e estudar são hoje atividades cotidianas.

Nesse contexto, tal como discutido por Castells (2000), as TIC permitem a construção de redes globais que mediadas pelo uso de computadores fortalecem a formação de inúmeras comunidades virtuais. Nessas comunidades, dá-se o encontro de perfis e necessidades que intensificam as redes sociais existentes e dão origem a novas redes.

Os avanços ocorridos na área da computação somaram-se aos avanços nas telecomunicações e na optoeletrônica resultando no advento da Internet. Segundo Castells (2000, p. 82), a Internet é “consequência de uma fusão singular entre estratégia militar, grande cooperação científica, iniciativa tecnológica e inovação contracultural.” Isso porque, a origem da Internet remonta ao Departamento de Defesa dos Estados Unidos que colocou em uso a primeira rede de computadores (ARPANET), em 1º de setembro de 1969.

Em 1990, foi estabelecida a *Word Wide Web* (WWW), rede de computadores que permitiu a organização das informações em *sites*, contribuindo para maior facilidade de pesquisa (CASTELLS, 2000). Essa rede foi o resultado da evolução das formas de comunicação, do despertar para a importância da informação e dos investimentos em tecnologia. Segundo Lévy (2004, p. 163), “a escrita, o alfabeto, a imprensa, o ciberespaço, cada estágio, cada camada integra a sua precedente e conduz a uma nova diversificação e expansão do universo cultural”.

Com a introdução da Internet no cotidiano das pessoas, a informação passou a fazer parte de suas rotinas, tornando-as dependentes das TIC emergentes. Chegou-se ao momento do rompimento total das barreiras de tempo e espaço nos processos de comunicação. Estabeleceu-se a era da comunicação atrelada aos meios tecnológicos (MATTELART; MATTELART, 2003). Iniciou-se uma onda de compartilhamento sobre tudo, a todo instante, de todas as formas. Esse processo gerou uma avalanche de novas ideias que precisaram ser estruturadas para gerar conhecimento benéfico ao indivíduo e à sociedade.

Os seres humanos passaram a fazer parte de uma grande rede de informação que permite os mais diferentes tipos e formas de compartilhamento e as relações sociais, políticas e econômicas foram afetadas por essas mudanças.

Na próxima seção, estabelecer-se-ão algumas considerações relativas ao processo de formação de redes e suas implicações nos processos de comunicação e disseminação de informações.

2.2 A SOCIEDADE EM REDE

Durante todo o processo de surgimento e consolidação dos meios de comunicação, vários foram aqueles que se surpreenderam com a introdução de métodos que poderiam prejudicar o homem de alguma forma. Segundo Eco (apud BARRETO, 2008), quando *Thot*, o suposto inventor da escrita, apresentou sua invenção ao Faraó *Thamus*, este recebeu pela perda de memória dos homens. Da mesma forma, ainda de acordo Eco (apud BARRETO, 2008), os padres medievais temiam pela difusão do livro impresso que permitiria aos homens desvendarem os textos sagrados, adquirindo um conhecimento até aquele momento impossível de ser atingido por eles. As TIC, por sua vez, têm despertado a preocupação de cientistas sociais e educadores que veem na sua difusão o afastamento social e a perda de relações solidamente construídas no correr dos séculos.

Quando se afirma que “vivemos em rede”, significa afirmar que se vive em uma sociedade formada por indivíduos que se relacionam de diferentes formas, utilizando-se para tanto, dos recursos da Internet. Essas relações podem se estabelecer, por exemplo, através de comunidades virtuais, de fóruns de discussão, de *chats*, de salas de relacionamentos, dentre outros espaços virtuais. Todos esses relacionamentos, no entanto, estabelecem-se sem que haja contato físico entre os indivíduos envolvidos.

A partir dessa constatação, ampliam-se as preocupações e muito já foi dito sobre as relações e comportamentos advindos do uso da tecnologia. Afirma-se, por exemplo, que as pessoas estão perdendo o contato umas com as outras, tornando-se antissociais; que as crianças não leem mais livros, pois passam o dia jogando nos computadores, *tablets* e celulares; que todos estão sofrendo com o excesso de informações e que os criminosos utilizam-se da tecnologia para aprimorar seus crimes (CASTELLS, 2006).

No entanto, de acordo com Castells (2006), se essas informações fossem invertidas, poder-se-ia ter um quadro extremamente positivo do uso das redes de computadores. Segundo ele:

A sociedade em redes, em termos simples, é uma estrutura social baseada em redes operadas por tecnologias de comunicação e informação fundamentadas na microelectrónica e em redes digitais de computadores que geram, processam e distribuem informação a partir de conhecimento acumulado nos nós dessas redes (CASTELLS, 2006, p. 20).

Nesse sentido, as novas tecnologias, segundo Assmann (2000, p. 9), “ampliam o potencial cognitivo do ser humano (seu cérebro/mente) e possibilitam mixagens cognitivas complexas e cooperativas”. O aumento desse potencial contribui para que se busquem novos mecanismos e formas de ampliar as possibilidades de comunicação e de obter e disseminar informações, propiciando melhores interações.

Em 2004, teve início a Web 2.0, que utiliza uma nova geração de recursos Web. Através dela, alterou-se a forma de uso da Internet, tanto por seus usuários, como por seus desenvolvedores. Segundo Blattmann e

Silva (2007, p. 192), a Web 2.0 “[...] possibilita a criação de espaços cada vez mais interativos, nos quais os usuários possam modificar conteúdos e criar novos ambientes *hipertextuais*.” Sua principal característica é a de permitir uma maior participação do usuário que pode interagir de forma dinâmica com outros usuários, criando e adicionando *hiperlinks*, que acabam por gerar novos *hiperlinks* (VIGNOLI; TOMAEL, 2011). Dessa forma, estabelece-se uma maior participação do usuário, uma vez que através do uso dessa rede potencializam-se “[...] processos de trabalho coletivo, de troca afetiva, de produção e circulação de informações, de construção social de conhecimento apoiada pela informática” (PRIMO, 2007, p. 1). Os usuários encontram nela um espaço em que “[...] podem se encontrar, colaborar e interagir para criar e compartilhar conhecimento” (ISOTANI *et al.*, 2008, p. 789).

As possibilidades de uso da Web 2.0 são inúmeras, tanto no que diz respeito ao estabelecimento de novas relações sociais, como também nos processos pedagógicos. Segundo Isotani *et al.* (2008), o uso das ferramentas da Web 2.0 beneficia o processo de ensino-aprendizagem em vários aspectos, principalmente por permitir novas práticas pedagógicas e uma aprendizagem mais ativa e interativa.

Os avanços tecnológicos são constantes e já despontam estudos relativos à implantação da Web Semântica ou Web 3.0 que possibilita a

[...] organização e o uso, de maneira mais inteligente e eficiente, de todo o conhecimento já disponível na Internet. Isso se daria pelo uso da semântica, em vez de palavras-chave, dando mais precisão e agilidade à busca de conteúdo. O usuário poderia fazer perguntas em sua ferramenta de busca, e esta seria capaz de ajudá-lo de forma mais eficiente, entendendo sua real necessidade, pela análise semântica da pergunta e de seu contexto (TORRES, 2009, p. 350-351).

As TIC passaram a fazer parte do cotidiano das pessoas e não há mais como negar a sua influência em todos os processos sociais, políticos e econômicos da sociedade atual. No entanto, de acordo com Almeida (2009, p. 11),

[...] as TIC colocam ao alcance das pessoas uma infinidade de informações e dados, algo jamais sonhado, e que excede, em muito, as capacidades cognitivas individuais. Porém, essa gigantesca memória eletrônica à disposição, não é, por si só, garantia de construção ou acesso ao conhecimento.

Para que se consolide a construção do conhecimento em novas bases, são necessários esforços de toda a sociedade para o desenvolvimento de métodos educacionais condizentes com as novas características das gerações nascidas sob a influência das TIC.

Como uma das grandes vantagens advindas do desenvolvimento das redes de computadores, pode-se destacar a disseminação da EaD, que teve sua atuação ampliada, a partir do advento das TIC. A EaD não é um processo novo, uma vez que está presente na história dos homens, desde o século XVIII, quando foi utilizada em Boston, em 1728 (ALVES, 2011; VASCONCELOS, 2010; GOLVÊA; OLIVEIRA, 2006).

A importância dessa modalidade de ensino para a formação de jovens e adultos será abordada na próxima seção, ampliando a discussão relativa aos processos de difusão da informação e do conhecimento, responsabilidade de professores e bibliotecários.

2.3 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A EaD não é uma novidade advinda da introdução das TIC, uma vez que, como já mencionado anteriormente, existem registros dessa modalidade de ensino, desde o século XVIII.

Para que se possa conhecer um pouco mais sobre o que vem sendo dito por diversos autores com relação à EaD, apresenta-se o quadro a seguir, com base no trabalho de Bernardo (2000):

Quadro 1 – Conceitos relativos à Educação a Distância

Autor	Ano	Conceitos
DOHMEM	1967	Educação a Distância é uma forma sistematicamente organizada de auto estudo onde o aluno instrui-se a partir do material de estudo que lhe é apresentado, o acompanhamento e a supervisão do sucesso do estudante são levados a cabo por um grupo de professores. Isto é possível através da aplicação de meios de comunicação, capazes de vencer longas distâncias.
PETERS	1973	Educação/ensino a distância é um método racional de partilhar conhecimento, habilidades e atitudes, através da aplicação da divisão do trabalho e de princípios organizacionais, tanto quanto pelo uso extensivo de meios de comunicação, especialmente para o propósito de reproduzir materiais técnicos de alta qualidade, os quais tornam possível instruir um grande número de estudantes ao mesmo tempo, enquanto esses materiais durarem. É uma forma industrializada de ensinar e aprender.
MOORE	1973	Ensino a distância pode ser definido como a família de métodos instrucionais onde as ações dos professores são executadas à parte das ações dos alunos, incluindo aquelas situações continuadas que podem ser feitas na presença dos estudantes. Porém, a comunicação entre o professor e o aluno deve ser facilitada por meios impressos, eletrônicos, mecânicos ou outro.
HOLMBERG	1977	O termo Educação a Distância esconde-se sob várias formas de estudo, nos vários níveis que não estão sob a contínua e imediata supervisão de tutores presentes com seus alunos nas salas de leitura ou no mesmo local. A Educação a Distância beneficia-se do planejamento, direção e instrução da organização do ensino.

continua

KEEGAN	1991	O autor define a Educação a Distância como a separação física entre professor e aluno, que a distingue do ensino presencial, comunicação de mão dupla, onde o estudante beneficia-se de um diálogo e da possibilidade de iniciativas de dupla via com possibilidade de encontros ocasionais com propósitos didáticos e de socialização.
CHAVES	1999	A Educação a Distância, no sentido fundamental da expressão, é o ensino que ocorre quando o ensinante e o aprendente estão separados (no tempo ou no espaço). No sentido que a expressão assume hoje, enfatiza-se mais a distância no espaço e propõe-se que ela seja contornada através do uso de tecnologias de telecomunicação e de transmissão de dados, voz e imagens (incluindo dinâmicas, isto é, televisão ou vídeo). Não é preciso ressaltar que todas essas tecnologias, hoje, convergem para o computador.

Fonte: Bernardo (2000).

De acordo com Alves (2011): a) Peters (1973 *apud* ALVES, 2011, p. 85), dando ênfase à metodologia da EaD, estabelece uma grande discussão, tendo em vista afirmar que “a Educação a Distância é uma forma industrializada de ensinar e aprender”; b) Moore (1973 *apud* ALVES, 2011, p. 85) ressalta a necessidade de facilitar os processos de comunicação entre professor e alunos; c) Holmberg (1977 *apud* ALVES, 2011, p. 85) dá destaque à diversidade das formas de estudo; d) Keegan (1991 *apud* ALVES, 2011, p. 85) destaca a separação física entre professores e alunos e a possibilidade de que ocorram encontros ocasionais; e) Chaves (1999 *apud* ALVES, 2011, p. 85) destaca a separação física e o uso de tecnologias de telecomunicação.

Como se vê, a partir dessa análise apresentada por Alves (2011), os autores consideram a EaD como uma forma de estudo em que professores e alunos encontram-se em ambientes diferenciados e são oferecidos aos alunos recursos para realizar atividades e estudos que conduzam ao seu aprendizado.

Antes da introdução das TIC, o método mais utilizado para a troca de informações entre professores e alunos era a de remessa de correspondência, por intermédio dos Correios. Apesar de o ano de 1728

ser indicado como o marco inicial da EaD, Hack (2011) destaca que os investimentos efetivos na área tiveram início por volta de 1840, com o barateamento e a regularização dos serviços postais. Nessa época, na Inglaterra, foi lançado o primeiro selo da história do Correio e estabeleceu-se uma tarifa única para todo o território britânico¹.

Segundo Araújo e Freitas (2005, p. 59), “A partir do século XVIII, o meio de comunicação mais utilizado pelo sistema de ensino a distância foi o correio impresso até que o telefone, o computador, a *Internet* e os *e-mails* o suplantaram”. Esse autor, em seu estudo, destaca que havia uma acentuada falta de credibilidade à mediação por correspondência entre professor e estudante, estabelecida pelos acadêmicos tradicionais.

Para Corrêa e Santos (2009, p. 276):

[...] apenas no final do século XX, já a partir das novas tecnologias desse século, [que] aconteceu uma popularização dessa forma de ensino-aprendizagem, baseada nos aparatos de comunicação em massa como a televisão e o rádio e em um segundo momento o computador e a *Internet*.

De acordo com Cerny (2009), somente com o avanço das tecnologias, foi possível a expansão da EaD, mesmo sendo sua existência comprovada de longa data.

A EaD tem assumido um caráter social bastante acentuado, nos últimos anos. A partir do desenvolvimento das TIC, ampliam-se as possibilidades de comunicação e de produção de materiais a serem utilizados no ensino a distância. A ampliação dos meios de comunicação, que facilitam a remessa de mensagens e de conversas interativas entre professores, alunos e tutores², tem contribuído para a difusão de conhecimentos de forma ampla e organizada.

Essa modalidade de ensino atinge aqueles que encontram-

1 A fim de apresentar a evolução dos processos de EaD, desde seus primeiros registros, foram construídos os Quadros 15 e 16, que se encontram em Apêndice (APÊNDICE A). Lá, apresentam-se os principais fatos relativos a esta modalidade de ensino, tanto em nível nacional como internacional.

2 Os tutores são responsáveis pela manutenção de um contato mais próximo com os cursistas, focado em uma comunicação dinâmica e eficaz que os motiva a participar das atividades do curso. (UFSC, 2014).

se longe dos grandes centros de conhecimento e que dessa forma têm poucas oportunidades de realizar um curso superior ou de aprimorar seus conhecimentos. Levando cursos de qualidade para regiões distantes das capitais, é possível contribuir para a formação de jovens e adultos, ampliando as condições sociais, políticas e econômicas do interior dos estados e do país. Segundo Alves (2011), ao utilizar as TIC, a EaD torna-se a mais democrática entre as modalidades de educação, pois supera obstáculos à conquista do conhecimento.

Apesar de haver registros de EaD no Brasil a partir do século XIX, foi somente a partir da utilização das TIC que esta modalidade de ensino se ampliou no país. Em 2005, foi criada a UAB, que tinha como finalidade expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no Brasil (BRASIL, 2006).

De acordo com Cerny *et al.* (2011), essa modalidade de educação teve entre seus objetivos principais, a oferta prioritária de cursos de licenciatura e a expansão e interiorização do ensino público superior. Segundo essa autora:

A implementação dos cursos aconteceu, inicialmente, por meio de consórcios regionais e o MEC, com objetivo de favorecer a troca de experiências entre as universidades. Na sequência, as universidades habilitaram-se ao oferecimento dos cursos individualmente, de preferência com uma oferta elevada de vagas (CERNY *et al.*, 2011, p. 4).

A EaD foi regularizada, no Brasil, através do Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005):

Art. 1º Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Nesse Decreto, determina-se, ainda, que a modalidade a distância deverá ser composta de encontros presenciais, incluindo-se aí: a) as avaliações; b) os estágios obrigatórios; c) as defesas dos trabalhos de conclusão de curso; d) as atividades relacionadas a laboratórios de ensino. Pretende-se, dessa forma, garantir um ensino de qualidade, proporcionando aos alunos condições de estudo e aprendizagem adequadas como aquelas esperadas de um ensino de qualidade.

Em 2006, através do Decreto n. 5.733, de 9 de maio de 2006 estabeleceu-se que a Secretaria de Educação a Distância teria a competência de:

I - exarar parecer sobre os pedidos de credenciamento e reconhecimento de instituições específico para oferta de educação superior a distância, no que se refere às tecnologias e processos próprios da educação a distância;

II - exarar parecer sobre os pedidos de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos de educação a distância, no que se refere às tecnologias e processos próprios da educação a distância;

III - propor ao CNE, compartilhadamente com a Secretaria de Educação Superior e a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica, diretrizes para a elaboração, pelo INEP, dos instrumentos de avaliação para credenciamento de instituições específico para oferta de educação superior a distância;

IV - estabelecer diretrizes, compartilhadamente com a Secretaria de Educação Superior e a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica, para a elaboração, pelo INEP, dos instrumentos de avaliação para autorização de cursos superiores a distância; e

V - exercer, compartilhadamente com a Secretaria de Educação Superior e a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica, a supervisão dos cursos de graduação e sequenciais a distância, no que se refere a sua área de atuação (BRASIL, 2006).

No documento que apresenta os Referenciais de Qualidade para a educação superior, desenvolvido por equipe do MEC, a biblioteca, considerando sua importância para a disseminação e consolidação do conhecimento, está citada junto aos elementos estruturais necessários para a consolidação dos cursos, tal como segue:

Instalações Físicas

- a) infra-estrutura material que dá suporte tecnológico, científico e instrumental ao curso;
- b) infra-estrutura material dos pólos de apoio presencial;
- c) existência de biblioteca nos pólos, com um acervo mínimo para possibilitar acesso aos alunos a bibliografia, além do material instrucional utilizado pelo curso;
- d) sistema de empréstimo de livros e periódicos ligado à sede da IES para possibilitar acesso à bibliografia mais completa, além do disponibilizado no pólo (BRASIL, 2006, p. 2).

Além disso, os Referências de Qualidade expõe especificações sobre a apresentação e organização dessa biblioteca:

As bibliotecas dos pólos devem possuir acervo atualizado, amplo e compatível com as disciplinas ministradas nos 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, 2007, p. 19).

No mesmo período da publicação dos Referenciais de Qualidade é publicada a Portaria Normativa 2, de 10 de janeiro de 2007, normatizando as indicações presentes nos Referenciais (BRASIL, 2007). É estabelecida a exigência de momentos presenciais obrigatórios e a existência de polos de apoio presencial para o desenvolvimento das atividades pedagógicas e administrativas. A Portaria torna necessário o credenciamento prévio dos polos regionais, que devem possuir estrutura física, tecnológica e de recursos humanos, conforme indicação expressa nos Referenciais e na legislação em vigor. Os polos também passam a ser avaliados por comissões externas, a exemplo da sede da instituição.

Em 2007, os Referenciais de Qualidade ficam estabelecidos através do Decreto n. 6.303, de 12 de dezembro de 2007, o qual determina que

§ 7o As instituições de educação superior integrantes dos sistemas estaduais que pretenderem oferecer cursos superiores a distância devem ser previamente credenciadas pelo sistema federal, informando os pólos de apoio presencial que integrarão sua estrutura, com a demonstração de suficiência da estrutura física, tecnológica e de recursos humanos.” (NR). (BRASIL, 2007)

Sendo as bibliotecas dos polos presenciais o foco deste trabalho, será apresentada uma seção específica para tratar das questões relativas a estas unidades na EaD. Na próxima seção, serão abordados aspectos relativos à EaD, tal como vem sendo desenvolvida no estado de Santa Catarina e pela UFSC.

2.4 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM SANTA CATARINA E NA UFSC

A UFSC foi criada em 1960 e é reconhecida como uma das melhores IES do Brasil e da América Latina. Atuando em atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribui para o desenvolvimento cultural, econômico e social não só de Santa Catarina, mas também do Brasil. Além disso, promove trocas constantes de experiências com investigadores e organismos de alta competência e realiza muitas ações no campo de pesquisa, de produção científica, de intercâmbios e de projetos de extensão (CERNY; BARBOSA; SENA, 2014).

A modalidade a distância foi iniciada na UFSC em 1995, privilegiando a pesquisa e a formação de pessoas através de projetos de extensão, os quais qualificaram funcionários de mais de 2.000 empresas de transporte rodoviário com a transmissão de 17 cursos de aperfeiçoamento, formatados em 169 videoaulas geradas por satélite, em seus primeiros dois anos de existência (UFSC, 2014).

Em 2005, foi implantado o ensino de graduação público a distância e pela primeira vez na história da UFSC foram oferecidos cursos de graduação a distância, sendo os pioneiros, os cursos de Licenciatura em Matemática e Licenciatura em Física. Professores, tutores, equipe de apoio e alunos interagiram utilizando os recursos disponibilizados pela UFSC e pelos polos de ensino, construídos em municípios do interior do estado e equipados com computadores, impressoras, laboratórios experimentais, midiateca, sala de tutoria, sala de estudos e auditório para realização das videoconferências, das avaliações presenciais e dos seminários de integração (UFSC, 2014).

A partir da experiência adquirida com a realização desses cursos, vários outros foram criados e a EaD, realizada pelos profissionais da UFSC, atingiu regiões do Estado de Santa Catarina e de fora deste. São oferecidos cursos de graduação e pós-graduação que disseminam informações e conhecimento àqueles que se encontram distantes da sede da Universidade, com competência e qualidade.

Em 2013, a UFSC em sucessão à Secretaria de Educação a Distância (SEaD), criou o Núcleo Multiprojetos de Tecnologia Educacional (NUTE), vinculado institucionalmente à Pró-Reitoria de Graduação, consolidando e valorizando as ações de EaD.

Durante o ano de 2013, a UFSC ofertou 11 cursos de graduação e um de especialização em diferentes polos presenciais, no interior do Estado e na capital, tal como será apresentado na seção 3. Sua atuação prima pela qualidade dos cursos que são organizados e avaliados com o mesmo nível de exigência dos cursos presenciais. Esse comportamento contribui para que milhares de alunos, residentes no interior do Estado e do país sejam beneficiados com cursos oferecidos com qualidade e competência.

A UFSC conta com vários laboratórios que fornecem apoio aos professores na elaboração do material didático-pedagógico disponibilizado aos alunos. Dessa forma, proporciona-se acesso ao conhecimento através de livros, videoaulas, videoconferências, programas televisivos, CDs, DVDs e *pen drives* que contém os conteúdos preparados por equipes multidisciplinares compostas por profissionais de diversas áreas do conhecimento.

Diante desse contexto de novas formas de ensino-aprendizagem, as bibliotecas universitárias vêm somando esforços para atender os novos alunos *off-campus* e as demandas dos Sistemas ou Programas de Educação a Distância (AGUIAR, 2012). A Biblioteca Universitária da UFSC atua de forma direta no apoio aos cursos a distância, tal como será apresentado na próxima sessão. Nela, serão abordados aspectos relativos à missão das bibliotecas universitárias, seguida de uma apresentação das atividades desenvolvidas pela Biblioteca Universitária da UFSC, no atendimento às especificidades da Educação a Distância.

2.5 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A EAD

As bibliotecas universitárias durante toda a sua trajetória nunca foram autônomas na realização de suas atividades, por se tratarem de “[...] organizações dependentes de uma organização maior - a Universidade, portanto sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente que as cerca” (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 2). Uma biblioteca em uma universidade deve representar auxílio às atividades acadêmicas (SOUSA, 2009). Isso porque, de acordo com Antonio (2013), dentro de uma instituição de ensino superior, “desde sempre, a biblioteca universitária é vista como o ‘coração da universidade’”.

De acordo com Cunha (2010, p. 6):

As bibliotecas universitárias são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas. No entanto, o seu propósito fundamental permaneceu o mesmo, isto é: proporcionar acesso ao conhecimento.

Segundo Mattos Filha (2013, p. 2), “ao longo dos anos, a biblioteca universitária tem desempenhado uma dupla missão: preservar o conhecimento e apoiar a aprendizagem do indivíduo.” Isso porque:

As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e documentação), apesar de serem organizações sociais sem fins lucrativos, prestam serviços tangíveis e intangíveis para a

sociedade, por meio de operações que requerem também a definição e aplicação de estratégias. Essas unidades sofrem influências do mercado, da globalização e das tecnologias, da mesma forma que empresas que produzem resultados financeiros (SPUDEIT; FÜHR, 2011, p. 41).

As bibliotecas universitárias, representantes das unidades de informação, são instituições que devem visar à satisfação da sociedade por intermédio da prestação de serviços. Esse fato foi ressaltado por Tarapanoff; Araújo Jr. e Cormier (2000, p. 92) que afirmam que essas instituições

[...] foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais de forma virtual – em linha, pela Internet).

Para atender a esses requisitos, as bibliotecas universitárias precisam se inovar constantemente, acompanhando as mudanças de seu público. Isso porque faz parte da sua missão promover o acesso e incentivar o uso e a geração da informação, em todas as áreas do conhecimento, com a utilização eficaz dos recursos públicos ou privados. Ramos (1996, p. 2) afirma que “o negócio das unidades de informação é, portanto, o de disseminar informações precisas e prestar correta assistência”. Embora, historicamente as bibliotecas venham atuando na organização e preservação dos registros do conhecimento, “passaram a ter um papel mais incisivo na disseminação e promoção do acesso à informação.” (FELÍCIO, 2014).

A utilização do planejamento estratégico em bibliotecas universitárias tem contribuído para aprimorar as atividades de formação e desenvolvimento de coleções, incluindo a política de seleção e o desenvolvimento de coleções; a organização e tratamento dos documentos; a ampliação dos serviços de atendimento às necessidades informacionais de seus usuários, além da reordenação de sua estrutura física, a fim de proporcionar maior acolhimento e conforto aos seus usuários. Nesse

contexto, destaca-se o uso das TIC, condição vital para a organização e gerenciamento de produtos e serviços das bibliotecas, considerando a sua influência em todos os trabalhos ali desenvolvidos, com destaque para os procedimentos técnicos e a recuperação das informações.

Na modalidade de EaD, a existência de bibliotecas nos polos é um critério básico para que ocorra a sua consolidação, sendo um item a ser considerado quando do processo de avaliação estabelecido pelo MEC. Nesse contexto, as bibliotecas dos polos tornam-se uma extensão da Biblioteca Universitária. Os desafios impostos a essa unidade de informação, no entanto, são difíceis de serem cumpridos, uma vez que não possuem regulamentação relativa a padrões físicos e informacionais.

Em resposta a esses desafios, em 1990, a *Association of College & Research Libraries* (ACRL), estabeleceu um conjunto de diretrizes para os serviços bibliotecários a serem oferecidos para alunos de cursos superiores a distância. São eles:

Os recursos e serviços bibliotecários nas instituições de ensino superior devem satisfazer as necessidades de todo o corpo docente, discente e técnico, onde quer que esses indivíduos estejam localizados, seja no campus universitário principal, fora do campus, em programas de ensino a distância ou extensão ou quando não há nenhum campus; em disciplinas cursadas por créditos ou não; em programas de educação continuada; em disciplinas presenciais ou transmitidas eletronicamente; ou qualquer outro meio de educação a distância (ACRL, 1992, *apud* MUELLER, 2000, p. 5).

E, em 1998, este documento foi atualizado, exigindo para as bibliotecas dos polos:

Aumento no número de ambientes únicos onde as oportunidades educacionais são oferecidas; reconhecimento crescente da necessidade de recursos e serviços bibliotecários disponíveis em lugares outros que o campus universitário principal;

preocupação em satisfazer demanda crescente e constante por serviços iguais para todos os estudantes de cursos superiores, independentemente de onde se localiza a “sala de aula”; aumento da demanda por recursos e serviços bibliotecários feita por professores e pessoal de apoio que se encontram nos locais de ensino afastados do campus; progresso nas inovações tecnológicas na transmissão de informação e dos cursos (ACRL, 1998, *apud* MUELLER, 2000, p. 5).

Pizzani *et al.* (2011) justificam a preocupação desse grupo, quando afirmam que a constante inovação tecnológica influencia as bibliotecas colaboradoras da educação a distância, no que diz respeito às facilidades de acesso às distintas fontes de informação, oferecidas aos seus usuários. Com o aumento dos cursos de educação a distância somado ao uso das TIC pelos usuários, os bibliotecários universitários foram obrigados a repensar o papel da biblioteca universitária.

Segundo Amante, Placer e Costa (2009) e Antonio (2013), o novo ambiente dinâmico impulsionado pelo crescimento contínuo das TIC, pela explosão de conteúdos de informação digitais, gerados por projetos de digitalização e pelas facilidades oferecidas pelo uso da Internet suscitam transformações no ensino e na aprendizagem, na comunicação acadêmica e no papel tradicional dos serviços de informação.

A iniciativa da Biblioteca Universitária da Carlos III, de Madrid, destacada por Mattos Filha (2013, p. 2), merece ser citada como exemplo de esforço para acompanhar essa nova dinâmica do processo de ensino-aprendizagem. Ela oferece os seguintes serviços *on-line* para os alunos da EaD: acesso à coleção eletrônica; acesso à coleção impressa (em que o aluno pode solicitar a digitalização de artigos de revistas impressas); instrução bibliográfica; controle de empréstimo (o aluno pode fazer renovação de empréstimo, empréstimo entre bibliotecas e outros serviços). Aos alunos locais ela oferece: empréstimo e devolução de materiais bibliográficos (a devolução pode ser feita pelo correio); reserva de sala de estudo individual e em grupo; conexão *WiFi* em todo o campus universitário; aulas informatizadas em que o discente tem acesso livre para realizar trabalhos de busca de informação; reprografia e oficinas de aula e de ajuda. Oferece, ainda, curso de formação de usuários, cuja proposta é preparar os alunos para

desenvolver habilidades de busca e uso da informação não só acadêmica, mas também profissional (UNIVERSIDAD CARLOS III, 2014).

O trabalho desenvolvido nessa biblioteca de Madri seria aquele esperado de qualquer biblioteca vinculada aos polos de EaD. Os alunos dessa modalidade de ensino, por estarem afastados dos grandes centros, precisam contar com os serviços das bibliotecas dos polos para suprirem suas necessidades informacionais. Essas bibliotecas apresentam-se, muitas vezes, como a única fonte de informação disponível para uso desses alunos.

Não se pode negar que por trás de todo o trabalho desenvolvido em uma biblioteca, seja este de qualidade ou não, existe a responsabilidade do bibliotecário, profissional habilitado para o tratamento, disseminação e recuperação de documentos e informações.

Frente aos desafios impostos pelas TIC, os bibliotecários, legítimos representantes dos profissionais da informação, assumem um papel de grande importância uma vez que os usuários das bibliotecas universitárias têm acesso livre à publicação científica. A cada dia, os documentos impressos estão sendo disponibilizados na Internet, facilitando os processos de busca e recuperação das informações.

Nesse contexto, o papel tradicional do bibliotecário que tem sido o de mediador entre o documento e o seu leitor, sofre profundas alterações. De acordo com Bueno e Blattmann (2005), o profissional da informação precisa conhecer os recursos informacionais disponíveis para ser capaz de pesquisar conteúdos e ser ético no uso da informação. Ao bibliotecário caberá o treinamento dos usuários, buscando sua competência em informação, sendo este habilitado para o uso da fonte mais adequada às suas necessidades de pesquisa.

Araújo e Dias (2005) afirmam ser necessário ao bibliotecário um perfil pró-ativo que se antecipe à exigência do usuário. Segundo os autores, para tanto eles podem, por exemplo, utilizar recursos da educação a distância, e assim realizar treinamentos síncronos e assíncronos. Essa nova forma de ensinar e aprender pode ser utilizada pelos bibliotecários também como forma de se reciclar e se aperfeiçoar nas técnicas de gerenciamento e controle das informações. As mudanças nos formatos, recursos e suportes das informações obrigam os bibliotecários a se manter informados das novidades a fim de transmiti-las a seus usuários. Exigências que segundo Silveira (2009, p.130), vêm sendo estudadas pela biblioteconomia e ciência da informação, ressaltando “a necessidade de

mudança de atitude do bibliotecário para que ele se enquadre ao perfil desejável do profissional de informação demandado pela sociedade”.

As mudanças ocorridas na disponibilização de documentos por meio eletrônico têm afastado os usuários do espaço físico da biblioteca. Esse fator, aliado ao novo perfil dos estudantes em geral, provocaram mudanças significativas nas acomodações físicas das bibliotecas. Os tradicionais espaços para estudo individual ou em grupos têm sido substituídos por áreas de trabalho, repletas de tomadas onde podem ser carregados os *notebooks*, *tablets* e *smartphones*. Há uma tendência pela amplitude, sendo as paredes deixadas de lado e ampliando-se a integração dos ambientes. Os usuários estão mais exigentes e solicitam melhores condições físicas para sua permanência na biblioteca. As questões de acessibilidade, conforto e segurança têm sido exigidas pelos usuários que passam a ter um espaço mais confortável e bonito para a realização de seus estudos.

As bibliotecas universitárias são, dentre os tipos de bibliotecas existentes, àquelas que detêm o maior acervo, com a maior diversificação de materiais a serem disponibilizados aos usuários. No entanto, tanto o uso cada vez maior das TIC como o aumento significativo do número de estudantes que estão tendo acesso ao ensino superior, seja em cursos presenciais ou a distância, trarão modificações estruturais bastante significativas para as bibliotecas universitárias.

Cunha (2010), considerando o aumento significativo de cursos superiores oferecidos em nosso país, faz as seguintes considerações:

E o que ocorrerá com as bibliotecas? Possivelmente, elas também passarão por fusões. O que se pode prever, com alto grau de certeza, é que as instituições de ensino superior, IES futura não será a mesma do momento atual, e, como resultado dessas mudanças, suas bibliotecas serão afetadas pelos impactos dessas transformações (CUNHA, 2010, p. 5).

Esse autor destaca ainda a possibilidade de que as atividades desenvolvidas nas bibliotecas universitárias venham a ser terceirizadas. Segundo ele, na década passada isso já acontecia com as operações de catalogação nos Estados Unidos e Canadá.

Cunha (2010, p. 6), afirma que:

Agora, em 2010, começam a ser ofertados novos produtos e serviços como bibliotecas digitais, com acervos de livros-texto, com obras em português e disponível via internet [ver, por exemplo, no URL:<http://www.bvirtual.com.br/>]. É possível, portanto, que o tradicional setor de coleção didática ou sala de reserva, bem como o recente acervo com conteúdos digitais usado nas disciplinas de ensino à distância, venham a ser terceirizados.

Na biblioteca universitária, é necessário estar-se atento constantemente para a real satisfação do usuário, que vai além do acesso aos produtos e serviços. Nesse sentido, o estudo de usuário que realiza a coleta de dados para criar ou avaliar os produtos e serviços existentes, bem como compreender melhor a transferência da informação (BAPTISTA; CUNHA, 2007), torna-se uma importante ferramenta a ser utilizada pela biblioteca. Pois “não basta a disponibilização de livros e periódicos, bases de dados e equipamentos de última geração, é preciso que tais recursos sejam mobilizados a favor de seus usuários” (SOUSA, 2009, p. 12). É importante que a informação disponibilizada represente valor ao usuário, ou seja, a unidade de informação precisa identificar quais produtos são mais valorizados, procurando conhecer a necessidade informacional da sua clientela (SENA; TREVISOL NETO; VARVAKIS, 2013).

A possibilidade de interação com os elementos eletrônicos, trazida pela disseminação da Web 2.0, amplia as possibilidades de criação de serviços e produtos a serem disponibilizados aos usuários. No serviço de Referência, podem ser utilizados esses recursos para interagir com os usuários, respondendo suas questões informacionais de forma mais dinâmica e pontual. Para tanto, é necessário que o bibliotecário reveja suas práticas e desenvolva parcerias com outras bibliotecas e instituições congêneres, ampliando as possibilidades de acesso à informação disponibilizada aos usuários.

A biblioteca universitária da UFSC vem desenvolvendo um trabalho de qualidade, desde que foi criada, na década de 60, do século XX, para atender as demandas de uma universidade emergente.

Nessa biblioteca, como forma de participar e de contribuir com o processo de ensino-aprendizagem desenvolvido nos vários cursos oferecidos pela UFSC, oferecem-se, através do Portal da Biblioteca, diversos produtos e serviços, estando entre eles: a renovação e reserva de documentos, tutoriais para o uso de bases de dados, *e-books*, periódicos *on-line*, entre outros.

Nas instalações da biblioteca, no campus universitário, localizado na cidade de Florianópolis, são desenvolvidos diversos serviços e produtos oferecidos aos usuários, tais como os apresentados no Quadro 2, a seguir:

Quadro 2 – Serviços e produtos desenvolvidos pela BU/UFSC e oferecidos aos seus usuários reais e potenciais

Atendimento aos usuários na recuperação de informações (presencial e virtual).
Consulta ao acervo (local e virtual).
Reserva de livros e outros materiais via Internet.
Serviços de alerta via <i>e-mail</i> (empréstimo, devolução, aquisição, reserva).
Empréstimo domiciliar.
Empréstimo de <i>netbooks</i> .
Renovação de empréstimo via internet.
Empréstimo Interbibliotecário.
Cobertura <i>Wireless</i> .
Comutação Bibliográfica.
Acesso às bases de dados com texto completo e referenciais através da Rede UFSC (Conexões VPN e senhas).
Programa de capacitação de Usuários (bases de dados, Portal Capes, normalização, gerenciadores bibliográficos, portal da BU, sistema Pergamum etc.).
Portal CAPES (restrito ao IP institucional).
Orientação no acesso a bases de dados, personalizado em grupo e através de tutoriais e videoaulas no <i>site</i> da biblioteca.

continua

continuação

Orientação na normalização de trabalhos técnico-científicos (ABNT, Vancouver), personalizado e através de tutorial e videoaulas no site da Biblioteca.
Visitas Orientadas com apresentação de Vídeo da biblioteca, apresentação da página da BU e circulação em todos os ambientes.
Catálogo na fonte.
Adaptação de materiais em formato acessível e demais serviços de acessibilidade informacional.
Intercâmbio e permuta de publicações da UFSC e duplicatas.
Assessoria de normalização para publicações da UFSC.
Reprografia (fotocópia e digitalização).
Assessoria na solicitação do ISBN e ISSN.
Assessoria aos Editores do Portal de Periódicos UFSC (Sistema SEER, Normalização, Indexação, e Submissão de periódicos nas Bases de dados e Diretórios).
Organização de eventos (exposições, círculos de leitura, seminários, etc.).

Fonte: Biblioteca Universitária, 2014.

O acervo é composto por obras em diversos formatos físicos, abrangendo todas as áreas do conhecimento. A formação do acervo dá-se de acordo com os planos de ensino dos cursos de graduação, linhas de pesquisas dos cursos de mestrado e doutorado, norteadas pela Política de Desenvolvimento de Coleções (PDC). As regras da PDC são estabelecidas por uma Comissão formada por membros da Biblioteca e de representantes dos Centros de Ensino e dos discentes.

A Biblioteca Universitária da UFSC oferece ainda aos seus usuários recursos bibliográficos informacionais no formato digital, adquiridos com recursos próprios da UFSC com exceção do Portal de Periódicos Capes. Assim, possibilita-se aos usuários o acesso e consulta a bases de dados, diretórios e portais, que disponibilizam conteúdo completo de periódicos, *e-books*, livros, obras de referência, normas técnicas, patentes e imagens tridimensionais em alta resolução.

Todos esses serviços são colocados à disposição dos alunos dos cursos a distância que desfrutam dos mesmos direitos dos alunos dos

cursos presenciais. No entanto, apesar de possuírem os mesmos direitos, os alunos dos cursos a distância, muitas vezes, não conseguem se deslocar para a capital, nem tampouco possuem Internet com boa velocidade para acessar os materiais digitais.

Dessa forma, as bibliotecas existentes nos polos presenciais de Santa Catarina são de grande importância no auxílio às atividades acadêmicas dos estudantes, professores, técnicos administrativos e comunidades em que estão inseridas.

Na próxima seção, apresentam-se os procedimentos metodológicos envolvidos na realização do diagnóstico proposto nesta pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa pode ser classificada como exploratório-descritiva uma vez que nela pretende-se investigar a situação em que se encontram as bibliotecas dos polos de EaD de Santa Catarina que oferecem cursos da UFSC. Na pesquisa exploratória, pretende-se analisar de forma mais efetiva um determinado fenômeno, buscando a compreensão de suas especificidades. Essa pesquisa é composta, geralmente, por uma pesquisa bibliográfica, seguida de um estudo de um determinado grupo de elementos específicos. Na pesquisa descritiva, por sua vez, pretende-se descrever uma determinada população ou fenômeno, a fim de compreendê-los melhor. A pesquisa exploratório-descritiva promove maior familiaridade com o problema, uma vez que analisa dados, informações, padrões e ideias, identificando características de um determinado problema ou questão (GIL, 2010; BRAGA, 2007). O levantamento bibliográfico consiste na consulta a diferentes documentos, visando a encontrar e selecionar material pertinente para a realização da pesquisa (CHAGAS, 2012).

Buscando conhecer melhor o fenômeno a ser estudado, foi realizada inicialmente uma pesquisa bibliográfica, a fim de identificar os documentos que tratam do tema desta pesquisa, obtendo subsídios para analisar de forma mais abrangente o fenômeno a ser estudado. Segundo Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita e pode ser considerado como o primeiro passo de toda a pesquisa científica.

Para embasar a pesquisa bibliográfica aqui realizada, foi efetuado um levantamento e seleção de textos de natureza científica, estando entre eles livros, artigos de periódicos, teses e dissertações. Foram realizadas buscas na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT); na *Electronic Library Online* (SCIELO); e na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), abrangendo a literatura das áreas de Ciência da Informação, Biblioteconomia, Educação, Educação a Distância e Administração. Foram realizadas também consultas gerais no *Google* que remeteram a trabalhos apresentados em eventos, tais como o *Library Distance Services Conference* e o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). Foram consultados

documentos em *websites* de instituições voltadas para Educação, como o Portal do Ministério da Educação (MEC) e do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), além dos *websites* do Sistema UAB, e da *Association of College & Research Libraries* (ACRL), na Seção de Educação a Distância, ou *Distance Learning Section* (DLS).

Esta é uma pesquisa qualiquantitativa que, segundo Creswell (2010), é considerada uma pesquisa mista, pois entrecruza a análise qualitativa com a quantitativa (ERICKSON, 1986; DUFFY, 1987; MILES; HUBERMAN, 1994; MASON, 2002; PATTON, 2002; FLICK, 2009; STAKE, 2011). Quando há o emprego simultâneo dessas análises, é possível controlar as tendências a partir da compreensão de todos os aspectos envolvidos no objeto em análise; identificar variáveis específicas com base na visão dos aspectos implícitos ao estudo; e dar um tratamento mais minucioso aos dados obtidos (DUFFY, 1987).

O universo desta pesquisa é constituído pelas bibliotecas existentes nos Polos de EaD de Santa Catarina que oferecem cursos de graduação da UFSC e são gerenciados pela UAB/MEC.

Em cumprimento ao primeiro objetivo desta pesquisa que foi o de *identificar os polos de EaD do Estado de Santa Catarina que ofertam cursos de graduação da Universidade Federal de Santa Catarina*, utilizou-se o sistema de busca do Portal CAPES (<http://www.uab.capes.gov.br>), disponível em 1º de junho de 2013, no qual estavam relacionados os polos reconhecidos pelo MEC.

Vale destacar que os polos de educação a distância são constantemente avaliados pelo MEC, pois a adesão de uma Instituição Pública de Ensino Superior (IPES) ao Sistema UAB ocorre por meio de seu credenciamento junto ao MEC, para cursos a distância, conforme estabelecido no Art. 80, da Lei 9.394/96 (LDB), e mediante solicitação formal do dirigente máximo da IPES à Diretoria de Educação a Distância - DED/CAPES. Assim, os polos podem ser classificados como Apto (AA) ou Apto com Pendências (AP). Quando classificado com AP, o polo recebe uma segunda visita no decorrer de 90 dias, antes do início do primeiro curso, para que seja efetivada sua integração ao sistema.

Os cursos da UFSC são oferecidos em polos classificados como AA, uma vez que neles encontra-se a qualidade necessária para o bom andamento dos trabalhos. Uma das exigências, nesse processo de avaliação, é de que os polos possuam bibliotecas.

Em um primeiro levantamento, identificaram-se 28 polos de Educação a Distância no Estado de Santa Catarina, que ofertam cursos gerenciados pela UAB. Esses polos oferecem cursos tanto da UFSC, como dos Institutos Federais e de outras Universidades Estaduais e Federais (APÊNDICE B).

Após esse primeiro levantamento, realizou-se uma navegação na página da EaD/UFSC (www.ead.ufsc.br), a fim de restringir a amostra conforme critério estabelecido no primeiro objetivo deste trabalho. Foram identificados, então, 21 polos ofertantes dos cursos de graduação da UFSC, todos possuindo bibliotecas. Considerando essas características, esses foram os polos escolhidos como universo desta pesquisa.

A seguir, no Quadro 3, são apresentados os polos objeto da pesquisa e as respectivas modalidades e cursos da UFSC por eles ofertados.

Quadro 3 – Polos de Santa Catarina com as respectivas quantidades, especificações dos cursos da UFSC, seus níveis de formação, e quantidade de vagas ofertadas, gerenciados pela UAB

Polos - bairros	Total de cursos	Cursos	Modalidade do curso	Número de vagas
ARARANGUÁ Nova Divinéia 3	5	Administração Pública	Bacharelado	35
		Ciências Biológicas	Licenciatura	35
		Ciências Contábeis	Bacharelado	50
		Letras Inglês ¹	Licenciatura	50
		Matemática	Licenciatura	35
BLUMENAU Centro 3	3	Filosofia	Licenciatura	35
		Física	Licenciatura	35
		Letras Português	Licenciatura	50

continua

BRAÇO DO NORTE Vila Nova 1	4	Administração	Bacharelado	35
		Ciências Econômicas	Bacharelado	50
		Física	Licenciatura	35
		Matemática	Licenciatura	35
CAMPOS NOVOS Centro 1	1	Ciências Contábeis	Bacharelado	50
CANOINHAS Centro 4	4	Ciências Biológicas	Licenciatura	35
		Física	Licenciatura	35
		Letras Português	Licenciatura	50
		Matemática	Licenciatura	35
CHAPECÓ 2 São Cristóvão	3	Administração Pública	Bacharelado	35
		Letras Inglês	Licenciatura	50
		Letras Português	Licenciatura	35
CONCÓRDIA Centro 1	3	Ciências Econômicas	Bacharelado	50
		Letras Espanhol	Licenciatura	50
		Letras Inglês	Licenciatura	50
CRICIÚMA Universitário	3	Filosofia	Licenciatura	35
		Física	Licenciatura	35
		Matemática	Licenciatura	35
FLORIANÓPOLIS Centro	1	Administração Pública	Bacharelado	55
INDAIAL Centro	3	Filosofia	Licenciatura	35
		Letras Espanhol	Licenciatura	50
		Matemática	Licenciatura	35

continuação

ITAJAÍ Fazenda	4	Filosofia	Licenciatura	35
		Letras Espanhol	Licenciatura	50
		Letras Inglês	Licenciatura	50
		Letras Português	Licenciatura	50
ITAPEMA Morretes	4	Administração	Bacharelado	35
		Ciências Contábeis	Bacharelado	50
		Ciências Econômicas	Bacharelado	50
		Matemática	Licenciatura	35
JOINVILLE Centro	3	Administração Pública	Bacharelado	35
		Filosofia	Licenciatura	35
		Matemática	Licenciatura	35
LAGES Gethal	3	Administração Pública	Bacharelado	35
		Física	Licenciatura	35
		Matemática	Licenciatura	35
POUSO REDONDO Progresso	5	Física	Licenciatura	35
		Letras Português	Licenciatura	50
		Matemática	Licenciatura	35
		Administração	Bacharelado	35
		Ciências Econômicas	Bacharelado	50
PRAIA GRANDE Centro	4	Ciências Contábeis	Bacharelado	50
		Ciências Econômicas	Bacharelado	50
		Letras Espanhol	Licenciatura	50
		Matemática	Licenciatura	35
SÃO JOSÉ Forquilha	1	Letras Inglês	Licenciatura	50

continua

SÃO MIGUEL DO OESTE Centro	1	Letras Espanhol	Licenciatura	50
TREZE TÍLIAS Centro	4	Filosofia	Licenciatura	35
		Letras Espanhol	Licenciatura	50
		Letras Português	Licenciatura	50
		Matemática	Licenciatura	35
TUBARÃO Humaitá de Cima	5	Administração Pública	Bacharelado	35
		Ciências Biológicas	Licenciatura	35
		Filosofia	Licenciatura	35
		Física	Licenciatura	35
		Matemática	Licenciatura	35
VIDEIRA Matriz	2	Letras Espanhol	Licenciatura	50
		Letras Português	Licenciatura	50

Fonte: Elaborado pela autora com dados coletadas no site da EaD/UFSC. Pesquisa de campo, 2013.

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário (APÊNDICE C), composto de questões semiabertas, encaminhado aos coordenadores dos polos estudados. A decisão pelo envio aos coordenadores deu-se por se considerar que estas seriam as pessoas indicadas para fornecer os dados necessários para a análise, considerando sua responsabilidade quanto a todas as atividades realizadas nos polos de sua jurisdição. O questionário foi elaborado com o auxílio da Ferramenta *Google Docs* e aplicado aos coordenadores dos polos de 5 nov. 2013 a 17 dez. 2013.

A fim de verificar a adequação do questionário a ser aplicado, foi realizado um pré-teste. O mesmo foi aplicado a três funcionários do Núcleo UAB/UFSC, que contribuíram com questionamentos e sugestões que possibilitaram a adequação de algumas questões. Foi sugerido por eles que as siglas fossem colocadas por extenso e que fosse apresentada uma explicação quanto ao significado de *estudo de usuário*, *serviço de*

referência e acessibilidade. Destaca-se que os participantes do pré-teste não são bibliotecários, por isso a dificuldade na compreensão de termos próprios da profissão.

Após essas primeiras correções, o questionário foi então aplicado em três polos que não faziam parte do universo da pesquisa, uma vez que não ofertavam cursos da UFSC. Não houve qualquer correção ou demonstração de falta de compreensão das questões, sendo o questionário considerado apto a ser aplicado nos polos selecionados. Durante o pré-teste, o tempo médio gasto no seu preenchimento foi de 20 minutos. Essa informação foi repassada aos coordenadores dos polos pesquisados, a fim de estimulá-los para o preenchimento dos mesmos.

Através do questionário, buscou-se coletar informações pertinentes às características das bibliotecas dos polos. A seguir, apresenta-se sua estrutura, seguida da justificativa dessa escolha.

- a. Seção 1 - Instituição: composta de uma pergunta fechada para identificar o polo a que pertence o respondente.

- b. Seção 2 - Recursos Humanos: composta de seis questões fechadas, objetivando-se conhecer o número de funcionários, sua formação, carga horária de trabalho e participação em educação continuada. Acredita-se que os gestores ou responsáveis por bibliotecas universitárias e acadêmicas deveriam estar atentos à formação dos recursos humanos que atuarão em ambientes mutáveis, no que diz respeito à capacidade de conviver com situações novas e imprevistas, superando o empirismo da área de ciência da informação. Dessa forma, buscar-se-ia embasamento teórico em áreas interdisciplinares, compreendendo que a atuação ocorrerá em todos os campos, nos quais os objetos de ação são a informação e o conhecimento (SILVEIRA, 2009).

- c. Seção 3 - Recursos Físicos: composta por sete questões fechadas e cinco abertas, buscando identificar as características físicas da biblioteca e a composição e características de seu acervo para verificar se estão de acordo com os critérios do decreto 5.773, de 9 de maio de 2006, possuindo acervo que tenha correlação

pedagógica com os cursos e programas previstos e espaço físico adequado para estudos bem como pessoal técnico administrativo e serviços oferecidos (BRASIL, 2006). E ainda, para verificar se está de acordo com a Política de Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da UFSC (SiBi/UFSC), na qual consta:

O acervo deverá contemplar os diversos tipos de materiais, independente do suporte físico, servindo de apoio informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFSC, além de manter a memória da instituição.

d. Seção 4 - Produtos e Serviços: composta por seis questões fechadas e uma aberta, com o objetivo de identificar os produtos e serviços ofertados, o horário de funcionamento, e especificidades relativas à inclusão e acessibilidade, visando listar os serviços tangíveis (produtos impressos), ou intangíveis (prestação de serviços personalizados, pessoais, e virtuais) (TARAPANOFF; ARAÚJO JR.; CORMIER, 2000).

e. Seção 5 - Usuários: composta por quatro questões fechadas e duas abertas, a fim de conhecer os usuários e suas necessidades, bem como os recursos utilizados para a comunicação com os mesmos, pois como afirma Sousa (2009), a disponibilização de livros e periódicos, bases de dados e equipamentos devem ser mobilizadas a fim de atender as expectativas dos usuários da biblioteca.

De acordo com os dados apresentados no Quadro 4, no qual se apresenta a fonte dos dados coletados, é possível verificar a adequação das questões propostas aos objetivos específicos desta pesquisa.

Quadro 4 – Relação dos objetivos da pesquisa com as fontes de coleta de dados

Objetivos	Fontes dos dados
a. Identificar os polos de EaD do Estado de Santa Catarina que ofertam cursos de graduação da UFSC;	Portal Capes e EaD UFSC
b. caracterizar os recursos humanos alocados nas bibliotecas quanto ao número de funcionários, formação, situação funcional e participação em educação continuada;	Questionário: Questões 2 a 9
c. identificar as características físicas da biblioteca e composição e características de seu acervo;	Dados UAB Questionário: Questões 10 a 19
d. identificar os produtos e serviços ofertados na biblioteca, seu horário de funcionamento, e especificidades relativas ao processo de inclusão e acessibilidade;	Questionário: Questões 20 a 29
e. caracterizar os usuários da biblioteca e suas necessidades, bem como os recursos utilizados para a comunicação com os mesmos.	Questionário: Questões 30 a 35

Fonte: A autora, 2013.

Os dados foram coletados entre os dias 5 de novembro a 17 de dezembro de 2013, tendo, certamente, passado por modificações no ano de 2014, com o encerramento e início de outros cursos. Os dados desta pesquisa referem-se, então, a situação das bibliotecas e polos tal como se apresentavam no segundo semestre de 2013.

A seguir, serão apresentados os dados coletados na pesquisa e sua respectiva análise.

1 O curso de Letras Inglês teve apenas uma turma, com início em agosto de 2009 e com término em julho de 2013, sendo oferecido em cinco polos localizados no estado de Santa Catarina: Araranguá, Concórdia, Chapecó, Itajaí e São José. Dessa forma, este aparece na relação devido estar em andamento no período das coletas iniciais.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção, serão apresentados os dados coletados na pesquisa, através de gráficos e quadros que facilitem sua visualização, seguidos da análise dos mesmos em relação aos objetivos da presente pesquisa.

Para a análise dos dados, serão considerados 20 polos de Educação a Distância, gerenciados pela UAB/UFSC e localizados no Estado de Santa Catarina, aqui representados por 20 coordenadores de polo em decorrência de não se ter obtido o retorno do questionário de um dos polos. Dessa forma 100% nessa pesquisa representa os 20 polos respondentes.

Inicia-se a apresentação dos dados com o *ranking* dos cursos ofertados na modalidade a distância pela UFSC (Quadro 5), bem como o nível de formação, o número de polos e a quantidade total de vagas por polo, em que são ofertados em Santa Catarina. Busca-se, com esta informação, destacar a importância da existência de bibliotecas bem estruturadas instaladas nos polos, a fim de contribuir adequadamente para a formação do grande número de alunos que realizam estudos a distância.

Quadro 5 – Ranking dos cursos UFSC, por números de polos em que foram ofertados, seus níveis de formação e número total de vagas por curso

Cursos	Nível dos cursos	Número de Polos	Número Total de Vagas
Matemática	Bacharelado	12	420
Filosofia	Bacharelado	7	245
Física	Bacharelado	7	245
Letras Espanhol	Graduação	7	350
Letras Português	Bacharelado	7	350
Administração Pública	Licenciatura	6	230
Ciências Econômicas	Especialização	5	250
Letras Inglês	Graduação	5	250
Ciências Contábeis	Graduação	4	200
Administração	Graduação	3	105
Ciências Biológicas	Graduação	3	105

Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Como pode ser observado, a partir dos dados apresentados no Quadro 5, os cursos da UFSC com maior oferta na modalidade a distância são os de Matemática, ofertados em 12 polos, seguidos de Filosofia, Física, Letras Espanhol e Letras Português, ofertados em sete polos, Administração Pública ofertado em seis polos, Ciências Econômicas e Letras Inglês ofertados em cinco polos, Ciências Contábeis ofertado em quatro polos. Os cursos ofertados em menor número de polos foram Administração e Ciências Biológicas ofertados em três polos. Vale destacar que as Licenciaturas em Matemática e Física foram pioneiras quando da implantação dos estudos a distância na UFSC e são ofertadas em outros Estados da Federação.

Considerando o número de cursos oferecidos, bem como a quantidade de vagas ofertadas por curso, percebe-se a importância que assume a Educação a Distância, no Estado de Santa Catarina. Com sua atuação, são beneficiados alunos residentes no interior do Estado e em sua capital, que passam a ter a possibilidade de investir na formação e, conseqüentemente, ter uma melhor colocação no mercado profissional.

Determinou-se, a partir desse ponto da apresentação dos dados, de realizá-la em dois formatos, a saber: quadros e gráficos. Os quadros apresentam os dados numéricos e os gráficos ajudam na visualização de pontos específicos dos dados coletados.

Sendo assim, a seguir, em atendimento ao segundo objetivo específico desta pesquisa que é o de *Caracterizar os recursos humanos alocados nas bibliotecas quanto ao número de funcionários, formação, situação funcional e participação em educação continuada*, apresenta-se o Quadro 6, que inclui todos os dados relativos aos aspectos acima, seguido da análise e dos gráficos a eles relativos.

Quadro 6 – Número de funcionários nas bibliotecas, grau de formação, situação funcional, carga horária e participação em educação continuada

Polos	N. de Funcionários	Grau de formação	Área de Formação	Carga Horária	Vínculo Empregatício	Participação em Ed. Continuada
P1	0	-	-	-	-	-
P2	1	Pós-Graduação	Gestão Escolar	30h a 40h	Concursado	Não
P3	1	Pós-Graduação	Gestão de Bibliotecas Escolares	40h a 44h	CLT	Sim
P4	1	Pós-Graduação	(Professor Adaptado)	30h a 40h	Concursado	Não
P5	1	Superior Completo	Administração	30 a 40h	Contrato Prefeitura	Não
P6	1	Superior Completo	Pedagogia	20h a 30h	Contrato Prefeitura	Não
P7	1	Superior Incompleto	Pedagogia	20h a 30h	Estagiária	Não
P8	1	Superior Completo	Pedagogia	30h a 40h	Concursado	Sim
P9	3	Superior Completo	Biblioteconomia	20 a 30h	Concursado	Não
P10	1	Superior Completo	Pedagogia	Menos de 20h	Concursado	Sim
P11	1	Superior Completo	Pedagogia	30h a 40h	Concursado	Não
P12	1	Superior Incompleto	-	30h a 40h	Concursado	Não

continua

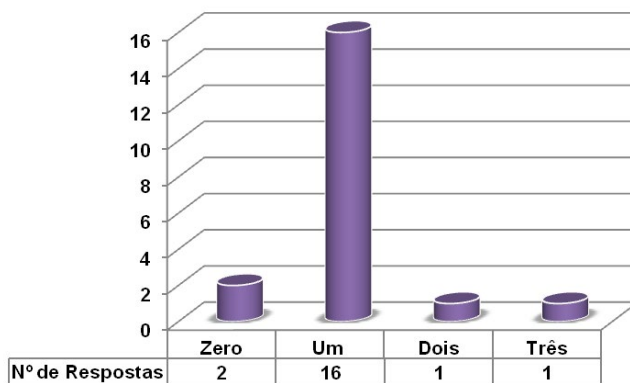
continuação

P13	2	Pós-Graduação	Pedagogia	30h a 40h	Concursado	Sim
P14	1	Pós-Graduação	História	Menos de 20h	Concursado	Não
P15	1	Pós-Graduação Incompleta	Tecnologia em Processos Gerenciais	40h a 44h	Concursado	Sim
P16	0	-	-	-	-	-
P17	1	Pós-Graduação	Letras Inglês	30h a 40h	Concursado	Sim
P18	1	Ensino Médio Completo	-	20h a 30h	Estagiária	Sim
P19	1	Pós-Graduação	Artes	Menos de 20h	CLT	Não
P20	1	Pós-Graduação	Pedagogia	30h a 40h	Concursado	Não

Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Destaca-se no Gráfico 1, o número de funcionários atuantes nas bibliotecas dos polos. Percebe-se que 16 (80%) bibliotecas contam com somente um funcionário para atender aos diferentes horários de trabalho do polo. Em duas (10%) bibliotecas, não existem funcionários especificamente responsáveis pelas mesmas, estando seu gerenciamento sob a responsabilidade do coordenador do polo. Em uma (5%) biblioteca atuam dois funcionários respectivamente e em outra (5%), três funcionários, sendo esta a única biblioteca que possui um responsável graduado em Biblioteconomia. Esse fato é preocupante, considerando que os polos de educação a distância têm um horário de funcionamento bastante estendido, permanecendo abertos nos três turnos, a saber, matutino, vespertino e noturno, e durante todo o sábado, em dois turnos. O baixo número de funcionários atuantes nas bibliotecas, certamente dificulta a realização das atividades de atendimento aos usuários e de organização das coleções, visto que, uma “biblioteca é um organismo a serviço da comunidade” (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005, p. 42), porém, não havendo funcionários suficientes, perde seu valor.

Gráfico 1 – Quantidade de Funcionários que atuam na Biblioteca



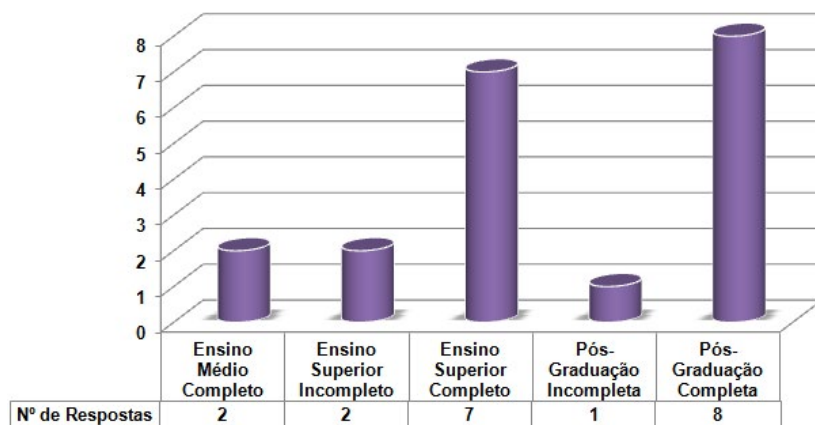
Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Observando o número de vagas disponibilizadas nos cursos a distância ofertados pela UFSC, é bastante preocupante o fato de os alunos que ocupam essas não possam contar com profissionais habilitados para atender suas necessidades informacionais, auxiliando-os em seus estudos e pesquisas. Nas diretrizes apresentadas pelo MEC para a existência de polos, exige-se a presença da biblioteca, mas não se menciona a exigência do bibliotecário, profissional habilitado para o seu gerenciamento.

Com isso, perdem os usuários, uma vez que segundo Bueno e Blattmann (2005), Araújo e Dias (2005) e Sousa (2009), citados no referencial teórico deste trabalho, o bibliotecário tem responsabilidades no processo de disseminação de informações aos usuários, contribuindo em todo o processo de sua escolarização.

Com relação ao nível de escolaridade dos responsáveis pelas bibliotecas (Quadro 6, Gráfico 2), os dados revelam que oito (40%) possuem *pós-graduação completa*; sete (35%) possuem *ensino superior completo*; dois (10%) possuem *ensino superior incompleto*; dois (10%) possuem *ensino médio completo* e um (5%) possui *pós-graduação incompleta*. Pode-se afirmar que, apesar de não possuírem graduação em Biblioteconomia, na maioria das bibliotecas os responsáveis têm formação adequada para o atendimento ao público, uma vez que 80% deles possui formação superior ou maior.

Gráfico 2 – Nível de escolaridade do responsável pela Biblioteca

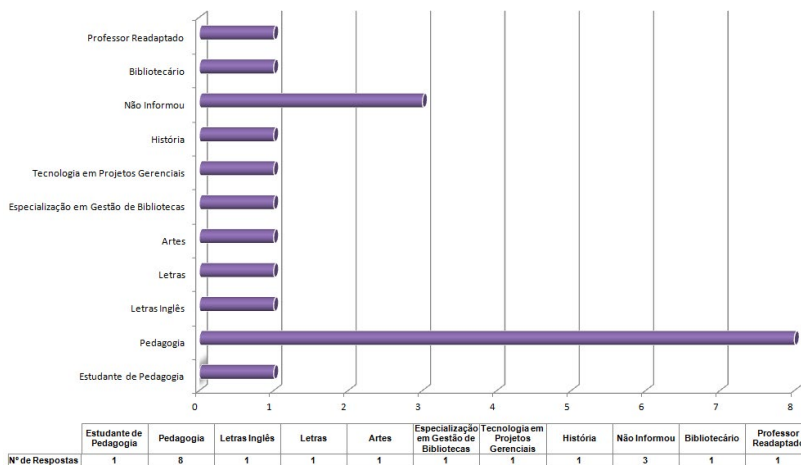


Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Para aqueles que informaram que os responsáveis não possuíam formação em Biblioteconomia, foi solicitado que informassem suas escolarizações. Ainda no Quadro 6 (Gráfico 3), indicam-se as formações dos responsáveis pelas bibliotecas. Os dados demonstram que somente um (5%) funcionário tem formação em Biblioteconomia, contrariando o que está estabelecido no decreto 5.773, de 9 de maio 2006, que afirma ser necessário que as bibliotecas possuam regime de funcionamento e atendimento adequados aos estudantes (BRASIL, 2006). Entende-se que para minimamente suprir tal requisito deveria haver pelo menos um funcionário com formação em Biblioteconomia, pois este profissional possui capacidade e formação adequada para o gerenciamento das bibliotecas e para o atendimento as necessidades informacionais dos usuários.

Ainda quanto aos responsáveis, oito (40%) possuem formação em Pedagogia. Os demais variam em diferentes áreas de formação, destacando-se as licenciaturas. Um (5%) dos responsáveis pelas bibliotecas possui especialização em Gestão de Bibliotecas Escolares, minimizando a falta de conhecimento na área de atuação. Seria de extrema importância que esses funcionários tivessem formação na área de Biblioteconomia, fato que certamente contribuiria para um melhor atendimento aos usuários das bibliotecas pesquisadas.

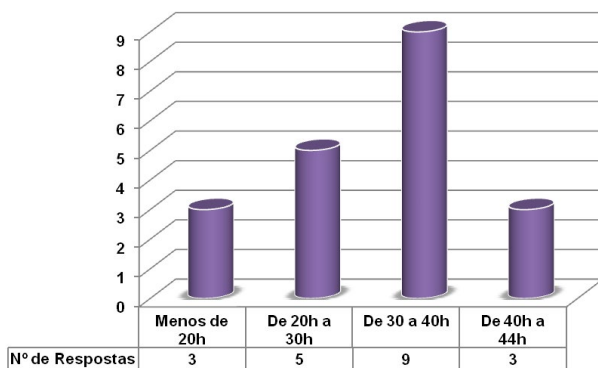
Gráfico 3 – Formação dos responsáveis pelas bibliotecas



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Com relação à carga horária de trabalho semanal dos responsáveis pelas bibliotecas, os dados indicaram que: nove (45%) deles trabalham de *30 a 40 horas* semanais; cinco (25%) trabalham de *20 a 30 horas* semanais; três (15%) atuam de *40 a 44 horas* e três (15%) atuam por menos de *20 horas* (Quadro 6, Gráfico 4). Reforça-se aqui a preocupação apresentada anteriormente, de que não existem funcionários suficientes para manter as bibliotecas em funcionamento, nos horários de atendimento dos polos. Ou seja, alunos, tutores, professores e técnicos administrativos precisam buscar outros recursos a fim de ter suas necessidades informacionais atendidas.

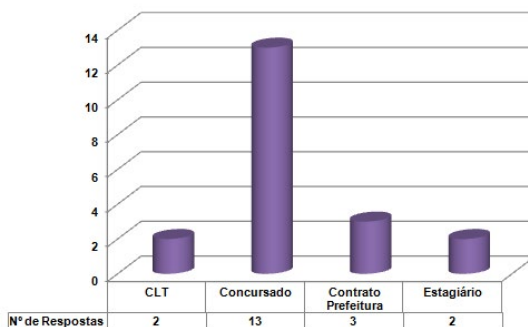
Gráfico 4 – Carga horária dos servidores das Bibliotecas



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Quanto ao vínculo empregatício dos responsáveis pelas bibliotecas, 13 deles (65%) afirmaram ser *concursados na Prefeitura do município* em que está localizado o polo; três (15%) são *contratados pela Prefeitura*; dois (10%) seguem o regime da *Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)*; e dois (10%) são *estagiários* (Quadro 6, Gráfico 5). Por meio desses dados, infere-se que há 13 polos que possuem funcionários concursados. O ideal é que esses fossem bibliotecários e não profissionais de outras áreas, sem capacidade técnica específica para o gerenciamento de uma biblioteca.

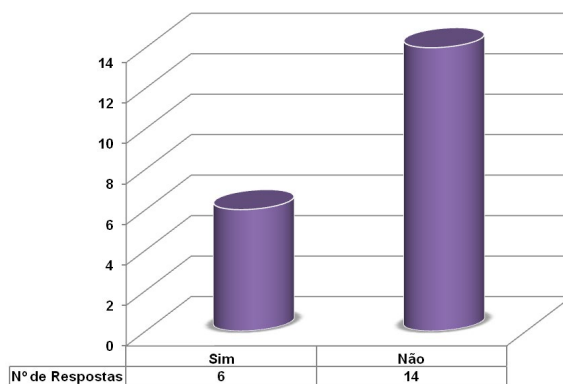
Gráfico 5 – Vínculo Empregatício



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Considerando a importância de se ter uma formação continuada que permita aos funcionários atuar de forma mais competente em suas funções, os responsáveis pelas bibliotecas foram questionados quanto à participação em cursos de formação continuada. Dos 20 entrevistados, 14 (70%) responderam não ter participado de cursos de formação continuada e seis (30%) afirmaram que participam de cursos de formação (Quadro 6, Gráfico 6). Mais uma vez, encontra-se um dado preocupante, considerando que a grande e maciça maioria dos entrevistados não possui formação bibliotecária, atuando de forma improvisada no gerenciamento das bibliotecas. Percebe-se aqui uma certa negligência quanto à necessidade dos conhecimentos específicos para a administração das bibliotecas, tornando-as apenas espaços para guarda de documentos. Tal como sugerem Araújo e Dias (2005), os bibliotecários universitários poderiam utilizar os recursos oferecidos pela EaD para treinarem os profissionais atuantes nas bibliotecas dos polos, auxiliando-os em sua atuação.

Gráfico 6 – Realização de Educação Continuada



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Para cumprimento do terceiro objetivo, *Identificar as características físicas da biblioteca e composição e características de seu acervo*, foram considerados os dados apresentados a seguir, nos quadros 7, 8 e 9. No Quadro 7, são apresentados os dados relativos a que órgão pertence a biblioteca que dá atendimento no polo, suas dimensões físicas e os ambientes existentes em sua estrutura.

Quadro 7 – Propriedade, dimensão e ambientes existentes na biblioteca

Polos	Propriedade da Biblioteca	Dimensão em m²	Ambientes Existentes
P1	Própria do Polo	Entre 21 e 50	a. leitura, estudo e pesquisa.
P2	Própria do Polo	Entre 21 e 50	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa; c. armazenamento do acervo; d. estudos individuais.
P3	Compartilhada com uma escola	Entre 21 e 50	a. leitura, estudo e pesquisa; b. armazenamento do acervo.
P4	Compartilhada com uma escola	Entre 51 e 80	a. aberta, contendo livros e espaços para estudo.
P5	Própria do polo	Entre 21 e 50	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa; c. armazenamento do acervo.
P6	Própria do polo	Entre 21 e 50	a. leitura, estudo e pesquisa; b. armazenamento do acervo; c. estudos individuais.
P7	Própria do polo	Entre 21 e 50	a. atendimento ao público.
P8	Compartilhada com uma escola	Mais de 100	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa; c. armazenamento do acervo;
P9	Compartilhada com a comunidade	Entre 51 e 80	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa; c. armazenamento do acervo; d. estudos individuais.
P10	Própria do polo	Entre 21 e 50	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa; c. estudos individuais.
P11	Própria do polo	Entre 21 e 50	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa.

continua

continuação

P12	Compartilhada com uma escola	Entre 51 e 80	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa; c. armazenamento do acervo;
P13	Própria do polo	Entre 51 e 80	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa; c. armazenamento do acervo;
P14	Compartilhada com o Município	Entre 21 e 50	a. atendimento ao público; b. armazenamento do acervo.
P15	Própria do polo	Entre 21 e 50	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa; c. armazenamento do acervo; d. estudos individuais.
P16	Compartilhada com uma escola	Entre 51 e 80	a. atendimento ao público.
P17	Compartilhada com uma escola	Entre 51 e 80	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa; c. armazenamento do acervo;
P18	Própria do polo	Entre 21 e 50	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa; c. armazenamento do acervo; d. acesso à Internet
P19	Própria do polo	Entre 21 e 50	a. leitura, estudo e pesquisa; b. armazenamento do acervo;
P20	Própria do polo	Entre 21 e 50	a. atendimento ao público; b. leitura, estudo e pesquisa;

Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

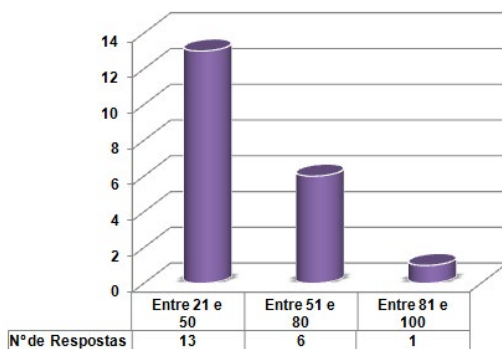
Pelos dados expostos no Quadro 7 (Gráfico 7), quanto à propriedade da biblioteca, 12 (60%) são de *propriedade dos polos*; seis (30%) são *compartilhadas com uma escola*; duas (10%) apresentam *outros* tipos de compartilhamento, sendo uma compartilhada com o município e outra com a comunidade. Mais um dado que reforça a necessidade de abertura de concurso para o bibliotecário, já que tais bibliotecas existem unicamente em virtude da presença dos polos de apoio presencial.

Gráfico 7 – Propriedade das Bibliotecas



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

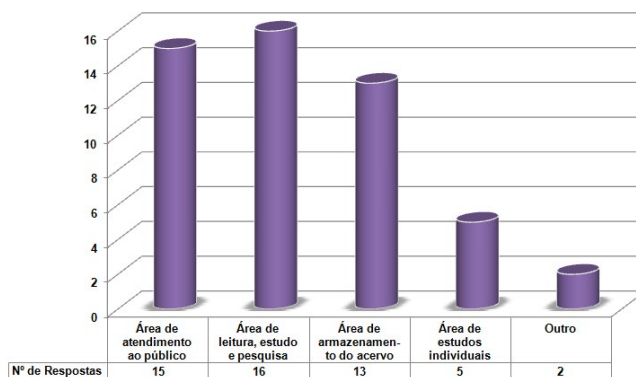
Quanto às dimensões das bibliotecas, 13 (65%) possuem entre *21 e 50 m²*, seis (30%) possuem entre *51 e 80 m²* e, uma (5%) possui *mais de 100 m²* (Quadro 7, Gráfico 8). Considerando o número de alunos matriculados nos cursos a distância e ainda, todo o espaço ocupado por móveis e equipamentos, percebe-se que essas bibliotecas não têm as dimensões necessárias e exigidas para o seu bom funcionamento. Essa situação, certamente, é minimizada pelo fato de muitos alunos utilizarem os recursos eletrônicos para a recuperação das informações e não terem adquirido o saudável hábito de uso da biblioteca para a realização de seus estudos.

Gráfico 8 – Dimensão das Bibliotecas em m²

Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Com relação às áreas existentes nas bibliotecas (Quadro 7, Gráfico 9), 16 (80%) possuem Área de leitura, estudo e pesquisa; 15 (75%) de *atendimento ao público*; 13 (65%) de *armazenamento de acervo*; 5 (25%) de *estudos individuais*. Em duas (10%) bibliotecas foi utilizada a opção *Outros*, sendo indicado que possuem *Acesso à Internet* e Área toda aberta (livros e espaços para estudo). Quando somadas as porcentagens, nota-se que ultrapassam os 100%, isso porque essa questão era de múltipla escolha.

Gráfico 9 – Áreas das Bibliotecas



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

A partir desses dados, percebe-se que os espaços mais presentes nas bibliotecas foram a área de atendimento ao público e a área de leitura, estudo e pesquisa. Somente em 13 (65%) bibliotecas foi indicado que existe espaço para *armazenamento do acervo*. Esse dado é preocupante, considerando que todos os cursos enviam livros para os polos para que sejam utilizados pelos alunos. Não havendo espaço para o acervo, de que forma esses livros são disponibilizados a professores e alunos? Para responder a essa pergunta seria necessária uma visita ao local, para perceber a organização ali implantada, fato que, no entanto, não foi objetivo dessa pesquisa.

Como afirmado no referencial teórico deste trabalho, o ambiente físico das bibliotecas tem sofrido a influência do uso das TIC. Os espaços das bibliotecas precisam estar equipados com tomadas que possibilitem o carregamento dos diversos equipamentos eletrônicos utilizados pelos usuários. Os usuários não se sentem mais à vontade em espaços

compostos somente por mesas e cadeiras, exigindo uma reestruturação desses ambientes para agradá-los.

No Quadro 8 (Gráfico 10), encontra-se a percepção dos entrevistados quanto às condições ambientais referentes à iluminação, climatização, prevenção de incêndio e acessibilidade nas bibliotecas. Foi solicitado aos respondentes que avaliassem os aspectos mencionados, da seguinte forma: de 1 a 5, sendo 1 - *Péssimo*, 2 - *Ruim*, 3 - *Regular*, 4 - *Bom* e 5 - *Ótimo*.

Quadro 8 – Iluminação, climatização, prevenção de incêndio e acessibilidade nas Bibliotecas, considerando a seguinte classificação: 1 - *Péssimo*, 2 - *Ruim*, 3 - *Regular*, 4 - *Bom* e 5 - *Ótimo*

Polos	Iluminação	Climatização	Equipamento de prevenção de incêndio	Acessibilidade (piso retrátil, linguagem Braille, sinais sonoros, entre outros).
P1	4	3	1	1
P2	4	5	4	3
P3	3	3	3	2
P4	4	3	3	2
P5	4	4	4	5
P6	4	3	3	2
P7	4	5	4	1
P8	4	4	3	2
P9	4	4	4	4
P10	4	1	1	1
P11	4	1	1	1
P12	4	3	1	1
P13	4	4	5	2
P14	5	4	4	3
P15	5	1	5	1
P16	3	2	1	1
P17	5	5	5	5
P18	5	4	4	4

continua

continuação

P19	4	5	2	2
P20	4	2	4	2

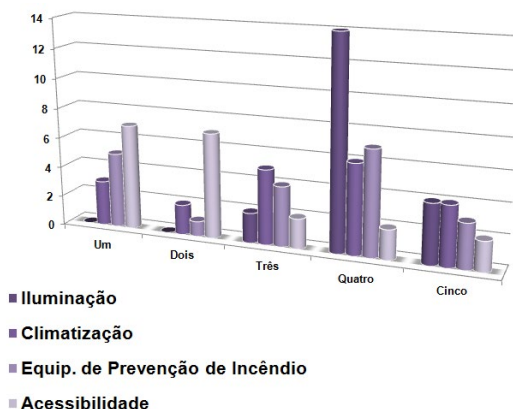
Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Com respeito à iluminação, quatro (20%) bibliotecas foram indicadas como ótimas; 14 (70%) como *boas*; duas (10%) como *regulares*; quanto à climatização, quatro (20%) foram consideradas *ótimas*; seis (30%) *boas*; cinco (25%) *regulares*; duas (10%) *ruins*; três (15%) *péssimas*.

Quanto ao equipamento de prevenção de incêndio, três (15%) foram avaliadas como ótimas; sete (35%) bibliotecas como *boas*; quatro (20%) como *regulares*; uma (5%) como *ruim*; cinco (25%) como *péssimas*; Já com respeito à acessibilidade, duas (10%) foram avaliadas como ótimas; duas (10%) como *boas*; duas (10%) como *regulares*; sete (35%) como *ruins*; sete (35%) bibliotecas como *péssimas*.

Esses dados demonstram que os espaços físicos das bibliotecas carecem de maior atenção por parte dos seus administradores. No item *iluminação*, a situação das bibliotecas é boa, considerando que 80% delas foram consideradas *boas* ou ótimas. O mesmo não ocorre com relação à climatização e a prevenção de incêndio, uma vez que 50% foram consideradas *boas* ou ótimas neste quesito. Com relação à acessibilidade, a situação fica um pouco pior, uma vez que somente 20% das bibliotecas foram indicadas como *boas* ou ótimas.

Gráfico 10 – Condições Ambientais



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

A seguir, apresenta-se o Quadro 9, no qual indicam-se os tipos e quantidades de documentos existentes, nas bibliotecas dos polos.

Quadro 9 – Tipos e quantidade de acervo existente nas bibliotecas: Livros, Periódicos, Bases de Dados, DVDs e outros

Polos	Livros		Periódicos		Bases de Dados Assinadas	DVDs		Outros
	Títulos	Exemplares	Títulos	Exemplares		Títulos	Exemplares	
P1	300	600	50	100	120	25	50	-
P2	2.938	3.308	-	-	-	59	110	Monografias
P3	500	500	500	500	200	100	100	-
P4	+ de 500	+ de 500	-	-	-	-	-	-
P5	4.504	4.504	-	-	-	350	350	-
P6	760	1.517	-	-	-	681	681	-
P7	1.800	2.000	-	-	-	-	-	-
P8	200	500	4	4	-	100	100	-
P9	9.340	15.618	9	180	-	190	582	-
P10	2.500	2.500	100	100	-	100	100	-
P11	500	869	6	16	-	-	-	-
P12	1.900	2,038	-	-	-	-	-	-
P13	971	971	-	-	-	107	107	-
P14	100	500	100	300	-	-	-	-
P15	200	300	100	150	-	100	150	-
P16	166	315	5	45	-	-	-	-

continua

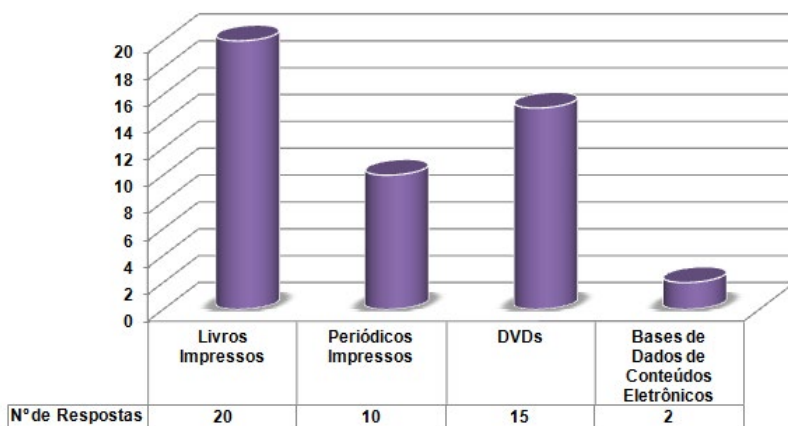
continuação

P17	900	900	8	400	-	200	200	-
P18	3.300	4.500	5	5		15	25	-
P19	473	653	3	3	-	111	365	-
P20	672	3.484	-		-	12	20	-

Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Os dados apresentados no Quadro 9 (Gráfico 11) revelam que todos os 20 (100%) polos respondentes possuem *livros impressos*; 15 (65%) possuem *DVDs*; 10 (50%) possuem *periódicos impressos*; dois (10%) possuem *bases de dados de conteúdos eletrônicos*. Por se tratar de um questão de múltipla escolha, quando somadas as porcentagens, nota-se que ultrapassam os 100%.

Gráfico 11 – Composição do acervo das bibliotecas



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Ainda com relação aos dados presentes no Quadro 9, percebem-se alguns pontos que precisariam ser comprovados, a partir de uma contagem real dos acervos existentes nas bibliotecas. Como este não foi o objetivo da autora, eles foram apresentados tal como encontrado nos questionários. Como exemplo dessa situação, pode-se indicar a quantidade de títulos e exemplares de periódicos, algumas vezes, indicados com o mesmo

número, ou o alto número de bases de dados assinadas. Esses dados poderão ser verificados em pesquisa futura.

Percebe-se, então, que os documentos que estão presentes em todos os polos são os livros impressos. Esse fato é facilmente compreendido, considerando que todos os cursos a distância recebem verba do MEC para a compra desse material, para dar suporte às atividades de ensino-aprendizagem por eles desenvolvidos. A quantidade de títulos disponíveis variou de 100 a (P14) e 9.340 (P9); os exemplares variaram de 315 (P16) a 15.618 (P9).

Os dados revelam ainda que 12 (60%) bibliotecas possuem periódicos, variando a indicação do número de títulos de três a 500. Somente em dois polos foi indicada a presença de Bases de Dados assinadas, sendo os dados indicados bastante altos. Certamente, esses dados se referem às bases de dados disponibilizadas pela Biblioteca Universitária da UFSC, a qual os alunos têm acesso, ao se matricularem nos cursos. No entanto, mais uma vez, percebem-se os problemas advindos da ausência de bibliotecários nos polos, que poderiam auxiliar os alunos no uso desses recursos para suas atividades de aprendizagem.

Os DVDs estão também presentes em grande número nos acervos das bibliotecas dos polos. Isso se deve ao fato de ser este um documento bastante utilizado nos cursos a distância para auxiliar na compreensão dos tópicos trabalhados em cada disciplina ou módulo. A quantidade de títulos por polo variou entre 12 (P20) e 681 (P6) e a dos exemplares entre 20 (P20) e 681 (P6), sendo que seis (30%) polos não possuem DVDs. Quanto à existência de outros tipos e quantidades de documentos, apenas em um polo (5%) (P2) afirmou-se possuir 25 monografias.

A partir do conhecimento dos tipos e quantidades de documentos disponibilizados, as perguntas posteriores foram para investigar critério e forma de seleção, utilizados nas bibliotecas de cada polo, para a constituição do acervo (Quadro 8). Foi perguntado aos responsáveis pelas bibliotecas *Qual é o principal critério adotado para a seleção do acervo?*, sendo oferecidas as seguintes opções de resposta de múltipla escolha: *atualidade, idioma, autoridade dos autores e editoras, adequação aos cursos oferecidos nos polos, outro*. A fim de saber qual a forma de solicitação de compra do acervo, foram oferecidas as seguintes opções aos respondentes: *Sistema Pergamum; Comissão de Desenvolvimento de Coleções da BU/UFSC; junto à BU/UFSC, de forma presencial; Professores; Servidores da biblioteca; e-mail; nunca solicitei a compra de materiais*.

Quadro 10 – Critério e forma de solicitação de acervo

Polos	Critérios de Seleção	Forma de Solicitação
P1	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P2	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P3	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Junto à BU/UFSC, de forma presencial, Professores
P4	Quando recebe do Estado	Nunca solicitei a compra de materiais
P5	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Professores
P6	Atualidade, Autoridade dos autores e editoras, Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P7	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P8	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Professores, E-mail
P9	Atualidade, Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P10	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P11	Atualidade, Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P12	Adequação aos cursos oferecidos nos polos, Doações	Nunca solicitei a compra de materiais
P13	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P14	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Sistema Pergamum
P15	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P16	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	E-mail

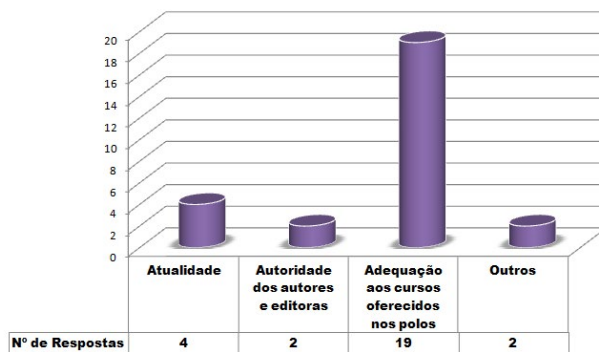
continua

P17	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P18	Autoridade dos autores e editoras, Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P19	Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais
P20	Atualidade, Adequação aos cursos oferecidos nos polos	Nunca solicitei a compra de materiais

Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Com relação ao critério adotado para seleção do acervo (Quadro 10, Gráfico 12), 19 (95%) bibliotecas responderam ser a *adequação aos cursos oferecidos nos polos*, quatro (20%) responderam *atualidade*, e duas (10%) responderam *autoridade dos autores e editoras*, dois (10%) responderam *outro*, citando *doações e recebimento do estado*. O grande número de indicações de documentos adequados aos cursos está totalmente de acordo com os princípios da EaD, uma vez que o MEC disponibiliza verba para a produção de material impresso, bem como para a compra de livros que sirvam de apoio ao processo de ensino-aprendizagem ali desenvolvido. Quando somadas as porcentagens, nota-se que ultrapassam os 100%, isso porque essa questão era de múltipla escolha.

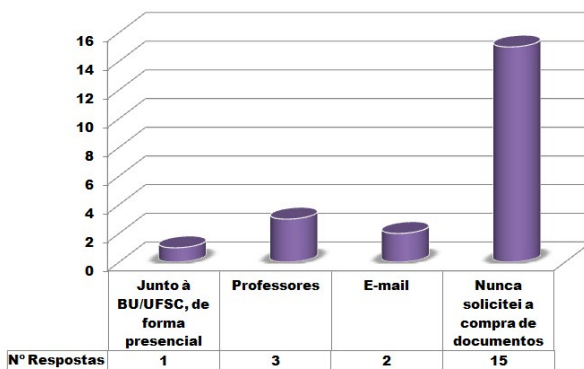
Gráfico 12 – Critério de seleção



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Quanto à forma de solicitação (Quadro 10, Gráfico 13), a maior parte 15 (75%), *nunca solicitou compra de documentos*, três (15%) realizaram solicitação por intermédio dos *professores*, duas (10%) realizaram solicitação por e *e-mail*, uma (5%) realizou *solicitação junto à Biblioteca*. Esses dados revelam que mesmo tendo, desde 2011, a liberdade para a solicitação de materiais, em 15 (75%) bibliotecas nunca foi realizada a solicitação de materiais. Provavelmente, este resultado está, mais uma vez, diretamente relacionado à ausência de bibliotecários responsáveis pelas bibliotecas dos polos ou de profissionais comprometidos com as atividades ali desenvolvidas. Por se tratar de um questão de múltipla escolha, quando somadas as porcentagens, nota-se que ultrapassam os 100%.

Gráfico 13 – Forma de solicitação de documentos



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

No Quadro 11, são apresentados os dados referentes à existência de incentivo por parte dos professores aos produtos e serviços ofertados nas bibliotecas, bem como as formas que são utilizadas para esse incentivo.

Quadro 11 – Existência e forma de incentivo por parte dos professores ao uso dos produtos e serviços

Polos	Há incentivo de uso por Professores	Como
P1	Não	-
P2	Sim	Indicação de leituras; estudos; pesquisas; preparação de seminários; elaboração de projetos.
P3	Sim	Indicando títulos de livros
P4	Sim	Nas atividades pedagógicas de sua disciplina
P5	Sim	Citando Bibliografias, Informando o polo dos livros necessários para consulta dos alunos Nos trabalhos, nos desenvolvimento dos estágios e dos TCCs
P6	Sim	Através da pesquisa, seminários e tccs.
P7	Sim	Incentivam o uso da biblioteca como ferramenta dotada acervo complementar aos estudos realizados em sala de aula.
P8	Sim	Pesquisas direcionadas; Citações dos títulos;
P9	Sim	-
P10	Sim	Divulgando o acervo bibliotecário.
P11	Sim	Nunca solicitei a compra de materiais
P12	Sim	Pesquisa e trabalhos
P13	Não	-
P14	Sim	Através do uso do acervo, com grupos de estudos.

continua

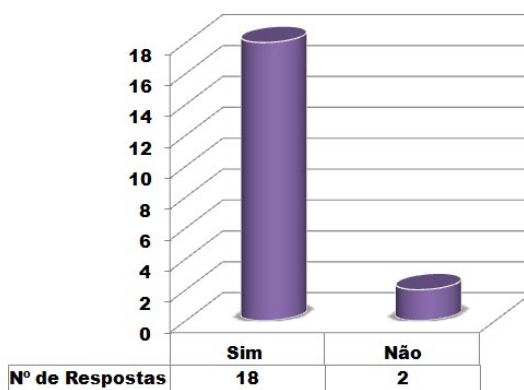
continuação

P15	Sim	De acordo com as disciplinas estudadas no momento.
P16	Sim	-
P17	Sim	Citando títulos, pesquisas, prática da leitura.
P18	Sim	Indicando bibliografia, citando autores, separando livros e sugerindo leituras.
P19	Sim	Promovendo grupo de estudo, pesquisa.
P20	Sim	Através de trabalhos que repassam aos alunos e eles precisam ler ou pesquisar nos livros.

Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Através dos dados apresentados no Quadro 11 (Gráfico 14), percebe-se que em 18 (90%) polos, os *professores incentivam o uso da biblioteca*; em dois (10%) os *professores não incentivam*.

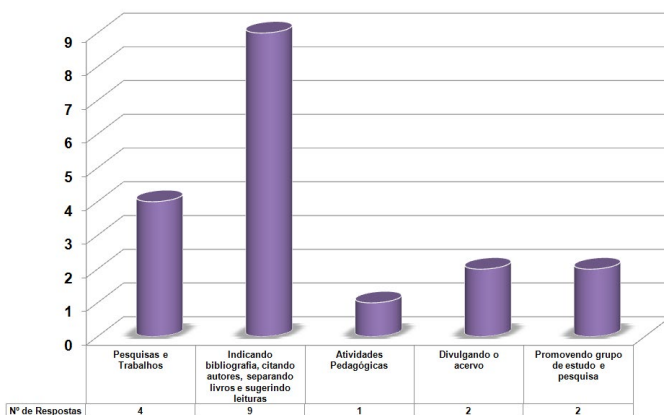
Gráfico 14 – Incentivo do uso da biblioteca por parte dos professores



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Dentre os 18 (90%) em que os professores incentivam o uso da biblioteca, nove (45%) incentivam por meio de *indicação de bibliografias, citando autores, separando livros e sugerindo leituras*, quatro (20%) incentivam por *intermédio de pesquisas e trabalhos*, dois (10%) pela *divulgação do acervo* e outros dois (10%) por meio da *promoção de grupos de estudo e pesquisa*, um (5%) por meio de *atividades pedagógicas*. (Gráfico 15).

Gráfico 15 – Forma de incentivo por parte dos professores



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Os produtos oferecidos podem tanto ser “bens (objetos físicos)”, como “serviços (ações ou desempenhos)” (SENA; TREVISOL NETO; VARVAKIS, 2013). Dessa forma, os dados apresentados no Quadro 12 são referentes aos *produtos e serviços ofertados nas bibliotecas*, desde o *horário de funcionamento*, à *existência de disseminação seletiva da informação*, à *consulta e empréstimo*; a *existência de acervo especial* e ao *atendimento às normas de acessibilidade*.

Quadro 12 – Produtos e serviços da biblioteca

Polos	Horário de Funcionamento	Produtos e Serviços Oferecidos	Possui DSI	Possui Consulta e Empréstimo	Possui Acervo Especial	Segue Normas de Acessibilidade
P1	14h - 22h	Portal BU (web site)	Não	Sim	Não	Não
P2	13h - 22h	Portal BU (web site)	Não	Sim	Não	Sim
P3	13h - 22h	Materiais impressos (folders, marcadores de página)	Não	Não	Não	Não
P4	8h – 12h	Portal BU (web site)	Não	Não	Não	Não
	13h - 17h					
	19h - 22h					
P5	Terças às sextas-feiras: verpertino e noturno; Sábado: durante todo o dia.	Portal BU (web site)	Sim	Não	Não	Não

continua

P6	Segundas-feiras: 13h30 - 22h	Portal BU (web site), Materiais impressos (folders, marcadores de página)	Não	Não	Não	Não
	Terças às sextas-feiras: 8h30 - 11h30 13h30 - 22h Sábados 8h - 12h					
P7	13h - 22h	Materiais impressos (folders, marcadores de página)	Não	Sim	Não	Não
P8	Segundas às sextas- feiras: Matutino, vespertino e noturno;	Portal BU (web site)	Não	Sim	Não	Não
	Sábado: Matutino					
P9	8h às 20h	Materiais impressos (folders, marcadores de página), BU Informa (Boletim informativo em formato eletrônico)	Não	Sim	Sim	Sim

continuação

P10	Segundas-feiras aos sábados, nos três turnos	Portal BU (web site)	Não	Sim	Não	Sim
P11	Período integral	Materiais impressos (folders, marcadores de página), BU Informa (Boletim informativo em formato eletrônico)	Não	Sim	Não	Sim
P12	15h30 – 21h30	Portal BU (web site)	Não	Sim	Não	Não
P13	Segundas às sextas-feiras: 8h – 12h 13h – 21h Sábados, de acordo com a agenda.	Portal BU (web site)	Não	Sim	Não	Sim
P14	13h - 17h 20h - 22h	Portal BU (web site), BU Informa (Boletim informativo em formato eletrônico)	Não	Sim	Não	Sim
P15	7h30 – 11h30 13h30 – 22h	Portal BU (web site), Materiais impressos (folders, marcadores de página), BU Informa (Boletim informativo em formato eletrônico), Web TV	Não	Sim	Não	Sim
P16	14h – 21h30	Portal BU (web site)	Não	Não	Não	Sim

continua

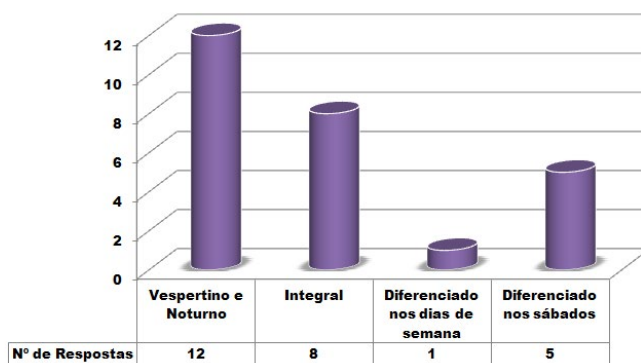
P17	Matutino vespertino noturno.	Materiais impressos (folders, marcadores de página), Web TV	Não	Sim	Sim	Sim
P18	13h30 – 17h30 19h – 22h	Materiais impressos (folders, marcadores de página)	Não	Sim	Não	Sim
P19	Segundas às sextas- feiras: 14h - 22h Sábados: 8h - 12h 13h30 às 18h.	Materiais impressos (folders, marcadores de página)	Não	Sim	Não	Não
P20	9h – 12h 13h30 – 22h	Materiais impressos (folders, marcadores de página)	Não	Sim	Não	Não

Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Quanto aos horários de funcionamento (Quadro 12, Gráfico 16) das bibliotecas, estes corresponderam a 12 (60%) bibliotecas que funcionavam em *períodos vespertino e noturno*; oito (40%) que funcionavam em *período integral*. Vale registrar que, das 20 bibliotecas, cinco (25%) apresentaram funcionamento em *períodos diferenciados* nos sábados; uma (5%) durante a semana. Os períodos diferenciados referem-se às bibliotecas dos polos que apresentam diferentes períodos de trabalho. Nota-se por esses dados, que em apenas oito (40%) bibliotecas consegue-se atender os usuários em todos os períodos. As demais deixam vago o

período matutino, verificando-se uma falta de preocupação com aqueles que trabalham em período vespertino e noturno, possuindo tempo livre apenas na parte da manhã. Essa falta de atendimento no período matutino poderia ser suprida no final de semana, no entanto, de acordo com os dados expostos, apenas cinco (25%) bibliotecas abrem aos sábados. Quando somadas as porcentagens, nota-se que ultrapassam os 100%, isso porque essa questão era de múltipla escolha.

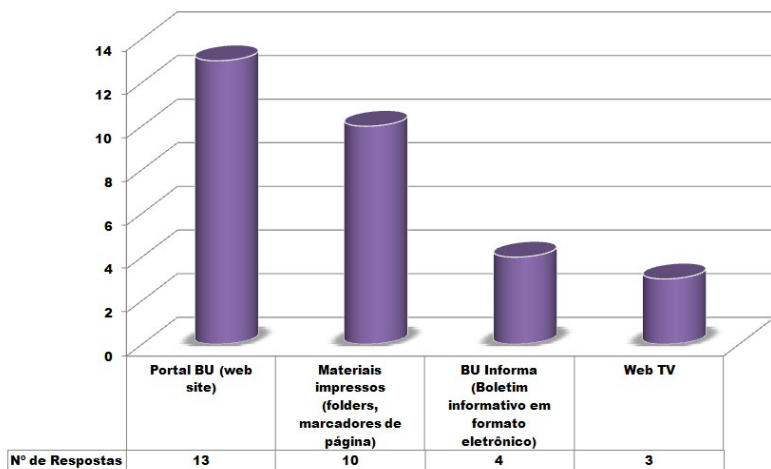
Gráfico 16 – Horários de funcionamento das bibliotecas



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

A partir dos dados apresentados, observa-se que em 13 (65%) bibliotecas oferta-se o *Portal BU*; em dez (50%), ofertam-se *materiais impressos*; em quatro (20%) oferta-se o *BU Informa* e em três (15%) a *Web TV*. Esses índices são muito baixos, considerando que esses serviços oferecidos pela Biblioteca Universitária da UFSC estão disponíveis em seu *site*, fato que facilita seu uso por toda a comunidade universitária. Por se tratar de um questão de múltipla escolha, quando somadas as porcentagens, nota-se que ultrapassam os 100%.

Gráfico 17 – Produtos ofertados pela BU/UFSC utilizados nas Bibliotecas dos polos

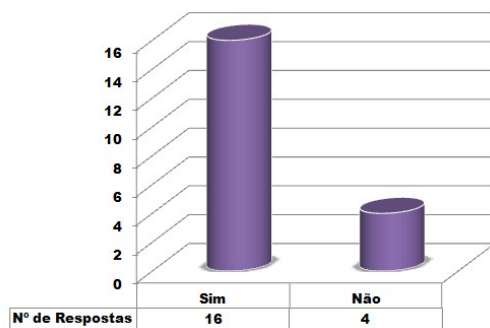


Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Quanto à Disseminação Seletiva da Informação (DSI), nenhum polo possui biblioteca que ofereça esse serviço. Esse dado revela que um serviço de grande potencial e benéfico para toda a comunidade usuária do polo, principalmente aos professores e funcionários não tem sido explorado. Mais uma vez, esse fato pode ser atribuído à ausência de profissionais capacitados para realizar esse serviço, que, com certeza, agregaria valor à existência da biblioteca.

Com relação ao serviço de consulta e empréstimo (Quadro 12, Gráfico 18), 16 (80%) bibliotecas o possuem e quatro (20%) não possuem. O fato de existirem cinco bibliotecas que, embora possuam acervo, não o disponibilizem aos usuários é bastante preocupante. Segundo Sousa (2009), a missão de uma biblioteca é a de auxiliar nas atividades acadêmicas. Esse auxílio, no entanto, não vem se concretizando.

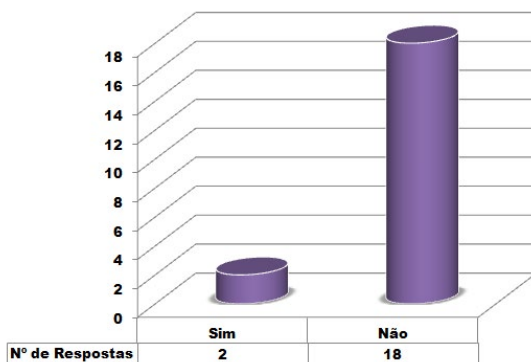
Gráfico 18 – Consulta e Empréstimo



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Quanto a possuir acervo que atenda as necessidades especiais (Quadro 12, Gráfico 19), infelizmente os dados demonstram que 18 (90%) bibliotecas não o possuem e apenas duas (10%) possuem-no, contrariando a Lei 4.169 de 4 de dezembro de 1962 que determinou a obrigatoriedade e oficializou as convenções *Braille*, para uso na escrita e leitura dos cegos.

Gráfico 19 – Acervo que atenda as necessidades especiais

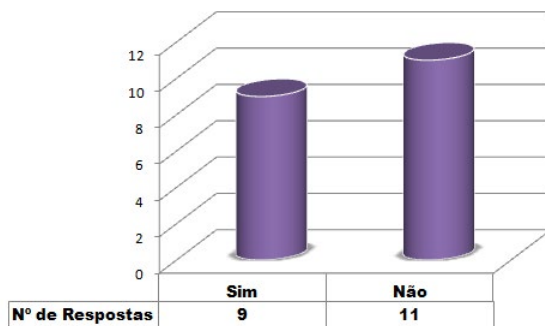


Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Seguindo no tema acessibilidade, quando investigadas se seguem as normas de acessibilidade (Quadro 12, Gráfico 20), em onze (55%) bibliotecas indicou-se não seguir e em nove (45%), indicou-se seguir. Esse é outro dado preocupante, considerando que todas as pessoas têm o direito de ir e vir e, de acordo com a Lei 10.098 (2000), art. 2º, inc. I, a acessibilidade é entendida como

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2000).

Gráfico 20 – Atendimento as normas de acessibilidade



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Na última seção do questionário, buscou-se conhecer um pouco mais sobre os usuários das bibliotecas. Apresentam-se, assim, no Quadro 13, aspectos relativos à realização de *estudo de usuários*, *tipos de usuários*, *frequência diária* e *meios de comunicação com os usuários*.

Quadro 13 – Usuários

Polos	Realiza Estudo de Usuário	Usuários	Tipos de Usuários	Frequência Diária	Meios de Comunicação com os Usuários
P1	Não	Alunos	Remotos e Presenciais	10	Telefone
P2	Sim	Professores, Alunos, Funcionários, Comunidade onde a biblioteca está inserida	Presenciais	10	E-mail, Telefone, Redes sociais (Facebook, YouTube, Twitter)
P3	Não	Professores, Alunos	Remotos e Presenciais	20	Telefone
P4	Não	Professores, Alunos	Remotos	20	-
P5	Não	Professores, Alunos, Funcionários	Remotos e Presenciais	A frequência é mais nos finais de semana	E-mail, Telefone
P6	Não	Alunos, Funcionários	Presenciais	de 5 a 10	E-mail, Telefone
P7	Não	Professores, Alunos, Funcionários, Comunidade onde a biblioteca está inserida	Remotos e Presenciais	5 a 10.	Telefone

continua

continuação

P8	Não	Professores, Alunos, Funcionários	Presenciais	média 3 do polo/ 27 da escola	E-mail, Telefone, Redes sociais (Facebook, YouTube, Twitter)
P9	Não	Professores, Alunos, Funcionários, Comunidade onde a biblioteca está inserida	Remotos e Presenciais	30	Telefone
P10	Não	Professores, Alunos, Funcionários, Comunidade onde a biblioteca está inserida	Remotos e Presenciais	Em média 10 diurno e 30 noturno	E-mail, Telefone, Redes sociais (Facebook, YouTube, Twitter)
P11	Não	Professores, Alunos, Funcionários	Remotos e Presenciais	média de 10 usuários	E-mail, Telefone
P12	Não	Professores, Alunos, Funcionários	Remotos e Presenciais	20	E-mail
P13	Sim	Professores, Alunos, Funcionários	Presenciais	5 A 10	E-mail, Telefone
P14	Não	Professores, Alunos, Comunidade onde a biblioteca está inserida	Remotos e Presenciais		E-mail, Telefone
P15	Não	Professores, Alunos, Funcionários	Presenciais	Aproxima- damente 20/30.	E-mail, Telefone
P16	Não	Alunos	Presenciais	4	E-mail, Telefone

continua

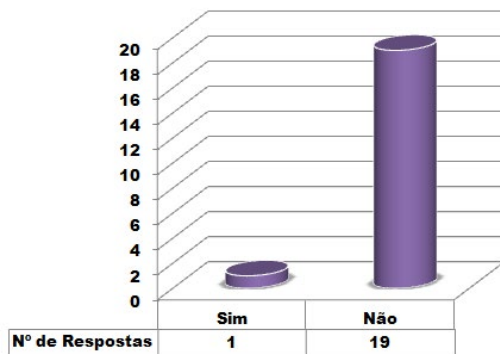
continuação

P17	Não	Professores, Alunos, Funcionários, Comunidade onde a biblioteca está inserida	Presenciais	DE 10 A 20.	E-mail, Telefone
P18	Não	Professores, Alunos, Funcionários, Comunidade onde a biblioteca está inserida	Remotos e Presenciais	Aproxima- damente 10	E-mail, Telefone, Redes sociais (Facebook, YouTube, Twitter)
P19	Não	Professores, Alunos, Funcionários	Remotos e Presenciais	3	E-mail, Telefone
P20	Não	Professores, Alunos	Presenciais	3	E-mail, Telefone

Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Quanto à realização de *estudo de usuário* (Quadro 13, Gráfico 21), em 19 (95%) bibliotecas *não se realizam* e apenas em uma (5%), *realiza-se*. A explicação quanto a não existência de acervo que atenda a necessidades especiais, na maior parte das bibliotecas, provavelmente esteja ligada a este ponto. Considera-se o estudo de usuário importante ferramenta que visa “coletar dados para criar e ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 169). Dessa forma, ele contribui também para as características dos usuários da biblioteca, identificando se *remotos* ou *presenciais*, ou ambos os tipos.

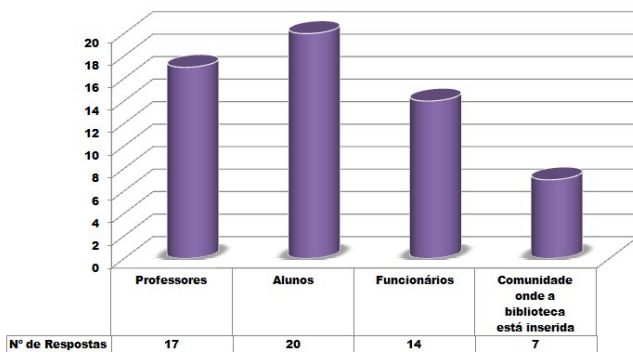
Gráfico 21 – Realização de estudo de usuário



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

No caso das bibliotecas pesquisadas, mesmo sem estudo de usuários a indicação foi de que 20 (100%) bibliotecas possuem como usuários *alunos*, 17 (85%) *professores*, 14 (70%) *funcionários* e sete (35%) a *comunidade onde a biblioteca está inserida*. Porém, com o estudo de usuários, esses dados poderiam ser determinados com maior confiabilidade (Quadro 11, Gráfico 22). Quando somadas as porcentagens, nota-se que ultrapassam os 100%, isso porque essa questão era de múltipla escolha.

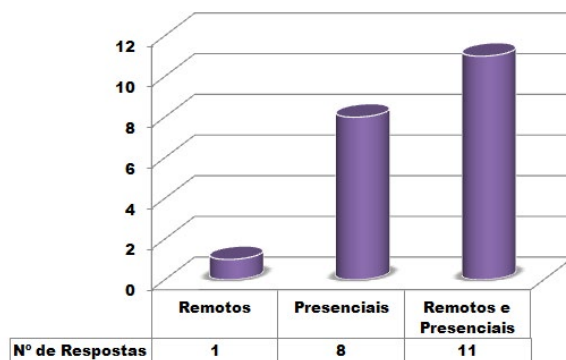
Gráfico 22 – Quem são os usuários das Bibliotecas



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Quanto aos tipos de usuários (Quadro 13, Gráfico 23), onze (55%) responderam que seus usuários são *remotos e presenciais*, oito (40%) que são *presenciais*, e um (5%) *remoto*. Esses dados complementam aqueles que indicam o baixo uso dos recursos eletrônicos oferecidos pela Biblioteca Universitária da UFSC, comprovando haver uma falta de cuidado no atendimento aos usuários e suas necessidades.

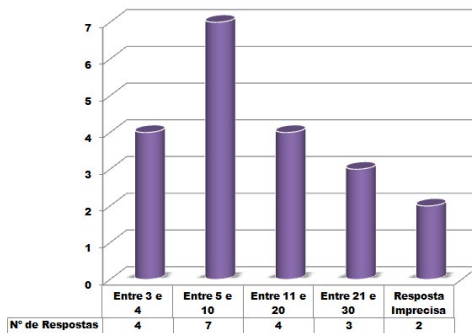
Gráfico 23 – Remotos e/ou Presenciais



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Quanto ao número de usuários que costumam frequentar as bibliotecas (Quadro 13, Gráfico 24), sete (35%) respondentes afirmaram que são entre *5 e 10*, quatro (20%) entre *3 e 4*, quatro (20%) entre *11 e 20*, três (15%) entre *21 e 30* e duas (10%) responderam imprecisamente. Esses índices são baixos e parecem estar de acordo com os espaços pequenos reservados às bibliotecas nos polos. Provavelmente, se houvesse maior cuidado na disponibilização de condições adequadas de estudo nas bibliotecas, essas recebessem maior número de usuários por dia.

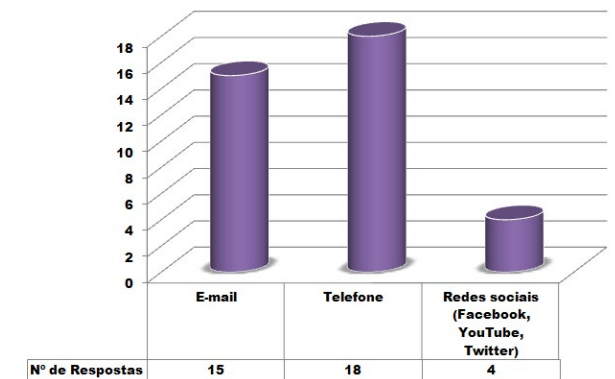
Gráfico 24 – Frequência diária nas bibliotecas



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Com relação aos recursos utilizados para a comunicação com os usuários (Quadro 13, Gráfico 25), em dezoito (90%) bibliotecas utiliza-se o *telefone*, em 15 (75%) utilizam *e-mail* e quatro (20%) utilizam *redes sociais*. Essa questão também permitiu as múltiplas respostas. Parece ser ainda o telefone a forma mais direta de comunicação entre os responsáveis pela biblioteca e seus usuários, apesar da existência de outros meios também eficientes para este fim. Por se tratar de um questão de múltipla escolha, quando somadas as porcentagens, nota-se que ultrapassam os 100%.

Gráfico 25 – Comunicação da Biblioteca



Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

A questão utilizada para concluir o questionário foi para obter um *feedback* da pesquisa (Quadro 14), porém apenas cinco (25%) bibliotecas responderam a questão e as respostas são as apresentadas a seguir:

Quadro 14 – *Feedback* da pesquisa

Polo	Resposta
P4	“muito boa”
P6	“Muitas das questões não se aplica a biblioteca de Polos, considerando-se que não se pode considerar como uma biblioteca universitária pelas limitações de investimentos tanto por parte das IEs que ofertam os cursos, quanto do mantenedor.”
P7	“É uma oportunidade de diagnosticar a realidade e ser apresentada as autoridades afim melhor as estruturas no geral das mesmas. Dar uma atenção maior a esse ambiente pesquisado. Creio que poderá servir de auxílio para identificar a falta de interesse em frequentar a biblioteca. por parte dos alunos. Penso que a biblioteca deixou de ser um ambiente atrativo com a era da informática. (As que não dispõem dos recursos).”
P16	“A auxiliar de biblioteca teve seu contrato encerrado em julho de 2013 e não pudemos contratar outra, em função da lei de responsabilidade fiscal. Poucos alunos utilizam a biblioteca, qdo é solicitado ou indicado algum livro, a secretaria do Polo separa o lvro para empréstimo e faz o controle para devolução. Não possuímos nenhum software para controle , iniciamos com um software livre, mas não terminamos por falta de pessoal.”
P19	“Parabéns pelo trabalho e tenho interesse em saber os resultados desta pesquisa.”

Fonte: Dados coletados pela autora. Pesquisa de campo, 2013.

Dentre os cinco polos que deram opinião, o polo P16 expôs a dificuldade de contratação de um novo funcionário capacitado para o trabalho. O polo P6 registrou que não considera as bibliotecas dos polos universitárias, mesmo estas estando ligadas à Biblioteca Universitária da UFSC. Os outros três polos, P4, P8 e P19, respondentes desta questão, parabenizaram e destacaram a importância do diagnóstico realizado na

pesquisa. Apesar de ter sido baixo o retorno a essa questão, as contribuições recebidas foram válidas para o reconhecimento do trabalho aqui realizado.

A seguir, apresentar-se-ão pontos relevantes observados quando da análise dos dados, a saber:

a. Quanto ao papel

O contexto da Sociedade da Informação faz com que se repensem as ações desenvolvidas nas bibliotecas universitárias, em prol de usuários mais autônomos e dinâmicos. O papel dessas instituições é o de garantir condições adequadas para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, próprias do ambiente universitário.

Seu papel na EaD, através do trabalho que pode ser desenvolvido nas bibliotecas dos polos presenciais, é o de contribuir para a satisfação das necessidades informacionais de professores, alunos, técnicos e comunidades nas quais estão inseridas, fornecendo acesso às distintas fontes de informação.

A biblioteca universitária atual encontra-se em um ambiente híbrido, com usuários representantes dos nativos digitais e com usuários ainda fieis aos materiais impressos. Sendo assim, para satisfazer as necessidades informacionais de seu público, os bibliotecários dos polos de apoio presencial deveriam, não somente disponibilizar material concernente aos cursos ofertados, mas organizá-los e promovê-los de forma mais atraente. No entanto, essa não foi a realidade observada a partir dos resultados desta pesquisa. Observou-se que as bibliotecas estão sendo mantidas em funcionamento, com a ajuda de profissionais não habilitados para as funções exigidas nessa instituição.

É necessário ao bibliotecário das bibliotecas de polos presenciais um perfil adequado aos desafios tecnológicos trazidos pela EaD, possuindo conhecimento das fontes de informação capazes de contribuir para os processos de ensino-aprendizagem ali desenvolvidos. Esse profissional pode utilizar-se dos recursos síncronos e assíncronos, para desenvolver atividades de formação de pesquisadores e profissionais que possam contribuir para o desenvolvimento social como um todo.

b. Quanto às características

A partir dos resultados analisados, foi possível perceber que as bibliotecas dos polos de apoio presencial apresentaram as seguintes características:

- i. número reduzido de funcionários atuando nas bibliotecas, sendo que a grande maioria conta com somente um profissional;
- ii. funcionários com formação superior ou pós-graduada;
- iii. funcionários formados em licenciaturas, destacando-se a pedagogia;
- iv. número insuficiente de funcionários para manterem as bibliotecas abertas em todos os horários de funcionamento dos polos;
- v. maior parte dos funcionários concursados pelo município;
- vi. não fornecimento de educação continuada para os funcionários;
- vii. bibliotecas pertencentes aos polos e divididas com escolas;
- viii. dimensão física das bibliotecas inadequada ao número de usuários em potencial;
- ix. inexistência de área para armazenamento do acervo;
- x. necessidade de adaptação das áreas existentes nas bibliotecas aos usuários dependentes tecnologicamente;
- xi. condições ambientais tradicionais, necessitando de maior atenção por parte dos gestores;

- xii. maior quantidade de materiais impressos nas bibliotecas, seguidos de DVDs;
- xiii. professores incentivam o uso da biblioteca, por intermédio de pesquisas e trabalhos;
- xiv. número reduzido de produtos e serviços ofertados aos usuários;
- xv. ausência de acervo que atenda às necessidades especiais;
- xvi. inadequação às normas de acessibilidade;
- xvii. ausência de estudos de usuários;
- xviii. telefone e *e-mail* como recursos mais utilizados para comunicação.

Diante do que foi exposto, na próxima seção, serão apresentadas as considerações finais desta pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento das TIC contribuiu para o avanço da sociedade da informação e conseqüentemente para o desenrolar de uma sociedade baseada em redes, que originam outras redes em um processo instantâneo e constante. Nesse contexto, a EaD se solidificou e tende a ser uma modalidade consolidada, contribuindo de forma significativa para a formação de jovens e adultos em todo o país.

Essa estruturação em redes, em que se compartilha tudo, a todo instante, de variadas formas, remete à exigência de aprimoramento contínuo e em curto espaço de tempo. A EaD é uma modalidade de ensino-aprendizagem que se vale da utilização de meios e das TIC para o desenvolvimento de atividades educativas em diversos lugares e tempos.

As bibliotecas dos polos de apoio presencial, como extensões da biblioteca universitária, têm grande importância na formação de estudantes e no auxílio a professores e técnicos administrativos envolvidos nos processos desenvolvidos nessa modalidade.

Nesta pesquisa, objetivou-se conhecer a realidade existente nas bibliotecas dos polos de EaD em Santa Catarina que ofertam cursos de graduação e pós-graduação da UFSC.

A realidade observada nessas bibliotecas não está, no entanto, condizente com àquela exigida de uma biblioteca universitária a partir dos modelos tradicionais. Mesmo sendo uma extensão desse tipo de biblioteca, o modelo adotado nos polos presenciais analisados, não apresenta características adequadas ao trabalho desenvolvido na educação a distância. O modelo adotado nos polos lembra mais o de um depósito de materiais produzidos pelos cursos, sendo insignificante o trabalho de disseminação de informações ali desenvolvido.

Percebe-se que o bibliotecário para atuar nas bibliotecas de polos presenciais precisará estar apto a utilizar de forma dinâmica as TIC, retirando delas recursos adequados para suprir as necessidades informacionais de professores, alunos e demais envolvidos com o processo de ensino-aprendizagem a distância.

O modelo tradicional de biblioteca guardadora e disseminadora de materiais impressos não consegue atender as demandas exigidas por essa modalidade de ensino. Surge, assim, a necessidade de discussões mais aprofundadas no sentido de construir uma biblioteca que responda aos anseios informacionais, sem a necessidade da presença física do usuário no polo.

Os resultados demonstraram que as bibliotecas estão basicamente compostas por materiais impressos e DVDs produzidos pelos professores e equipe de apoio, responsáveis pelos diferentes cursos. Surge assim a necessidade de que se amplie esse acervo, disponibilizando material eletrônico, bem como outros suportes que contribuam para a transmissão de informações e conhecimento. Destaca-se a necessidade de que haja uma maior integração entre os responsáveis pelas bibliotecas e professores, na composição de bibliografia adequada a cada curso especificamente.

Com o cumprimento dos objetivos aqui propostos, percebeu-se a necessidade da construção de parâmetros de qualidade que contribuam para a estruturação das bibliotecas dos polos de apoio presencial. O bibliotecário apresenta-se como o profissional capaz de pensar ações que possam transformar a realidade encontrada nessas bibliotecas, contribuindo de forma efetiva para a consolidação da EaD, no Estado de Santa Catarina e no restante do país.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, G. A. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias:** um estudo exploratório com as bibliotecas da UNESP, UNICAMP E USP. São Paulo, 2012. 184 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-03122012-160409/pt-br.php>>. Acesso em: 27 dez 2012.

ALMEIDA, M. A. A produção do conhecimento na sociedade da informação. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.19, n.1, p. 11-18, jan./abr. 2009. Disponível em:< <http://www.okara.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/1829/2683>> Acesso em: 27 dez 2012.

ALVES, L. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **RBAAD**, v. 10, p. 84-92, 2011. Disponível em: < http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2013.

AMANTE, M. J.; PLACER, A. I. E.; COSTA, A. F. **As bibliotecas universitárias na Sociedade do Conhecimento:** o imperativo da colaboração. Repositório do ISCTE-IUL, Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa, 2009. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/bibliotecas-universit%C3%A1rias-na-sociedade-do-conhecimento-o-imperativo-da-colabora%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em: 13 set. 2013.

ANDERSON, P. **Passagens da antiguidade ao feudalismo**. 5. ed. São Paulo (SP): Brasiliense, 2000.

ANTONIIO, A. D. A biblioteca universitária no contexto da educação a distância. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013. Florianópolis, Santa Catarina, CBBB 2013. **Anais...** 2013. Disponível: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1363>> Acesso em: 12 set. 2013.

ARAÚJO, E. A.; DIAS, G. A. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade da informação. In: Oliveira, Marlene de. (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaço de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. p. 111-122.

ASSMANN, H. A metamorfose do aprender a sociedade da informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a02v29n2.pdf>> . Acesso: 1 abr. 2013.

ARAÚJO, B.; FREITAS, K. S. (Coord.). **Educação a Distância no contexto brasileiro: algumas experiências da UFBA**. Salvador: ISP/UFBA, 2005. 170p. Disponível em: <<http://www.proged.ufba.br/ead/EADnaUFBA.pdf>> . Acesso em: 1 abr. 2013.

BERNARDO, V. **Educação a distância: fundamentos**. 2000. Universidade Federal de São Paulo UNIFESP, 2000. Disponível em: <<http://www.virtual.epm.br/material/tis/enf/apostila.htm>>. Acesso em: 25 fev 2013.

BARRETO, A. de A. Uma quase história da ciência da informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 1-16, abr. 2008. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr08/Art_01.htm>. Acesso em: 25 fev. 2013.

BAPTISTA, S.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 25 fev 2013.

BLATTMANN, U.; SILVA, F. C. C. Colaboração e interação na Web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/530>>. Acesso em: 26 ago. 2012.

BRAGA, K. Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. *In*: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007. Cap. 1, p.17-38. (Série Ciência da Informação e da Comunicação).

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação à Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior à distância**: versão preliminar. Brasília, DF, 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 25 fev 2013.

BRASIL. Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o artigo 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 20 dez. 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/decreto/D5622.htm>. Acesso em: 25 fev 2013.

BRASIL. Decreto 5.773 de 9 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 10 maio 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5773.htm>. Acesso em: 25 fev 2013.

BRASIL. Decreto 5.800 de 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 8 jun. 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm>. Acesso em: 25 fev 2013.

BRASIL. Decreto 6,303 de 12 de dezembro de 2007. Altera dispositivos dos Decretos nos 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e 5.773, de 9 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. **Diário Oficial**

[da] **República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 12 dez. 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/decreto/D6303.htm>. Acesso em: 25 fev 2013.

BRASIL. Portaria Nº 2, de 10 de janeiro de 2007. Dispõe sobre os procedimentos de regulação e avaliação da educação superior na modalidade a distância. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 11 jan. 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/portaria2.pdf>>. Acesso em: 25 fev 2013.

BRASIL. **Lei 10.098**, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em: 23 abr. 2013.

BRASIL. **Lei 4.169**, de 4 de dezembro de 1962. Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de contrações e abreviaturas Braille. *Diário Oficial da União*, Brasília, 11 de dezembro de 1962.

BUENO, S. B.; BLATTMANN, Ú. Fontes de informação on-line no contexto da área de Ciências da Saúde. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 2, p. 1-17, 2005. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seed/ojs/index.php/rbci/article/view/305>>. Acesso em: 21 jan. 2012.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento**. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 2003.

CASTELLS, M. **O poder da identidade**. Tradução Klauss Brandini Gerhardt. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. 530p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, 2).

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v.1). 9 ed. São Paulo: Paz e Terra, 9ª edição, Trad. Roneide Venancio Majer, 2006.

CERNY, R. Z. **Gestão pedagógica na educação a distância**: análise de uma experiência na perspectiva da gestora. São Paulo, 2009. 257 p. Tese de doutorado apresentada ao Setor de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP. São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=8698> Acesso em: 13 maio 2013.

CERNY, R. Z.; KONS, S. B.; SILVA, K. B. O.; TEIXEIRA, G. G. S. Políticas de formação de professores no Brasil: alcance das ações por meio da educação a distância. **Novas Tecnologias na Educação**, v. 9 n. 2. dez. 2011. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/25132/14623>> Acesso em: 13 maio 2013.

CERNY, R. Z.(Coord.); BARBOSA, M. L. R.; SENA, P. M. B. (Org.) **Relatório final**: projeto SENAD: curso prevenção do uso de drogas: capacitação para conselheiros e lideranças comunitárias. Florianópolis: NUTE-UFSC, 2014.

CHAGAS, M. Como fazer pesquisa bibliográfica e a formatação de referências e ilustrações. In: BÉRNI, D. A.; FERNANDEZ, B. P. M. (Org.). **Métodos e técnicas de pesquisa**: modelando as ciências empresariais. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 247-278.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3.ed. Porto Alegre: Artmed/Bookman, 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, v.11, n. 6. dez. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm> Acesso em: 25 maio 2012.

DUFFY, M. E. Methodological triangulation: a vehicle for merging quantitative and qualitative research methods. **Journal of Nursing Scholarship**, v.19, n.3, p.130-33, 1987.

ERICKSON, F. Qualitative methods in research on teaching. In: WITTRICK, M.C. (Ed.). **Handbook of research on teaching**. 3. ed. New York, USA: Macmillan, 1986. p. 119-161.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução Joice Elias Costa; consultoria, supervisão e revisão técnica Sônia Elisa Caregnato. 3. ed. Porto Alegre: Artmed; Bookman, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FELÍCIO, J. C. S. M. **Serviço de Referência Educativo (SRE) em bibliotecas universitárias**: análise das práticas voltadas ao desenvolvimento da competência em informação de usuários. Florianópolis, SC, 2014. 222 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Departamento de Ciência da Informação, Florianópolis, 2014. Disponível em: <<http://tede.ufsc.br/teses/PCIN0106-D.pdf>>. Acesso em: 28 ago. 2014.

GOUVÊA, G.; C. I. OLIVEIRA. **Educação a Distância na formação de professores**: viabilidades, potencialidades e limites. 4. ed. Rio de Janeiro: Vieira e Lent. 2006.

HACK, J. **Introdução a educação a distância**. Florianópolis: LLU/CCE/UFSC, 2011.

ISOTANI, S.; MIZOGUCHI, R.; BITTENCOUT, I.; COSTA, E. Web 3.0 - Os rumos da Web Semântica e da Web 2.0 nos ambientes educacionais. In: XIX SBIE, Fortaleza, 2008. **Anais ...** 2008. Disponível em: <http://www.ei.sanken.osaka-u.ac.jp/~isotani/artigos/sbie2008_sw.pdf>. Acesso em: 20 out 2013.

LEGY, L-R. I; ALBAGLI, S. Construindo a sociedade da informação no Brasil: uma nova agenda. **DataGramaZero**, v. 1, n. 5, 2000. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out00/Art_02.htm> Acesso em: 20 out 2013.

LÉVY, P. O ciberespaço como um passo metaenunciativo. In: MARTINS, Francisco M.; SILVA, Juremir M. (Org.). **A genealogia do virtual**: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário. Porto Alegre: Sulina, 2004. p. 157-170.

MACIEL, A. C., MENDONÇA, M. A. R. A função gerencial na biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, Florianópolis, 2000. **Anais...** Florianópolis, 2000. 1 CD-ROM.

MARCONI, M. de A., LAKATOS, E.M. **Metodologia científica**. 5. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

MASON, J. **Qualitative researching**. 2. ed. London, UK: Sage Publications, 2002.

MATTOS FILHA, M. H. F.; CIANCONI, Regina de Barros. Bibliotecas na educação a distância: caso do Consórcio CEDERJ. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v.20, n.1, p.129-138, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://dc2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/619/1/4037-8206-1-PB.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2011.

MATTOS FILHA, M. H. F. **A biblioteca universitária e a educação superior a distância**: estudo do planejamento dos serviços, compartilhamento da informação e do conhecimento nas universidades no Estado do Rio de Janeiro. Niterói, 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2013. Disponível em: <<http://www.ci.uff.br/ppgci/arquivos/Dissert/2013/MARA%20HELENA%20FORNY%20MATTOS%20FILHA.pdf>> Acesso em: 15 dez. 2013.

MATTELART, A.; MATTELART, M. **História das teorias da comunicação**. 6. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

MILES, M. B.; HUBERMAN, A. M. **Qualitative data analysis**: a sourcebook of new methods. London, UK: Sage Publications, 1994.

MUELLER, S. P. M. Universidade e informação: a biblioteca universitária e os programas de educação à distância: uma questão ainda não resolvida. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 4, p.1-11, ago. 2000. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago00/Art_01.htm>. Acesso em: 25 fev 2013.

NOVA, C.; ALVES, L. Educação a distância: limites e possibilidades. In: _____. **Educação à distância: uma nova concepção de aprendizado e interatividade**. São Paulo: Futura, 2003, p. 5-27.

OLIVEIRA, A. F. M.; BAZI, R. E. R. Sociedade da informação, transformação e inclusão social: a questão da produção de conteúdos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 115-131, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/385>>. Acesso em: 25 mar. 2013.

PATTON, M. Q. **Qualitative evaluation and research methods**. 3. ed. London, UK: Sage Publications, 2002.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E-Compós**, Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2013.

PIZZANI, L.; SILVA, R.C.; ZORNOFF, D. C. M.; ARANTES, L. A. A educação à distância e o treinamento de usuários de bibliotecas universitárias: a percepção dos acadêmicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 7, n. 2, p. 156-171, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/160/206>>. Acesso em: 11 jun. 2012.

RAMOS, P. B. A gestão na organização de unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 1, p. 1-11, 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/483>>. Acesso em: 11 jun. 2012.

SENA, P. M. B.; TREVISOL NETO, O. VARVAKIS, G. Gestor e usuários: duas visões da proposta de valor de um centro de informação. **Revista ACB**, Florianópolis, v.18, n.2, p. 979-1000, jul./dez., 2013. Disponível em: <<http://www.revista.acb.org.br/racb/article/view/911>>. Acesso em: 30 out. 2013.

SEMBAY, M. J. **Educação a Distância**: bibliotecas de polos de apoio presencial e bibliotecários. Florianópolis, 2009. 173p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PCIN0051-D.pdf>>. Acesso em : 20 mar. 2013.

SIMON, P. H. **Da sociedade industrial à era do conhecimento**: um relato preliminar. Florianópolis: GOB/SC, 2007.

SILVEIRA, J. G. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, v. 38, n.2, p. 126-141. maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n2/10.pdf>>. Acesso em: 11 jun. 2012.

SOUSA, E. C. B. M. Panorama internacional da educação a distância. **Em Aberto**., Brasília, v.16, n.70, abr./jun. 1996. Disponível em: <<http://cabiouel.files.wordpress.com/2010/04/revista-em-aberto-educao-a-distancia.pdf>> Acesso em: 19 mar. 2009.

SPUDEIT, D. F. A. O.; FÜHR, F. **Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC Florianópolis. 2011. Biblioteca Universitária**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-49, 2011. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/view/16/18>>. Acesso em: 12 maio 2012.

STAKE, R. E. **Pesquisa qualitativa**: estudando como as coisas funcionam. Tradução Carla Reis; consultoria, supervisão e revisão técnica Nilda Jacks. Porto Alegre: Penso, 2011.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Livro Branco da Ciência, Tecnologia e Inovação**. Brasília, 2002. Disponível em: <http://www.cgee.org.br/arquivos/livro_branco_cti.pdf>. Acesso em: 28 fev. 2013.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR; R. H. de; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidade de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.3, p. 91-1--, set./dez.2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a09v29n3>>. Acesso em: 4 fev. 2013.

TORRES, C. **A bíblia do Marketing Digital**. São Paulo: NOVATEC, 2009.

UFSC, Secretaria de Educação a Distância (SEaD). **A EaD na UFSC**. Disponível: <<http://nute.ufsc.br/ead/>>. Acesso em: 4 jul. 2014.

UFSC. **Biblioteca Universitária**. Disponível: <<http://portal.bu.ufsc.br/>>. Acesso em: 4 jul. 2014.

UNIVERSIDAD CARLOS III. **Servicios para estudios semipresenciales**: vicerrectorado de infraestructuras, médio ambiente y calidad: servicio de biblioteca. Madrid, Es: [s.n.], 2013. 2f. Disponível em: <http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/sobre_la_biblioteca/copia_servicios/guia-semipresenciales-nueva.pdf>. Acesso em: Acesso em: 4 fev. 2013.

VASCONCELOS, S. P. G. **Educação a Distância**: histórico e perspectivas.2010. Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Disponível em: <<http://www.filologia.org.br/viiiifelin/19.htm>>. Acesso em: 25 fev 2013.

VIGNOLI, R. G.; TOMAEL, M. I. Web 2.0: o uso do Flickr, Del.icio.us, RSS e Twitter em Bibliotecas Universitárias. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – 4º SECIN, Londrina, 2011. **Anais...** Londrina, 2011. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2011/secin2011/paper/viewFile/21/35>>. Acesso em: 10 out 2012.

APÊNDICE A – Histórico Ead

Quadro 15 – EaD no mundo

Ano	Marco Histórico
1728	Marco inicial com o anúncio de um curso pela Gazeta de Boston, na edição de 20 de março, onde o Prof. Caleb Philipps, de <i>Short Hand</i> , oferecia material para ensino e tutoria por correspondência. Após iniciativas particulares, tomadas por um longo período e por vários professores, no século XIX a Educação a Distância começa a existir institucionalmente.
1829	Na Suécia é inaugurado o Instituto Líber Hermondes, que possibilitou a mais de 150.000 pessoas realizarem cursos através da Educação a Distância.
1840	Na Faculdade <i>Sir Isaac Pitman</i> , no Reino Unido, é inaugurada a primeira escola por correspondência na Europa.
1856	Em Berlim, a Sociedade de Línguas Modernas patrocina os professores Charles Tous-saine e Gustav Laugenschied para ensinarem Francês por correspondência.
1892	No Departamento de Extensão da Universidade de Chicago, nos Estados Unidos da América, é criada a Divisão de Ensino por Correspondência para preparação de docentes
1922	Inicia-se cursos por correspondência na União Soviética
1935	O <i>Japanese National Public Broadcasting Service</i> inicia seus programas escolares pelo rádio, como complemento e enriquecimento da escola oficial
1947	Inicia-se a transmissão das aulas de quase todas as matérias literárias da Faculdade de Letras e Ciências Humanas de Paris, França, por meio da Rádio Sorbonne;
1948	Na Noruega, é criada a primeira legislação para escolas por correspondência
1951	Nasce a Universidade de Sudáfrica, atualmente a única universidade a distância da África, que se dedica exclusivamente a desenvolver cursos nesta modalidade.
1956	a <i>Chicago TV College</i> , Estados Unidos, inicia a transmissão de programas educativos pela televisão, cuja influência pode notar-se rapidamente em outras universidades do país que não tardaram em criar unidades de ensino a distância, baseadas fundamentalmente na televisão.

continua

1960	Na Argentina, nasce a Tele Escola Primária do Ministério da Cultura e Educação, que integrava os materiais impressos à televisão e à tutoria.
1968	É criada a Universidade do Pacífico Sul, uma universidade regional que pertence a 12 países-ilhas da Oceania.
1969	No Reino Unido, é criada a Fundação da Universidade Aberta.
1971	A Universidade Aberta Britânica é fundada.
1972	Na Espanha, é fundada a Universidade Nacional de Educação a Distância.
1977	Na Venezuela, é criada a Fundação da Universidade Nacional Aberta.
1978	Na Costa Rica, é fundada a Universidade Estadual a Distância.
1984	Na Holanda, é implantada a Universidade Aberta.
1985	É criada a Fundação da Associação Europeia das Escolas por Correspondência.
1985	Na Índia, é realizada a implantação da Universidade Nacional Aberta Indira Gandhi.
1987	É divulgada a resolução do Parlamento Europeu sobre Universidades Abertas, na Comunidade Europeia.
1987	É criada a Fundação da Associação Europeia de Universidades de Ensino a Distância.
1988	Em Portugal, é criada a Fundação da Universidade Aberta.
1990	É implantada a rede Europeia de Educação a Distância, baseada na declaração de Budapeste e o relatório da Comissão sobre educação aberta e a distância na Comunidade Europeia.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Alves (2011).

Quadro 16 – EaD no Brasil

Ano	Marco Histórico
1904	o Jornal do Brasil registra, na primeira edição da seção de classificados, anúncio que oferece profissionalização por correspondência para datilógrafo.
1923	Um grupo liderado por Henrique Morize e Edgard Roquette-Pinto criou a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro que oferecia curso de Português, Francês, Silvicultura, Literatura Francesa, Esperanto, Radiotelegrafia e Telefonia. Tinha início assim a Educação a Distância pelo rádio brasileiro.
1934	Edgard Roquette-Pinto instalou a Rádio-Escola Municipal no Rio, projeto para a então Secretaria Municipal de Educação do Distrito Federal. Os estudantes tinham acesso prévio a folhetos e esquemas de aulas, e também era utilizada correspondência para contato com estudantes.
1939	Surgimento, em São Paulo, do Instituto Monitor, o primeiro instituto brasileiro a oferecer sistematicamente cursos profissionalizantes a distância por correspondência, na época ainda com o nome Instituto Rádio Técnico Monitor.
1941	Surge o Instituto Universal Brasileiro, segundo instituto brasileiro a oferecer também cursos profissionalizantes sistematicamente.
1941	Surge a primeira Universidade do Ar, que durou até 1944.
1941	Surge a primeira Universidade do Ar, que durou até 1944.
1947	Surge a nova Universidade do Ar, patrocinada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), Serviço Social do Comércio (SESC) e emissoras associadas.
1959	A Diocese de Natal, Rio Grande do Norte, cria algumas escolas radiofônicas, dando origem ao Movimento de Educação de Base (MEB), marco na Educação a Distância não formal no Brasil.
1962	É fundada, em São Paulo, a Ocidental School, de origem americana, focada no campo da eletrônica.
1967	O Instituto Brasileiro de Administração Municipal inicia suas atividades na área de educação pública, utilizando-se de metodologia de ensino por correspondência.

continua

1967	Fundação Padre Landell de Moura cria seu núcleo de Educação a Distância, com metodologia de ensino por correspondência e via rádio.
1970	Surge o Projeto Minerva, um convênio entre o Ministério da Educação, a Fundação Padre Landell de Moura e Fundação Padre Anchieta, cuja meta era a utilização do rádio para a educação e a inclusão social de adultos. O projeto foi mantido até o início da década de 1980.
1974	Surge o Instituto Padre Reus e na TV Ceará começam os cursos das antigas 5ª à 8ª séries (atuais 6º ao 9º ano do Ensino Fundamental), com material televisivo, impresso e monitores;
1976	É criado o Sistema Nacional de Teleducação, com cursos através de material instrucional;
1979	A Universidade de Brasília, pioneira no uso da Educação a Distância, no ensino superior no Brasil, cria cursos veiculados por jornais e revistas, que em 1989 é transformado no Centro de Educação Aberta, Continuada, a Distância (CEAD) e lançado o Brasil EAD;
1981	É fundado o Centro Internacional de Estudos Regulares (CIER) do Colégio Anglo- Americano que oferecia Ensino Fundamental e Médio a distância. O objetivo do CIER é permitir que crianças, cujas famílias mudem-se temporariamente para o exterior, continuem a estudar pelo sistema educacional brasileiro.
1983	O SENAC desenvolveu uma série de programas radiofônicos sobre orientação profissional na área de comércio e serviços, denominada “Abrindo Caminhos”;
1991	O programa “Jornal da Educação – Edição do Professor”, concebido e produzido pela Fundação Roquete-Pinto tem início e em 1995 com o nome “Um salto para o Futuro”, foi incorporado à TV Escola (canal educativo da Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação) tornando-se um marco na Educação a Distância nacional. É um programa para a formação continuada e aperfeiçoamento de professores, principalmente do Ensino Fundamental e alunos dos cursos de magistério. Atinge por ano mais de 250 mil docentes em todo o país.
1992	É criada a Universidade Aberta de Brasília, acontecimento bastante importante na Educação a Distância do nosso país.

continuação

1995	É criado o Centro Nacional de Educação a Distância e nesse mesmo ano também a Secretaria Municipal de Educação cria a MultiRio (RJ) que ministra cursos do 6º ao 9º anos, através de programas televisivos e material impresso. Ainda em 1995, foi criado o Programa TV Escola da Secretaria de Educação a Distância do MEC.
1996	É criada a Secretaria de Educação a Distância (SEED), pelo Ministério da Educação, dentro de uma política que privilegia a democratização e a qualidade da educação brasileira.
1996	É neste ano também que a Educação a Distância surge oficialmente no Brasil, sendo as bases legais para essa modalidade de educação, estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, porém ainda não regulamentada.
2000	É formada a UniRede, Rede de Educação Superior a Distância, consórcio que reúne 70 instituições públicas do Brasil comprometidas na democratização do acesso à educação de qualidade, por meio da Educação a Distância, oferecendo cursos de graduação, pós-graduação e extensão.
2000	Nasce o Centro de Educação a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ), com a assinatura de um documento que inaugurava a parceria entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro, por intermédio da Secretaria de Ciência e Tecnologia, as universidades públicas e as prefeituras do Estado do Rio de Janeiro.
2002	O CEDERJ é incorporado à Fundação Centro de Ciências de Educação Superior a Distância do Rio de Janeiro (Fundação CECIERJ).
2004	Vários programas para a formação inicial e continuada de professores da rede pública, por meio da EAD, foram implantados pelo MEC. Entre eles o Proletramento e o Mídias na Educação. Estas ações conflagraram na criação do Sistema Universidade Aberta do Brasil.

continua

2005	<p>É criada a Universidade Aberta do Brasil, uma parceria entre o MEC, estados e municípios; integrando cursos, pesquisas e programas de educação superior a distância.</p> <p>É regulamentada a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, em 20 de dezembro de 2005 pelo Decreto n. 5.622 (BRASIL, 2005) que revogou os Decretos n. 2.494 de 10/02/98, e n. 2.561 de 27/04/98, normatização definida na Portaria Ministerial n. 4.361, de 2004 (PORTAL MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO^a, 2010).</p>
2006	<p>Entra em vigor o Decreto n. 5.773, de 9 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino, incluindo os da modalidade a distância (BRASIL, 2006).</p>
2007	<p>Entra em vigor o Decreto n. 6.303, de 12 de dezembro de 2007, que altera dispositivos do Decreto n. 5.622 que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional (BRASIL, 2007).</p>
2008	<p>Em São Paulo, uma Lei permite o ensino médio a distância, onde até 20% da carga horária poderá ser não presencial.</p>
2009	<p>Entra em vigor a Portaria n. 10, de 2 julho de 2009, que fixa critérios para a dispensa de avaliação <i>in loco</i> e dá outras providências para a Educação a Distância no Ensino Superior no Brasil (BRASIL, 2009).</p>
2011	<p>A Secretaria de Educação a Distância é extinta. Seus programas e ações são vinculados a novas administrações.</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base em Alves (2011).

APÊNDICE B - Polos pesquisados e todos os cursos ofertados

ARARANGUA - NOVA DIVINÉIA

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>ADMINISTRACAO PUBLICA</u>	PNAP I
<u>UFSC</u>	<u>CIENCIAS BIOLOGICAS</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS PORTUGUES</u>	UAB I

BLUMENAU - CENTRO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>IFSC</u>	<u>GESTAO PUBLICA</u>	UAB I
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>FILOSOFIA</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>FISICA</u>	EXPANSAO UAB
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS PORTUGUES</u>	UAB I

BRACO DO NORTE - VILA NOVA

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>FISICA</u>	EXPANSAO UAB

CAMPOS NOVOS - CENTRO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>IFSC</u>	<u>GESTAO EM SAUDE</u>	PNAP I
<u>UFSC</u>	<u>CONTROLE DA GESTAO PUBLICA</u>	UAB I

CANOINHAS - CENTRO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UEPG</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	UAB II
<u>UFSC</u>	<u>CIENCIAS BIOLOGICAS</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>FISICA</u>	EXPANSAO UAB
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS PORTUGUES</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>MATEMATICA</u>	EXPANSAO UA

CHAPECO - SÃO CRISTÓVÃO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>ADMINISTRACAO PUBLICA</u>	PNAP I
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS PORTUGUES</u>	UAB I

CONCORDIA - CENTRO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>CONTROLE DA GESTAO PUBLICA MUNICIPAL</u>	UAB II
<u>UTFPR</u>	<u>GESTAO AMBIENTAL EM MUNICIPIOS</u>	UAB I

CRICIUMA - UNIVERSITÁRIO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>FILOSOFIA</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>FISICA</u>	EXPANSAO UAB
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS INGLES</u>	UAB II
<u>UFSC</u>	<u>MATEMATICA</u>	EXPANSAO UAB

FLORIANOPOLIS - CENTRO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UEPG</u>	<u>EDUCACAO MATEMATICA: DIMENSOES TEORICO/ METODOLOGICAS</u>	UAB II
<u>UEPG</u>	<u>GESTAO EDUCACIONAL: ORGANIZACAO ESCOLAR E TRABALHO PEDAGOGICO</u>	UAB II
<u>UFSC</u>	<u>ADMINISTRACAO PUBLICA</u>	PNAP I
<u>UFSC</u>	<u>CONTROLE DA GESTAO PUBLICA MUNICIPAL</u>	UAB II
<u>UNIFESP</u>	<u>INFORMATICA EM SAUDE</u>	UAB I

INDAIAL - CENTRO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UFSC</u>	<u>FILOSOFIA</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>MATEMATICA</u>	EXPANSAO UAB

ITAJAI - FAZENDA

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>FILOSOFIA</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS ESPANHOL</u>	<u>UAB I</u>
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS PORTUGUES</u>	<u>UAB I</u>

ITAPEMA - MORRETES

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>IFSC</u>	<u>ENSINO DE CIENCIAS</u>	UAB II
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>CONTROLE DA GESTAO PUBLICA MUNICIPAL</u>	UAB II
<u>UFSC</u>	<u>MATEMATICA</u>	EXPANSAO UAB

JOINVILLE - CENTRO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>ADMINISTRACAO PUBLICA</u>	PNAP I
<u>UFSC</u>	<u>FILOSOFIA</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS INGLES</u>	UAB II
<u>UFSC</u>	<u>MATEMATICA</u>	EXPANSAO UAB

LAGES - GETHAL

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UFSC</u>	<u>ADMINISTRACAO PUBLICA</u>	PNAP I
<u>UFSC</u>	<u>FISICA</u>	EXPANSAO UAB
<u>UFSC</u>	<u>MATEMATICA</u>	EXPANSAO UAB

POUSO REDONDO - PROGRESSO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>CONTROLE DA GESTAO PUBLICA</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>FISICA</u>	EXPANSAO UAB
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS PORTUGUES</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>MATEMATICA</u>	EXPANSAO UAB

PRAIA GRANDE - CENTRO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>IFSC</u>	<u>EDUCACAO DE JOVENS E ADULTOS</u>	SECAD I
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>CIENCIAS CONTABEIS</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>CIENCIAS ECONOMICAS</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS ESPANHOL</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>MATEMATICA</u>	EXPANSAO UAB

SAO JOSE - FORQUILHINHAS

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>IFSC</u>	<u>GESTAO PUBLICA</u>	UAB I
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>FILOSOFIA</u>	UAB I

SAO MIGUEL DO OESTE - CENTRO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>IFSC</u>	<u>ENSINO DE CIENCIAS</u>	UAB II
<u>IFSC</u>	<u>GESTAO PUBLICA</u>	PNAPI
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS ESPANHOL</u>	UAB I

TREZE TILIAS - CENTRO

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>FILOSOFIA</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS ESPANHOL</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS PORTUGUES</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>MATEMATICA</u>	EXPANSAO UAB

TUBARÃO - HUMAITÁ DE CIMA

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UDESC</u>	<u>PEDAGOGIA</u>	PAR
<u>UFSC</u>	<u>ADMINISTRACAO PUBLICA</u>	PNAP I
<u>UFSC</u>	<u>CIENCIAS BIOLOGICAS</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>FILOSOFIA</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>FISICA</u>	EXPANSAO UAB
<u>UFSC</u>	<u>MATEMATICA</u>	EXPANSAO UAB

VIDEIRA - MATRIZ

Instituição	Curso	Chamada UAB
<u>UFSC</u>	<u>ENSINO DE CIENCIAS</u>	UAB II
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS ESPANHOL</u>	UAB I
<u>UFSC</u>	<u>LETRAS PORTUGUES</u>	UAB I

Fonte: UAB (<http://www.uab.capes.gov.br/>). Pesquisa de campo, 2013.

APÊNDICE C - Questionário da Pesquisa

A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: papel, características e desafios

Este questionário foi planejado com a finalidade de obter um diagnóstico da situação atual das bibliotecas universitárias existentes nos polos de Educação a Distância – EaD, do estado de Santa Catarina, nos quais a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) oferta cursos. Os dados obtidos farão parte da dissertação de mestrado a ser defendida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), da UFSC, sob a orientação da Profa. Dra. Magda Teixeira Chagas.

O questionário está dividido em cinco seções, a saber:

SEÇÃO 1/5 - Instituição: contém uma questão de identificação fechada;

SEÇÃO 2/5 - Recursos Humanos: contém seis questões fechadas;

SEÇÃO 3/5 - Descrição e Recursos Físicos: contém sete questões fechadas e cinco abertas;

SEÇÃO 4/5 - Produtos e Serviços: contém seis questões fechadas e uma aberta;

SEÇÃO 5/5 - Usuários: contém quatro questões fechadas e duas abertas.

As questões que apresentarem asterisco (*) são de resposta obrigatória para o término de uma seção e início da próxima.

O tempo aproximado para responder ao questionário é **20 minutos**.

Ao responder o presente questionário, você estará concordando com sua participação nesta pesquisa.

O navegador indicado para uma melhor visualização do questionário é o **Google Chrome**.

Obrigada por sua atenção e colaboração!

Priscila Machado Borges Sena

Mestranda / PGCIN-UFSC

priscila.sena@posgrad.ufsc.br ou priscilamb@gmail.com

(48) 9686-8540

SEÇÃO I - INSTITUIÇÃO

1. Informe o município de localização do polo:*

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Araranguá | <input type="checkbox"/> Itajaí |
| <input type="checkbox"/> Blumenau | <input type="checkbox"/> Itapema |
| <input type="checkbox"/> Braço do Norte | <input type="checkbox"/> Joinville |
| <input type="checkbox"/> Campos Novos | <input type="checkbox"/> Praia Grande |
| <input type="checkbox"/> Canoinhas | <input type="checkbox"/> Pouso Redondo |
| <input type="checkbox"/> Chapecó | <input type="checkbox"/> São José |
| <input type="checkbox"/> Concórdia | <input type="checkbox"/> São Miguel do Oeste |
| <input type="checkbox"/> Criciúma | <input type="checkbox"/> Treze Tílias |
| <input type="checkbox"/> Florianópolis | <input type="checkbox"/> Tubarão |
| <input type="checkbox"/> Indaial | <input type="checkbox"/> Videira |

SEÇÃO II - RECURSOS HUMANOS

2. Quantos funcionários atuam na biblioteca?*

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Um funcionário | <input type="checkbox"/> Quatro ou mais funcionários |
| <input type="checkbox"/> Dois funcionários | <input type="checkbox"/> Nenhum funcionário |
| <input type="checkbox"/> Três funcionários | |

3. Qual o nível de escolaridade do responsável pela biblioteca?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Completo | <input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo |
| <input type="checkbox"/> Ensino Médio Incompleto | <input type="checkbox"/> Pós-Graduação Incompleta |
| <input type="checkbox"/> Ensino Médio Completo | <input type="checkbox"/> Pós-Graduação Completa |
| <input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto | <input type="checkbox"/> |

4. Você é Bibliotecário(a)?

Sim Não

Caso tenha respondido “não”, cite a sua formação: _____

5. Qual a carga horária de trabalho por semana?

Menos de 20h De 41h a 44h
 De 20h a 30h Mais de 44h
 De 31h a 40h

6. Qual o seu vínculo empregatício?

CLT Contrato Prefeitura
 Concursado Outro
 Contrato Governo Federal

Caso tenha respondido “*outro*”, cite qual:

7. Realiza-se, no polo, Educação Continuada por meio de capacitações e cursos relacionados com as atividades desenvolvidas?

Sim Não

Caso tenha respondido “*sim*”, cite quais são os cursos e treinamentos ofertados e as instituições responsáveis pela aplicação destes:

SEÇÃO III - DESCRIÇÃO E RECURSOS FÍSICOS

8. A biblioteca é:

- Própria do polo Compartilhada com uma faculdade
- Compartilhada com uma escola Outro.

Caso tenha respondido “*outro*”, cite qual: _____

9. Qual a dimensão da biblioteca em m²?

- Menos de 20 Entre 81 e 100
- Entre 21 e 50 Mais de 100
- Entre 51 e 80

10. A biblioteca possui: (*pode marcar mais de uma opção*)

- Área de atendimento ao público. Área de estudos individuais.
- Área de leitura, estudo e pesquisa. Outro.
- Área de armazenamento do acervo

Caso tenha respondido “*outro*”, cite qual(is): _____

11. Quanto às condições ambientais, avalie de 1 a 5, sendo que 1 se refere a *ruim* e 5 a *ótimo*.

Condições Ambientais

1 2 3 4 5

Iluminação

Climatização

Equipamento de prevenção de incêndio

Acessibilidade (piso retrátil, linguagem braile, sinais sonoros, entre outros).

12. Quanto ao acervo, que tipos de documentos o compõem? (*Pode marcar mais de uma opção*).

- | | | | |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Livros Impressos | <input type="checkbox"/> | Bases de Dados de
Conteúdos Eletrônicos |
| <input type="checkbox"/> | Periódicos Impressos | <input type="checkbox"/> | Outro: |
| <input type="checkbox"/> | DVDs | | |

Caso tenha respondido “*outro*”, cite qual(is): _____

13. Qual o tamanho do acervo em livros? Informe a quantidade de títulos e de exemplares. (*Ex: 200/500 - O primeiro número equivale aos títulos e o segundo aos exemplares que podem ser mais de um por título*).

14. Qual o tamanho do acervo em periódicos? Informe a quantidade de títulos e de exemplares. (*Ex: 200/500 - O primeiro número equivale aos títulos e o segundo aos exemplares que podem ser mais de um por título*).

15. Qual o tamanho do acervo em DVDs? Informe a quantidade de títulos e de exemplares. (*Ex: 200/500 - O primeiro número equivale aos títulos e o segundo aos exemplares que podem ser mais de um por título*).

16. Qual a quantidade de bases de dados assinadas?

17. Qual o tamanho do acervo em documentos de outros tipos e quais são eles?

18. Qual é o principal critério adotado para a seleção do acervo? (*Pode marcar mais de uma opção*)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Atualidade | <input type="checkbox"/> Adequação aos cursos oferecidos nos polos |
| <input type="checkbox"/> Idioma | <input type="checkbox"/> Outro: |
| <input type="checkbox"/> Autoridade dos autores e editoras | |

Caso tenha respondido “*outro*”, cite qual(is): _____

19. Qual a forma utilizada para a solicitação de compra dos documentos? (*Pode marcar mais de uma opção*)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Sistema Pergamum | <input type="checkbox"/> Servidores da biblioteca |
| <input type="checkbox"/> Comissão de Desenvolvimento de Coleções da BU/UFSC | <input type="checkbox"/> <i>E-mail</i> |
| <input type="checkbox"/> Professores | <input type="checkbox"/> Nunca solicitei a compra de materiais |

SEÇÃO IV - PRODUTOS E SERVIÇOS

20. Os professores incentivam o uso da biblioteca?

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|------------------------------|

Caso tenha respondido “sim”, cite de que maneira: _____

21. Quais produtos e serviços descritos abaixo, ofertados pela BU/UFSC, são utilizados na biblioteca? (*Pode marcar mais de uma opção*)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Portal BU (web site) | <input type="checkbox"/> BUInforma (Boletim informativo em formato eletrônico) |
| <input type="checkbox"/> Materiais impressos (<i>folders</i> , marcadores de página) | <input type="checkbox"/> Web TV |

22. Qual o horário de funcionamento da Biblioteca?

23. A biblioteca possui o serviço de DSI – Disseminação Seletiva da Informação (serviço de alerta)?

De acordo com Borda (1973), o serviço de DSI é uma ferramenta que permite a comunicação entre a informação indexada num documento e o usuário, visando disseminar documentos selecionados de acordo com os perfis dos usuários.

Sim Não

24. Possui serviço de consulta e empréstimo?

Sim Não

25. Possui acervo que atende as necessidades especiais? (*Exemplo: acervo em braille ou audiolivros*).

Sim Não

26. Na biblioteca, são seguidas as normas de acessibilidade, de acordo com a Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000?

Sim Não

SEÇÃO V - USUÁRIOS

27. Realiza-se estudo de usuários na Biblioteca?

Trata-se de uma ferramenta que tem como objetivo “coletar dados para criar e ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação.” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 169).

Sim Não

28. Quem são os usuários da biblioteca? *(Pode marcar mais de uma opção).*

Professores Funcionários
 Alunos Comunidade na qual biblioteca está inserida

29. Os usuários são:

Professores Funcionários
 Alunos Comunidade na qual biblioteca está inserida

Casotenharespondido “*outro*”, citequal(is): _____

30. Quantos usuários costumam frequentar a biblioteca diariamente?

31. Quais os recursos que a biblioteca utiliza para se comunicar com seus usuários? *(Pode marcar mais de uma opção)*

E-mail Redes (*Facebook, YouTube, Twitter*)
 Telefone Outro

Casotenharespondido “*outro*”, citequal(is): _____

32. Utilize o espaço abaixo para expressar-se livremente sobre esta pesquisa:

PARA CONCLUIR:

33. Deseja receber os resultados desta pesquisa

Sim

Não

Caso tenha respondido “sim”, informe e-mail no qual gostaria de receber os resultados da pesquisa: _____

Obrigada por sua colaboração! Sua resposta foi registrada.

