

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

MARILETE VALADARES DIAS

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: seus desafios e atuação no contexto do ensino a
distância

Goiânia
2014

MARILETE VALADARES DIAS

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: seus desafios e atuação no contexto do ensino a distância

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Comunicação e Informação - Universidade Federal de Goiás, como requisito à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia. **Orientadora:** Prof^a. Dr^a. Suely Gomes.

Goiânia
2014

MARILETE VALADARES DIAS

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, SEUS DESAFIOS E ATUAÇÃO NO CONTEXTO
DO ENSINO A DISTÂNCIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Universidade Federal de Goiás,
como requisito à obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado em
___ de _____ de _____, pela Banca Examinadora constituída
pelos seguintes professores:

Prof^a. Dr^a. Suely Henrique de Aquino Gomes

Prof^a Ms.Lívia Ferreira de Carvalho

Dedico esta vitória a toda
minha família e todos aqueles
que me apoiaram neste desafio.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus por ter me dado força para continuar nos momentos difíceis. Por ter me guardado todos os dias no percurso diário, a ele a minha oração de gratidão. *“Bendito seja o Senhor, minha rocha, que adestra as minhas mãos para a peleja e os meus dedos para a guerra” (Salmo 144. v 1).*

Meus agradecimentos a todo o corpo docente da Faculdade de Comunicação e Informação – Curso de Biblioteconomia, que contribuíram de forma significativa com minha formação acadêmica. Quero agradecer minha família, amigos e irmãos em Cristo pelas orações e também a bibliotecária Andréia Cristina Magalhães pelo apoio. Muito obrigada a todos!

RESUMO

Esta pesquisa propôs analisar a atuação das bibliotecas universitárias no contexto do ensino a distância. A análise justifica-se tendo em vista, a necessidade de discussões atuais que apontem solução para elaboração e execução de atividades necessárias nas bibliotecas universitárias diante da expansão do ensino a distância, pressupondo a forma de como as mesmas podem servir de base para fomentar as atividades de ensino superior à distância. A metodologia usada no desenvolvimento do trabalho se deu através de questionários de cunho qualitativos e observação sistemática dos sites das bibliotecas universitárias. O objeto de estudo, foi escolhido dentre o ranking mundial divulgado anualmente sobre as melhores universidades do mundo; trabalhou-se com amostragem de quinze bibliotecas universitárias das universidades brasileiras destacadas no ranking mundial. Após a coleta dos dados buscou-se analisá-los para obter resposta que possa retorquir à questão : que tipo de atenção às bibliotecas universitárias têm dispensado aos alunos EAD. Através deste trabalho verificou-se que as bibliotecas não estão preparadas para atender o usuário EAD como deveria, tendo em vista que elas não entendem que os serviços prestados a esse público precisam ser diferenciados.

Palavras-chaves: Ensino a distância. Biblioteca universitária. Atuação da biblioteca universitária. Usuário.

ABSTRACT

This research proposed analyzing the activity of university libraries in the context of distance education. This study is justified taking into view, the need for current debates that point solution for the drafting and implementation of activities required in university libraries before the expansion of distance education, assuming the form of how they can serve as a basis for promoting the activities of higher education at a distance. The methodology used in the development of the work was carried out through questionnaires of imprint qualitative and systematic observation of sites of university libraries. The object of study, was chosen out of the world ranking published annually on the best universities in the world and worked with sampling of 15 university libraries of Brazilian universities highlighted in the world ranking. After the collection of the data sought to analyze them for response that can respond to the question: what kind of attention to university libraries have exempted students EAD. Through this work it was found that the libraries are not prepared to meet the user EAD as it should, with a view that they do not understand that the services provided to the public need to be differentiated.

Key words: distance education. University Library. Actuation of the university library. User.

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Figura 1- Forma de atuação da UAB.....	38
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Ações em prol das bibliotecas universitárias brasileiras.....	22
Tabela 2 - As gerações do EAD.....	26
Tabela 3 - Histórico do EAD no mundo.....	27
Tabela 4 - Histórico do EAD no Brasil.....	30
Tabela 5 - Demonstrativos dos critérios de avaliação do MEC.....	36
Tabela 6 - Amostragem.....	42
Tabela 7 Bibliotecas que responderam o questionário.....	45

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- AUB** Universidade aberta do Brasil
- ABT** Associação Brasileira de Tecnologia Educacional
- ABBU** Associação de Bibliotecas Universitárias
- CNBB** Expansão do sistema de escolas radiofônicas aos estados nordestinos
- CEMA** Centro Educativo do Maranhão
- CFE** Conselho Federal de Educação
- CETEB** - Centro de Ensino Técnico de Brasília
- SENAC** Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
- CBBU** Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
- EAD** Educação a Distância
- FUNTEVE** Coordenação das atividades da TV Educativa do Rio de Janeiro
- FCBTVE** Fundação Centro Brasileiro de Televisão Educativa
- FEPLAM** Fundação Educacional Padre Landell de Moura
- IES-PROBIB** Programa Nacional de Bibliotecas
- INEP** Censo da Educação Superior-atuação
- LDB** Diretrizes e Bases da Educação Nacional
- MEC** Ministério da Educação
- MEB** Movimento de Educação de Base - sistema de ensino a distância
- PRONTEL** Programa Nacional de Tele-Educação
- POSGRAD** Pós-graduação Tutorial à distância
- PADCT** Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- PROBIB** Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior
- PNBU** Programa Nacional Biblioteca da Universidade
- RN** Escolas radiofônicas em Natal
- SINRED** Sistema Nacional de Radiodifusão Educativa
- SACI** conclusão dos estudos para o Curso Supletivo
- SNBU** Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 JUSTIFICATIVA	12
3 PROBLEMA	14
4 HIPOTÉSES	15
5 OJETIVO GERAL	16
5.1 Objetivos específicos	16
6 REFERENCIAL TEÓRICO	17
6.1 Biblioteca: definição	17
6.1.2 Breve visão histórica da biblioteca no mundo e no Brasil	18
6.1.3 Bibliotecas tipos e funções	18
6.1.4 Bibliotecas universitárias	20
6.1.5 Ações em prol das bibliotecas universitárias brasileiras.....	21
6.2 Bibliotecas universitárias: principais serviços oferecidos	23
6.2.1 Responsabilidade das bibliotecas universitárias com o ensino a distância	24
7 ENSINO A DISTÂNCIA	26
7.1 Conceituando	26
7.1.2 Histórico do ensino a distância no mundo e Brasil	27
7.1.3 Principais marcos regulatórios do ensino a distância no Brasil	33
7.1.4 Ensino a distância e as contribuições da internet.....	35
7.1.5 alternativa de expansão do EAD: universidade aberta do Brasil.....	38
8 METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	40
8.1 Procedimentos metodológicos	40
9 ANÁLISE DOS DADOS	44
CONCLUSÃO	46
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICE - QUESTIONÁRIO	53

1 INTRODUÇÃO

A partir de uma perspectiva de futuro é possível compreender a relevância de contar com bibliotecas universitárias como suporte indispensável, tanto tecnológico, como humano, para atuarem de forma essencial e em concordância com o ensino a distância. É extremamente formidável que as bibliotecas universitárias deem apoio e subsídio ao ensino a distância, considerando que as bibliotecas são instrumentos de construção intelectual, social, cultural e científico do saber humano.

Considerando que

A biblioteca é pensada como um dos espaços facilitadores de aprendizagem e deve ser encarada como um espaço de múltipla comunicação, disponibilizando itens informacionais, dentro dos padrões de agilidade e adequabilidade necessários a geração de novos conhecimentos, representando um fórum de interação entre emissor e receptor do conhecimento e da informação. (CARVALHO, 2002, p. 98).

Independente da modalidade do ensino se presencial ou à distância, que se justifica o presente trabalho que têm como objetivo principal identificar que tipo de atenção às bibliotecas universitárias tem dispensado aos alunos EAD (Ensino a Distância), observando as especificidades dessa modalidade de ensino em plena expansão.

Acerca dessa discussão Souza (1999, p. 54) afirma que:

As bibliotecas terão que gerenciar a transição rumo à virtualidade. Adequando-se a esses novos paradigmas e assumindo postura proativa e crítica, conjugada a uma abordagem holística sobre o crescimento do Ensino a Distância. De sorte que quanto maior for o desenvolvimento das bibliotecas em ferramentas tecnológicas e virtuais melhor será o andamento do EDA.

Avaliando o exposto, podemos referenciar as transformações atuais e vindouras que cercam os serviços prestados pelas bibliotecas aos usuários EAD. Conforme Moore (1973, p. 4) o ensino a distancia. “é uma família de métodos instrucionais onde as ações dos professores são executadas à parte das ações dos alunos, e a comunicação entre o professor e o aluno deve ser facilitada por meios impressos, eletrônicos, mecânicos ou outros”.

A análise centrou-se na abordagem qualitativa, sobre a temática biblioteca universitária, seus desafios e atuação no contexto do ensino a distância.

2 JUSTIFICATIVA

Esta pesquisa justifica-se, tendo em vista a necessidade premente de soluções para a questão da atuação das bibliotecas universitárias, no contexto do ensino a distância. Um estudo dessa natureza pode contribuir com discussões que apontem solução para elaboração e implemento de atividades necessárias nas bibliotecas universitárias diante da expansão do ensino a distância, pressupondo a forma de como as bibliotecas universitárias podem servir de alicerce para fomentar as atividades de ensino superior EAD. O ensino a distância se caracteriza como ferramenta de viabilização do ensino, e esta modalidade de instrução proporciona recurso que permite o atendimento de uma grande quantidade de alunos.

“Economia de tempo, democratização do ensino, democratização do acesso ao conhecimento, maior velocidade de acesso ao conhecimento, rapidez, ultrapassando fronteiras geográficas” (MELLO, 2000, p. 2) são requisitos base para a adesão ao EAD, e igualmente alternativas viáveis para enfrentar as dificuldades de oferta da educação de nível superior.

O ensino a distância, ainda que com restrições, promove oportunidades às pessoas, facilitando seu ingresso em todas as fases do ensino, desde a educação de jovens e adultos até a pós-graduação. O EAD é um instrumento de ensino com bastante flexibilidade temporal. Desse modo não há a obrigatoriedade do aluno ir fisicamente ao local de instrução, somente em ocasiões pré-determinadas. O aluno EAD possui mais autonomia para desenvolver suas atividades, assim o EAD subsidia o acesso à educação promovendo novas possibilidades de aprendizagem.

Uma vez que, o ensino tradicional ocupa boa parte do tempo, exigindo dedicação quase exclusiva por parte do aluno, esse tipo de aprendizagem visa atender pessoas em situações diversas. O ensino dessa natureza integraliza o indivíduo ao conhecimento, o aluno EAD possui mais autonomia para administrar sua vida estudantil.

Para tanto, neste contexto de abordagem, a biblioteca universitária precisa servir de suporte informacional adequado ao aluno EAD, dispensando a esse público, atenção necessária durante a formação acadêmica no suprimento das necessidades essenciais de pesquisa, conforme previsto no Capítulo II do Decreto nº 5.622, de dezembro de 2005. O artigo 12 deste redige

Algumas formalidades necessárias para que as instituições que queiram oferecer a modalidade ensino a distância. Inciso 14 diz que: “Os polos precisam ter bibliotecas adequadas, inclusive com acervo eletrônico remoto e acesso por meio de redes de comunicação e sistemas de informação, com regime de funcionamento e atendimento aos estudantes de EAD (BRASIL. Decreto nº 5.622, 2005).

Este estudo torna-se importante porque visa assinalar saídas para que as bibliotecas universitárias venham a ter uma atuação mais decisiva ante a expansão do ensino a distância.

3 PROBLEMA

Este trabalho estruturou-se em torno das seguintes questões:

As bibliotecas universitárias têm atendido os alunos EAD, observando as especificidades dessa modalidade de ensino em evolução?

Qual a posição atual das bibliotecas universitárias em relação ao ensino a distância?

Que atendimento é dado a esse usuário?

4 HIPÓTESES

As bibliotecas universitárias na atualidade não estão preparadas para atender os alunos EAD.

As bibliotecas universitárias não têm demonstrado interesse nem preocupação em ajustar-se às necessidades e peculiaridades do EAD.

As bibliotecas universitárias não oferecem nenhum um tipo de auxílio com suporte diferenciado aos discentes EAD.

5 OBJETIVO GERAL

Identificar que tipo de atenção as bibliotecas universitárias têm dispensado aos alunos EAD.

5.1Objetivos específicos

Identificar de que forma os alunos do EAD são atendidos pelas bibliotecas universitárias.

Verificar quais serviços as bibliotecas universitárias oferecem aos alunos EAD.

Identificar, na perspectiva de diretores de bibliotecas universitárias, os desafios no atendimento do aluno EAD.

Averiguar como os gestores de bibliotecas percebem esses usuários.

6 REFERENCIAL TEÓRICO

Propõe-se inicialmente mostrar algumas definições terminológicas da palavra biblioteca. Com isso, objetiva-se esclarecer determinadas noções sobre o termo e os significados que lhe dão possíveis sentido.

6.1 Biblioteca: definição

“Biblioteca (do grego βιβλιοθήκη, composto de βιβλίον, "livro", eθήκη "depósito"), e que, na definição tradicional, é um espaço físico em que se guardam livros.” (PINHEIRO, 2007 p.1). No Dicionário Aurélio (1986, p. 97) Biblioteca “é uma coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, para estudo, leitura e consulta. Edifício ou recinto onde ela se informa, móvel onde se guarda e/ou ordenam livros”.

Targino (1983, p. 87) define o termo biblioteca com uma visão mais evolutiva. A autora acrescenta que é um “local onde, uma coleção organizada e constituída de acordo com a demanda e necessidade dos usuários, efetivos e potenciais a que se destina, tanto, no que concerne ao tipo de material como a diversificação dos assuntos”.

Com o passar do tempo a sociedade evoluiu sua postura a respeito da biblioteca, digamos que o homem moderno vê a figura da biblioteca no contexto atual de forma diferente, as definições terminológicas iniciais não condizem com a realidade da biblioteca moderna, tendo em vista que na atualidade a biblioteca ganhou nova forma configuração e não está mais restrita a um espaço físico. As bibliotecas digitais e virtuais já são uma realidade notória em plena expansão. Pinho e Machado (2011, p. 6) dizem que o termo biblioteca na visão contemporânea “faz referência a qualquer compilação de dados registrados em muitas outras formas e, não só em livros. O termo pode designar microfilmes, revistas, gravações, slides, fitas magnéticas, vídeo e e-book”. Assim sendo, as definições do termo “são pequenas e pouco precisas, já que os sentidos de biblioteca, seja na literatura científica da área ou nas necessidades dos sujeitos-leitores, são muito mais amplos” (BASTOS, 2011, p. 2). Diante disso, encontrar a terminologia adequada que encaixe a realidade de hoje ainda é uma questão não resolvida.

6.1.2 Breve visão histórica da biblioteca no mundo e no Brasil

O surgimento da biblioteca na história está relacionado à necessidade do registro e salvaguarda do conhecimento produzido pela humanidade. Tal fato pode ser visto ao analisarmos a história, pois desde o homem primitivo buscava-se formas de registrar e resguardar a informação. Povos como os babilônicos, egípcios, sumérios tinham seus conhecimentos expostos em suportes de argila. No processo de historicidade, acredita-se que as bibliotecas mais famosas das quais se tem notícia seriam “a de Nínive, Pérgamo, as gregas, as romanas e, principalmente, a de Alexandria criada no século III a.C” (SANTOS, 2012. p. 2).

[...] Seguidas das bibliotecas na Idade média que eram divididas em bibliotecas dos mosteiros e de ordens religiosas diversas, as bibliotecas das universidades e as bibliotecas particulares, quase sempre pertencentes aos reis, nobres ou grandes senhores. Estas últimas constituem a origem das bibliotecas nacionais. Desde o surgimento das bibliotecas até o período da Renascença os guardiões dos livros não tinham uma existência social como os bibliotecários que conhecemos hoje; eram sempre eruditos (sacerdotes ou figuras da elite) que viviam reclusos em suas bibliotecas e preocupados em salvaguardar e copiar as obras dos acervos (MARTINS; WILSON, 2001. p.71).

No Brasil, as primeiras bibliotecas foram as dos conventos e as particulares. Dentre as mais importantes, de acordo com algumas literaturas, podemos citar: a Biblioteca do Mosteiro de São Bento e a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro, fundadas, respectivamente, em 1581 em Salvador, e em 1810 no Rio de Janeiro. E ambas possuíam, na época, as mesmas características das bibliotecas antecedentes, ou seja, seu acervo não era acessível ao público em geral. A Biblioteca Nacional destinava o acesso somente a família real, pois o acervo original era oriundo desta. Somente em raríssimas ocasiões alguns eruditos também tinham acesso, por meio de autorização à biblioteca para consulta-la. Vale apenas citar a Biblioteca Mário de Andrade inaugurada em 1926, que obteve grande notoriedade por manter uma das mais relevantes coleções públicas da América Latina (SANTOS, 2011).

6.1.3 Bibliotecas tipos e funções

Quanto aos tipos de bibliotecas, elas podem ser classificadas conforme Gomes (2010, p. 18-21):

Públicas: o acesso ao acervo costuma ser gratuito, e as obras bibliográficas destinadas ao empréstimo por um determinado período de tempo

Particulares: geralmente são mantidas por pesquisadores, instituições de colecionadores;

Especializadas: possuem um caráter específico, ou seja, as coleções são sobre determinados temas do conhecimento;

Comunitárias: normalmente situam-se em áreas residenciais e em bairros menos favorecidos, elas dificilmente recebem algum apoio governamental;

Escolares: dar apoio e orientação nas atividades escolares, bem como promove a capacidade de auto crítica dos usuários, por meio da informação.

Infantins: têm por finalidade oferecer serviços e fundos bibliográficos, que familiarizaram as crianças com a leitura, ou seja, desenvolvê-las para o hábito da leitura através da criatividade e imaginação;

Universitárias: no geral, tende a servir de subsídio ao corpo docente e discente das universidades.

Especiais: procuram desenvolver produtos e serviços que venham atender usuários que possuem alguns tipos de necessidades especiais como de exemplo as bibliotecas braille.

As funções das bibliotecas variam de acordo com as pretensões que cada uma tem, ao tipo de público, nos objetivos que pretendem alcançar e nos serviços e produtos que querem oferecer. Dentre algumas opções, elas podem ter funções de apoio educacional, e neste rol estariam as bibliotecas públicas, escolares e universitárias. Há aquelas também de caráter recreativo e cultural, que provavelmente seja o caso das bibliotecas infantis, escolares e comunitárias. Outra função da biblioteca seria a de preservação da memória, a exemplo da Biblioteca Nacional do Brasil, que tem o caráter de guarda memorial do país (GOMES, 2010, p. 19). Independente da especificidade das bibliotecas, hoje é primordial pensar em dois fatores para que elas venham, deveras, atender à comunidade. Primeiro precisam acompanhar o crescimento das instituições a qual fazem parte e buscar incluir as tecnologias no seu cenário. Ou seja, ao se pensar na concepção de uma biblioteca é preciso ter em mente não somente a ideia do espaço físico, mas todas as ferramentas necessárias para que venha atender às novas demandas de informação.

6.1.4 Bibliotecas universitárias

As bibliotecas universitárias são unidades de informação ligadas diretamente a uma instituição de ensino superior, logo a universidade pode valer-se dessa ferramenta para aprimorar seus intentos. Ou seja, essas duas instituições “se integram com as universidades numa relação de interdependência e troca mútua”. (DEUS, 2011.p.3).

As bibliotecas universitárias, além de servirem como fonte de informação, podem ser capazes de aperfeiçoar o pensamento crítico do indivíduo, deixando-o mais participativo no meio social no qual está inserido.

Porém, na Idade Média, entre os séculos V e XV, as bibliotecas em geral eram instrumentos de uso restrito e monopolizado, e estavam presas às entidades religiosas, ou seja, nessa época as bibliotecas atendiam somente a certos grupos da sociedade. Mas com o passar do tempo, as bibliotecas foram perdendo o caráter privado para ser um bem compartilhado, alcançando, assim, seu caráter social dentro das diversas instituições de ensino. Isto se deu por meio do avanço e do desenvolvimento do ensino técnico científico e da evolução das tecnologias de informação e comunicação.

Russo e Mariza (2003, p. 3) esclarecem que a biblioteca universitária.

Presta, sem dúvida, um serviço essencial para toda a Universidade, pois na era da informação, com a multidisciplinaridade, a Biblioteca Universitária do século XXI se apresenta como a unidade de informação perfeitamente integrada ao ambiente informacional deste século.

Tendo como primazia colaborar e viabilizar toda e qualquer atividade no âmbito acadêmico, tanto de docentes como discentes, fazendo com que as necessidades informacionais sejam supridas. As bibliotecas universitárias são parte de suma importância das instituições, algumas literaturas afirmam que elas, “surgiram na Idade Média, pouco antes do Renascimento. Sabe-se que a princípio elas estavam ligadas às ordens religiosas, porém já começavam a ampliar o conteúdo temático além da religiosidade” (MILANESI, 2002, p. 25).

Aos poucos foi se incorporando às bibliotecas universitárias a missão de ser órgão intermediário das instituições, no sentido não somente de disseminar informação, mas ser uma extensão das universidades, as bibliotecas universitárias juntamente com sua instituição norteiam o desenvolvimento educacional,

construindo formas e meios pelos quais os as necessidades informacionais possam ser sanadas. Nesse sentido Rebelo (2011, p. 11) destaca que:

Vivemos atualmente na Sociedade da Informação e do Conhecimento, onde o novo modelo que gera valor é a informação. Neste contexto, as instituições de ensino superior são chamadas a desempenhar um papel de liderança na formação dos cidadãos e a biblioteca universitária terá um papel preponderante na prossecução da missão da instituição onde está inserida. O seu objetivo principal é auxiliar a comunidade académica no processo de transformação da informação em conhecimento.

Em decorrência da evolução tecnológica e da crescente modernização da sociedade, as bibliotecas universitárias viram-se obrigadas a elaborar novas maneiras de trabalhar com a informação, pois cabe a responsabilidade de ser este espaço informacional, adequando-se às novas realidades contemporâneas.

6.1.5 Ações em prol das bibliotecas universitárias brasileiras

Como em toda parte do mundo, o avanço das bibliotecas universitárias se deu em função do crescimento das universidades, no Brasil, elas seguem esse mesmo acontecimento.

Assim, foi necessário pensar em planos e ações que pudessem revitalizar o ensino e, conseqüentemente, as bibliotecas universitárias. Cito aqui a Universidade de Brasília (UnB), criada em 1961, como exemplo na iniciativa inovadora em benefício do ensino superior.

Nessa ocasião por iniciativa do governo federal, formou um grupo de trabalho que resultou na lei 5.540/68. Tal fato foi positivo para o ensino universitário, porém uma grande falha aconteceu, as bibliotecas universitárias não foram citadas nessa lei 5.540/68. Sendo que de acordo com o Conselho Federal de Educação (CFE). Um dos requisitos de reconhecimento de curso superior era a existência de uma biblioteca Porém, as bibliotecas, de alguma forma puderam ser beneficiadas. Com as diretrizes da Ação e, diante da oportunidade, iniciaram as discussões para a criação de um plano que tivesse como pressuposto formular uma política para a área de bibliotecas universitárias. Em abril de 1986 criam o I Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (SILVA, 1980, p.6).

As informações seguintes mostram várias ações históricas, que contribuíram para que, melhorias viessem acontecer no ambiente das bibliotecas universitárias brasileiras.

Tabela 1 – Ações em prol das bibliotecas universitárias brasileiras

1973	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Belém-PA – Criação da Associação de Bibliotecas Universitárias (ABBU).
1974	Seminário para estudos dos problemas de administração e funcionamento das bibliotecas universitárias.
1978	Instalações dos Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias. (SNBU).
1984	Criação do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico/PADCT.
1985	Documento Base do PNBU (SNBU Campinas-SP).
1986	Portaria 288 de 24/04/86 do MEC, instituição do PNBU.
1987	PNBU foi tema do SNBU realizado em Porto Alegre para permitir ampla divulgação de seus programas e projetos e possibilitar a participação efetiva de todos os presentes nos debates e decisões.
1990	Programa Nacional de Bibliotecas de IES-PROBIB.
1992	Ofício de chefes dos Serviços de Desenvolvimento das Bibliotecas das IFES para o Diretor do Departamento de Política de Ensino Superior que ao assumir solicita a retomada do PNBU/PROBIB.
1990	Advento da Internet e criação das bibliotecas virtuais, catálogos on line bancos de teses e de dissertações.
1991	Reunião Plenária do CRUB aprova Moção

	enviada ao MEC solicitando o fortalecimento e manutenção do PNB/PROBIB.
1996	IX SNBU, em Curitiba, recomenda a reativação do PNB.
2000	Lançamento do Portal de Periódicos CAPES – CBBU é membro nato do Conselho Consultivo.
2006 2008	INEP - Censo da Educação Superior - atuação CBBU 2007 – REUNI – interferência e atuação da CBBU.
2008	. Minuta PNB-Programa Nacional Biblioteca da Universidade.

Fonte: Adaptado de (CHURCHILL, 2010).

Todas essas ações foram válidas para estabilizar as bibliotecas universitárias brasileiras, isso não significa que hoje ela tenha chegado ao patamar desejável, principalmente no que diz respeito à visibilidade que ela precisa ter dentro das instituições às quais fazem parte.

6.2 Bibliotecas universitárias: principais serviços oferecidos

De acordo com os métodos, propósitos, objetivos e avanços de cada instituição de ensino superior, o papel protuberante das bibliotecas universitárias é servir a toda comunidade acadêmica. Os principais serviços oferecidos pelas Bus são classificados conforme as descrições de Gomes (2010, p. 24-25).

Capacitação dos usuários: tal serviço tem por objetivo instruir os usuários de modo que os mesmos venham ter domínio na hora de usar todos os recursos informacionais oferecidos pela biblioteca;

Consulta local: é onde o usuário tem acesso ao catálogo da biblioteca por meio dos terminais de consulta, e de maneira autônoma, ele mesmo procede à busca do material de seu interesse;

Empréstimos domiciliares geralmente existem: algumas regras, cada biblioteca possui sua especificidade, ou seja, a biblioteca universitária oferece esse

tipo de serviço, somente para a comunidade acadêmica incluindo discentes, docentes e técnicos da instituição. A comunidade geral pode consultar os materiais e usar o espaço, mas o empréstimo está destinado às pessoas que tem vínculo com a universidade;

Levantamento bibliográfico: faz-se uma identificação dos materiais existentes na biblioteca, este serviço pode ser solicitado pelo próprio usuário;

Formação e desenvolvimento de acervo: tarefa que a biblioteca realiza para adquirir os materiais necessários de modo que venha atender às necessidades dos usuários;

Reserva e renovação: a reserva diz respeito aos materiais mais procurados, a renovação, fala do que já está emprestado, se o cliente desejar continuar com o material ele executa a renovação;

6.2.1 Responsabilidade das bibliotecas universitárias com o ensino a distância

As bibliotecas universitárias precisam contribuir de maneira significativa para suprir às necessidades dos usuários de ensino a distância, de forma que os alunos, possam usufruir dos serviços por elas proporcionados.

Para tal, as bibliotecas precisam atuar num campo igualitário, uma vez que o aluno EAD possui necessidades que devem ser vistas e supridas. Por meio de mecanismos diferenciados (adaptação dos serviços) com métodos e técnicas diferentes do presencial de forma que venha os ajudar na construção do conhecimento. Blattmann e Belle (2000, p. 19) explicam que

Quando instituições acadêmicas começam a oferecer a opção do aprendizado a distância a biblioteca é responsável em providenciar aos estudantes *off-campus* (distanciados do campus) os mesmos serviços que são providenciados aos estudantes que frequentam o campus (*on-campus*), mas estes serviços não são geralmente providenciados da mesma maneira. Criar serviços de referência aos estudantes remotos faz com que a profissão de quem atua em bibliotecas seja repensada nas maneiras em que os serviços são elaborados.

A partir do momento que a instituição, passa a oferecer cursos EAD, as bibliotecas universitárias precisam romper o tradicionalismo. É necessário que a instituição tenha uma estrutura computacional adequada. Nessa perspectiva, Müller (2000, p.4) diz que “na verdade os alunos de cursos à distância precisam de

orientação, especialmente planejada para encontrar seu caminho - virtual - aos serviços bibliotecários e ao acervo disponível”. Em relação ao acervo, para que o aluno EAD possa ter acesso ele precisaria estar disponível online, no entanto, não é fácil encontrar saída para tal situação, uma vez que para disponibilizar o acervo online é preciso dentre outras etapas, que o acervo fosse digitalizado.

Portanto, o notável crescimento do EAD no Brasil requer uma atitude proativa da parte das bibliotecas universitárias, tendo em vista que há ampla centralização de pessoas aderentes aos programas EAD de nível superior. Isto significa que é preciso ver como a informação deve ser disseminada ao público EAD. Consequentemente as bibliotecas universitárias precisam dispor de métodos diferenciados de atendimento, pois a prestação de serviços se direciona em curto prazo para o atendimento misto de usuários presenciais e virtuais em escalas cada vez maiores.

7 ENSINO A DISTÂNCIA

Neste segundo momento pretende-se realizar uma abordagem de aspecto conceitual, do que é o ensino a distância dentre outros enfoques.

7.1 Conceituação

Segundo Dohmen (1967, p. 8) “o ensino a distância é uma forma organizada de estudo, onde o aluno se instrui a partir do material que lhe é apresentado e o acompanhamento do estudante é levado a cabo por um grupo de professores”.

Para o MEC (1996, p. 1) “ensino a distância é a modalidade educacional na qual alunos e professores estão separados, e por isso, faz-se necessária a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação”.

Moran (2008, p. 1), diz que é uma forma de “Ensino/aprendizagem onde professores e alunos não estão normalmente juntos, fisicamente, mas podem estar conectados, interligados por tecnologias, principalmente as telemáticas, como a Internet”.

É um tipo de procedimento educacional em que: “as práticas docentes acontecem à parte dos discentes, de tal modo que a comunicação entre o professor e o aluno possa se realizar através de textos impressos, meios eletrônicos, mecânicos, ou outras técnicas” (MOORE; KEARSLEY, 1996, p.290).

Historicamente, o ensino a distância passa pelas chamadas quinta gerações, o objetivo do quadro a seguir é mostrar os meios utilizados no EAD desde o início.

Tabela 2 - As gerações do EAD

1ª Geração - Correspondência	2ª Geração - Transmissão/radio e TV	3ª Geração - Universidade aberta
4ª Geração - Teleconferência		5ª Geração - Internet/web

Fonte: produção própria da autora.

Com as mudanças no decorrer do tempo, atualmente o cenário EAD é bastante inovador, por mais que ainda exista formas tradicionais. Ultimamente a maioria das atividades de ensino a distância são desenvolvidas prioritariamente através de suportes tecnológicos.

7.1.2 Histórico do ensino a distância no mundo e no Brasil

Ao falar de ensino a distância é importante ressaltar que não se trata de um tema novo, ao contrário do que se pensa, essa prática acontece desde tempos antigos. Os primeiros indícios do EAD aconteceram por correspondência ainda no século XVIII. Porém, foi aproximadamente no século XIX que o EAD veio a desenvolver-se. Hoje de maneira expressiva ele abrange diversas mídias que permitem diálogo amplo entre emissor e receptor (BARROS, 2003, p.52). De acordo com a literatura os primeiros indícios do EAD ocorreram da seguinte forma.

Tabela 3 - Histórico do EAD no mundo

1728	A Gazeta de Boston, em sua edição de 20 de março, oferece num anúncio: material para ensino e tutoria por correspondência.
1833	O número 30 do periódico sueco Lunds Weckoblad comunica a mudança estudam a “composição” por correspondência.
1840	Um sistema de taquigrafia à base de fichas e intercâmbio postal com os alunos e criado pelo inglês Isaac Pitman.
1843	Funda-se a Phonographic Correspondence Society, que se encarrega de corrigir as fichas com os exercícios de taquigrafia anteriormente aludidos.
1846	Em Berlim, a Sociedade de Línguas Modernas patrocina os professores Charles Toussain e Gustav Laugenschied para ensinarem francês por correspondência.
1858	A Universidade de Londres passa a conceder certificados a alunos externos que recebem ensino por correspondência.

1873	Surge, em Boston, EUA, a Sociedade para a Promoção do Estudo em Casa.
1883	Começa a funcionar, em Ithaca, no Estado de Nova Iorque, EUA, a Universidade por Correspondência.
1891	Por iniciativa do reitor da Universidade de Chicago, W. Raineu Harper é criado um Departamento de Ensino por Correspondência.
1903	Júlio Cervera Baviera abre, em Valência, Espanha, a Escola Livre de Engenheiros. As Escolas Calvert de Baltimore, EUA, criam um Departamento de Formação em Casa, para acolher crianças de escolas primárias que estudam sob a orientação dos pais.
1910	Professores rurais do curso primário começam a receber material de educação secundária pelo correio, em Vitória, Austrália.
1911	Ainda na Austrália, com a intenção de minorar os problemas das enormes distâncias, a Universidade de Queensland começa a experiência para solucionar a dificuldade.
1914	Na Noruega, funda-se a Norst Correspondanse skole e, na Alemanha, a Ferns chule Jena.
1922	A New Zeland Correspondence School começa suas atividades com a intenção inicial de atender a crianças isoladas ou com dificuldade de frequentar as aulas convencionais. A partir de 1928, atende também a alunos do ensino secundário.
1938	No Canadá, na cidade de Victória, realiza-se a Primeira Conferência Internacional sobre a Educação por Correspondência.
1939	Nasce o Centro Nacional de Ensino a Distância na França (CNED), que, em principio, atende, por correspondência, a crianças refugiadas de guerra. É um centro público, subordinado ao Ministério da Educação Nacional.
1940	Na década de quarenta, diversos países do centro e do

	leste europeus iniciam esta modalidade de estudos. Já por estes anos os avanços técnicos possibilitam outras perspectivas que as de ensino meramente por correspondência.
1947	Através da Radio Sorbonne, transmitem-se aulas de quase todas as matérias literárias da Faculdade de Letras e Ciências Humanas de Paris.
1962	Inicia-se, na Espanha, uma experiência de Bacharelado Radiofônico
1968	O Centro Nacional de Ensino Médio por Rádio e Televisão da Espanha se transforma no Instituto Nacional de Ensino Médio a Distância (INEMAD).
1969	Cria-se a British Open University, instituição verdadeiramente pioneira e única do que hoje se entende como educação superior a distância. Inicia seus cursos em 1971. A partir desta data, a expansão da modalidade tem sido inusitada.
1972	Cria-se em Madri, Espanha, a Universidad Nacional de Educacion a Distancia (UNED), primeira instituição de ensino superior a suceder a Open University em nível mundial.
1979	Criado o Instituto Português de Ensino a Distância, cujo objetivo era lecionar cursos superiores para população distante das instituições de ensino presencial e qualificar o professorado.
1984	O Rutinsches Fernelehrinstitut de Berlim organiza cursos por correspondência para obtenção do Abitur (aceitação de matrícula na Universidade).
1988	O Instituto Português de Ensino a Distância dá origem a Universidade Aberta de Portugal.

Fonte: Adaptado de (FREITAS, 2005).

No cenário brasileiro, o EAD pode ser considerado uma modalidade de ensino bem vista, mas com algumas dificuldades, “principalmente de políticas públicas para

o setor. Porém, em mais de cem anos, excelentes programas foram criados e graças à existência deles, fortes contribuições foram dadas ao setor para que se democratizasse a educação de qualidade” (ALVES, 2009, p. 9). Apesar das dificuldades a modalidade EAD no Brasil tem tomado força ao longo do tempo.

Nos últimos anos, a educação a distância (EAD) se tornou o principal vetor de aceleração das matrículas no ensino superior no Brasil. Proporcionalmente, a modalidade cresce mais que a presencial a cada ano. Em 2003, a EAD respondia por apenas 1,27% do total das matrículas de graduação no Brasil, o que totalizava quase 50 mil alunos. Já em 2012, essa taxa chegou a 15,2% e os cursos a distância já ultrapassavam a marca de 1,1 milhão de estudantes (SENAC, 2014, p. 1).

Historicamente, as primeiras iniciativas de EAD no Brasil aconteceram a partir desses relatos:

Tabela 4 - Histórico do EAD no Brasil

1923	Fundação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro.
1936	Doação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro ao Ministério da Educação e Saúde.
1937	Criação do Serviço de Radiodifusão Educativa do Ministério da Educação.
1959	Início das escolas radiofônicas em Natal (RN).
1960	Início da ação sistematizada do Governo Federal em EAD; contrato entre o MEC e a CNBB: expansão do sistema de escolas radiofônicas aos estados nordestinos, que faz surgir o MEB - Movimento de Educação de Base – sistema de ensino a distância.
1965	Início dos trabalhos da Comissão para Estudos e Planejamento da Radiodifusão Educativa.
1966-1967	Instalação de oito emissoras de televisão educativa: TV Universitária de Pernambuco, TV Educativa do Rio de Janeiro, TV Cultura de São Paulo, TV Educativa do Amazonas, TV Educativa do Maranhão, TV Universitária do Rio Grande do Norte, TV Educativa do Espírito Santo e TV Educativa do Rio Grande do Sul.

1967	Criada a Fundação Padre Anchieta, mantida pelo Estado de São Paulo, com o objetivo de promover atividades educativas e culturais através do rádio e da televisão (iniciou suas transmissões em 1969); constituída a Feplam (Fundação Educacional Padre Landell de Moura), instituição privada sem fins lucrativos, que promove a educação de adultos através de tele-educação por multimeios.
1969	TVE Maranhão/CEMA - Centro Educativo do Maranhão: programas educativos para a 5ª série, inicialmente em circuito fechado e a partir de 1970 em circuito aberto, também para a 6ª série.
1970	Portaria 408 - emissoras comerciais de rádio e televisão: obrigatoriedade da transmissão gratuita de cinco programas semanais de 30 minutos diários, de segunda a sexta-feira, ou com 75 minutos aos sábados e domingos. É iniciada, em cadeia nacional, a série de cursos do Projeto Minerva, irradiando os cursos de Capacitação Ginásial e Madureza Ginásial, produzidos pela Feplam e pela Fundação Padre Anchieta.
1972	Criação do Prontel - Programa Nacional de Tele-Educação - que fortaleceu o Sinred - Sistema Nacional de Radiodifusão Educativa.
1973	Projeto Minerva passa a produzir o Curso Supletivo de 1º Grau, II fase, envolvendo o MEC, Prontel, Cenafor e secretarias de Educação.
1973-74	Projeto SACI conclusão dos estudos para o Curso Supletivo "João da Silva", sob o formato de telenovela, para o ensino das quatro primeiras séries do 1º grau; o curso introduziu uma inovação pioneira no mundo, um projeto - piloto de tele-didática da TVE, que conquistou o prêmio especial do Júri Internacional do Prêmio Japão.
1974	TVE Ceará começa a gerar tele-aulas; o Ceteb - Centro de Ensino Técnico de Brasília - inicia o planejamento de cursos

	em convênio com a Petrobrás para capacitação dos empregados desta empresa e do projeto Logus II, em convênio com o MEC, para habilitar professores leigos sem afastá-los do exercício docente.
1978	Lançado o Telecurso de 2º Grau, pela Fundação Padre Anchieta (TV Cultura/SP) e Fundação Roberto Marinho, com programas televisivos apoiados por fascículos impressos, para preparar o tele-aluno para os exames supletivos.
1979	Criação da FCBTVE - Fundação Centro Brasileiro de Televisão Educativa/MEC; dando continuidade ao Curso "João da Silva", surge o Projeto Conquista. Também como telenovela, para as últimas séries do primeiro grau; começa a utilização dos programas de alfabetização por TV - (MOBRAL), em recepção organizada, controlada ou livre, abrangendo todas as capitais dos estados do Brasil.
1979-1983	É implantado, em caráter experimental, o Posgrad - pós-graduação Tutorial à distância pela Capes - Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Ensino Superior - do MEC, administrado pela ABT - Associação Brasileira de Tecnologia Educacional com o objetivo de capacitar docentes universitários do interior do país.
1981	FCBTVE trocou sua sigla para FUNTEVE: Coordenação das atividades da TV Educativa do Rio de Janeiro, da Rádio MEC-Rio, da Rádio MEC-Brasília, do Centro de Cinema Educativo e do Centro de Informática Educativa.
1984-83	Criação da TV Educativa do Mato Grosso do Sul; Início do "Projeto Ipê", da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo e da Fundação Padre Anchieta, com cursos para atualização e aperfeiçoamento do magistério de 1º e 2º Graus, utilizando-se de multimeios.
1988	Verso e Reverso - Educando o Educador": curso por correspondência para capacitação de professores de Educação Básica de Jovens e Adultos MEC/Fundação

	Nacional para Educação de Jovens e Adultos (EDUCAR), com apoio de programas televisivos através da Rede Manchete.
1992	O Núcleo de Educação à Distância do Instituto de Educação da UFMT (Universidade Federal do Mato Grosso), em parceria com a Unemat (Universidade do Estado do Mato Grosso) e a Secretaria de Estado de Educação e com apoio da Tele-Université du Québec (Canadá), cria o projeto de Licenciatura Plena em Educação Básica: 1ª a 4ª séries do 1º grau, utilizando a EAD. O curso é iniciado em 1995.
1996	A Lei n.º 9.394/96, LDB, define que a Educação à Distância passa a ser encarada como modalidade aplicável ao sistema educacional brasileiro.
1998	O governo regulamenta o Art. 80 da LDB que trata especificamente da Educação à Distância, através do Decreto n.º 2.494.

Fonte: Adaptado de (PIMENTEL, 2010).

7.1.3 Principais marcos regulatórios do ensino a distância no Brasil

Ultimamente, inúmeros países fazem uso dessa modalidade de ensino. No Brasil, praticamente a maioria das instituições de ensino possuem modalidade de EAD, tanto instituições públicas quanto privadas.

O processo de fomentação regulamentar do EAD adveio com o lançamento da Lei 5.692/71, de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). Esta lei adequou o EAD no Brasil, ao regularizar o programa EAD para o ensino supletivo. Porém a normalização do EAD não foi totalmente contemplada com a LDB de 1971. Precisou-se de novas ações legislatórias mais amplas para formalizar o ensino a distância no Brasil. Para tanto, em 1996, surge a chamada nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação lei de n. 9.394/96. A LDB de 1996 foi um marco significativo, já que houve incentivos consideráveis em prol do EAD brasileiro em todas as etapas de ensino, (ROCHA, 2011). Conforme divulgado na LDB de 1996 Art.80.

O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

Parágrafo 1º- A Educação a Distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

Parágrafo 2º - A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diplomas relativos a cursos de Educação a Distância.

Parágrafo 3º - As normas para produção, controle e avaliação de programas de Educação a Distância e a autorização para sua implementação, caberão aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.

Parágrafo 4º - A Educação a Distância gozará de tratamento diferenciado que incluirá:

I - custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens;

II - concessão de canais com finalidade exclusivamente educativas;

III - reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais.

Ainda assim, a LDB de 1996, não foi suficiente para regulamentar totalmente o EAD. Em meados a LDB 1996/98, foi regulamentada pelos Decretos 2.494/98 e o 2.561/98. Com tudo, todas essas normativas não puderam contemplar o EAD em todos os pontos que precisariam ser validados, a saber, “aqueles relacionados à certificação, normatização e validação dos cursos ofertados a distância no Brasil, incluindo os de Mestrado e Doutorado a distância” (Rocha, 2011, p. 40). Portanto, um dos empenhos mais recentes para aprimorar o ensino a distância é o Decreto nº 5.622, 2005, que revoga os dois últimos Decretos citados acima, este Decreto de 2005, possui particularidades antes inexistentes, por exemplo: o Art. 2 expõe, “que os requisitos de carga horária e duração dos cursos e programas em EAD sejam os mesmos dos presenciais” (BRASIL. Decreto nº 5.622, 2005).

A instituição educacional que estiver em conformidade com a lei, é credenciada para atuar no EAD de forma mais eficaz. No que tange ao órgão fiscalizador a lei diz que: “Ao Ministério da Educação compete organizar e articular em regime de colaboração, a cooperação e integração entre os sistemas de ensino com o objetivo de padronizar as normas e procedimentos” (BRASIL. Decreto nº 5.622, 2005). Conforme o Art.30, para cada etapa do EAD: “educação de jovens e adultos, graduação, especialização, mestrado e doutorado existem exigências específicas” (BRASIL. Decreto nº 5.622, 2005). Um exemplo disto é a oferta de pós-graduação descrita no Art. 24 que requer que

A oferta de cursos de especialização a distância, por instituição devidamente credenciada, deverá cumprir, além do disposto neste Decreto, os demais dispositivos da legislação e normatização pertinentes à educação,

em geral, quanto à titulação do corpo docente, exames presenciais e apresentação presencial de trabalho de conclusão de curso ou monografia (BRASIL. Decreto nº 5.622, 2005).

Subtende-se que todos os esforços empregados para ajustar as leis de regulamentação do EAD no Brasil sirvam de embasamento para que melhorias sejam alcançadas no âmbito da modalidade de ensino EAD, estando as instituições sujeitas a cumprirem os dispostos da lei. Tal sujeitamento, se dá devido à necessidade de padronização para tal atividade educacional em nível nacional.

7.1.4 Ensino a distância e as contribuições da internet

Ao longo do tempo diversas mídias puderam ajudar no desenvolvimento do EAD, Lucila (2011, p. 5), expõe bem essa questão.

Com a chegada das fitas de vídeos cassete, o EAD incorporou estes dispositivos ao desenho didático de seus cursos, com materiais instrucionais que, a partir de então, também faziam uso destas mídias, em complemento ao rádio e ao material impresso. Anos mais tarde, o CD e o DVD viriam a cumprir respectivamente, as funções da fita do vídeo cassete. Entretanto, apesar da chegada desses dispositivos midiáticos, a lógica da mídia de massa predominava nos cursos EAD, pois eles ainda eram pensados a partir de uma abordagem instrucionista, em que o aluno seguia seu percurso de formação, com o apoio dos materiais auto-instrucionais e, eventualmente, contava com algum tipo de interação com a equipe de formação por carta ou telefone.

A partir do advento da internet foi admissível pensar em métodos interativos, entre alunos e professores, através de fóruns e listas de discussão, a chamada primeira geração da internet não conseguiu fazer com que houvesse a mediação compartilhada entre docentes e discentes, pois competiam aos estudantes somente as informações referentes ao curso, e a pouca interação acontecia de forma restrita e discreta entre professores e alunos de maneira assíncrona. No contexto da Web 2.0, o aluno EAD pôde desenvolver o papel tanto de receptor de mensagem como de produtor de ideias. A cibercultura, ao reunir documentos como, áudio, figura, movimento e vídeo, adquire um caráter hipermidiático, corroborando com o compartilhamento de informações e interação (PESCE; BRUNO, 2007). A internet é, sem sombra de dúvida, uma ferramenta de auxílio que trouxe inúmeros benefícios e desenvolvimento às atividades de ensino. No EAD, a internet possibilitou melhor atuação na prestação dos serviços, e segundo Azevedo (1999, p. 8).

especialmente aquelas ligadas à Internet, vem modificando o panorama dentro deste campo de tal modo que seguramente podemos falar de uma EAD antes e depois da Internet. Antes da Internet tínhamos uma EAD que utilizava apenas tecnologias de comunicação de um-para-muitos (rádio, TV) ou de um-para-um (ensino por correspondência). Via Internet temos as três possibilidades de comunicação reunidas numa só mídia: um-para-muitos, um-para-um e, sobretudo, muitos-para-muitos. É esta possibilidade de interação ampla que confere à EAD via Internet um outro status e vem levando a sociedade a olhar para ela de uma maneira diferente daquela com que olha outras formas de EAD.

A internet possibilitou ao EAD novas metodologias no processo de ensino, podendo contar atualmente com ferramentas inovadoras para consolidar suas atividades. Isto dá mais agilidade às práticas EAD. Acredita-se que esse cenário tende a melhorar cada vez mais, acompanhando o eminente desenvolvimento das tecnologias.

Nesse contexto as bibliotecas universitárias precisam ter infraestrutura e apoio de todos os recursos necessários às atividades de EAD, tais como recursos humanos, tecnológicos, pedagógicos e físicos, as bibliotecas precisam dispor de acervo atual de acordo com as necessidades das disciplinas oferecidas nos cursos e suporte adequado. Como por exemplo, as ferramentas de comunicação e informação que atendem as especificidades do ensino a distância. A biblioteca – polo deve disponibilizar seus recursos informacionais através dos meios midiáticos a serviço do EAD, para isso a informatização da biblioteca conta como fator essencial, assim os discentes EAD podem desfrutar dos serviços da biblioteca, já que tal procedimento facilita o acesso à informação (FERNANDES, 2011, p. 93).

“No Brasil, os critérios para o funcionamento das bibliotecas para os estudantes de curso a distância são definidos pelo Ministério da Educação, através do documento Referenciais de Qualidade na Educação a Distância” (FILHA; CIANCONI, 2010, p. 133). Os pontos principais avaliados são:

Tabela 5 - Demonstrativos dos critérios de avaliação do MEC

Nível de Avaliação	Itens de avaliação das bibliotecas (Polos e sede)
Avaliação de Cursos de Graduação	Condições de atendimento do acervo da bibliografia básica e complementar, conforme indicadores; existência de periódicos especializados; utilização da biblioteca virtual.

Credenciamento do Polo	Infraestrutura de pessoal projetada; espaço físico existente (instalações para acervo, estudo individual e em grupo); equipamentos disponíveis na biblioteca, livros da bibliografia básica (conforme quantidade indicada); livros da bibliografia complementar; assinaturas de periódicos especializados; existência de Biblioteca Virtual.
Credenciamento Institucional	Existência de corpo administrativo para atuar na gestão das bibliotecas dos Polos; instalações para o gerenciamento central das bibliotecas dos Polos e para manipulação do acervo; informatização do sistema de bibliotecas que administra a biblioteca dos Polos; política de expansão, aquisição e atualização do acervo dos Polos.
Autorização de Cursos	Existência de livros da bibliografia básica e complementar na sede da instituição; existência de assinaturas de periódicos especializados (impressos ou informatizados); existência de bibliografia básica na proporção indicada no Polo; existência de bibliografia complementar no Polo.
Autorização de Cursos	Existência de instalações para acervo, e funcionamento da biblioteca considerando (dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação e comodidade); instalações para estudo em grupo e individual; existência de livros da bibliografia básica na proporção indicada; existência de bibliografia complementar; existência de assinaturas de periódicos especializados, indexados e correntes (impressos ou informatizados); existência de biblioteca virtual.

Fonte: (ROCHA, 2011, p. 75).

O objetivo do MEC é verificar fatores que determinam os níveis de qualidade da instituição e biblioteca, para identificar se as mesmas possuem condições de oferecer ensino EAD. Sendo que a unidade de informação biblioteca universitária tem por missão: servir a comunidade acadêmica, ou seja, ela deve prestar serviços de acordo com as exigências do órgão regulador no caso o MEC, tais cobranças

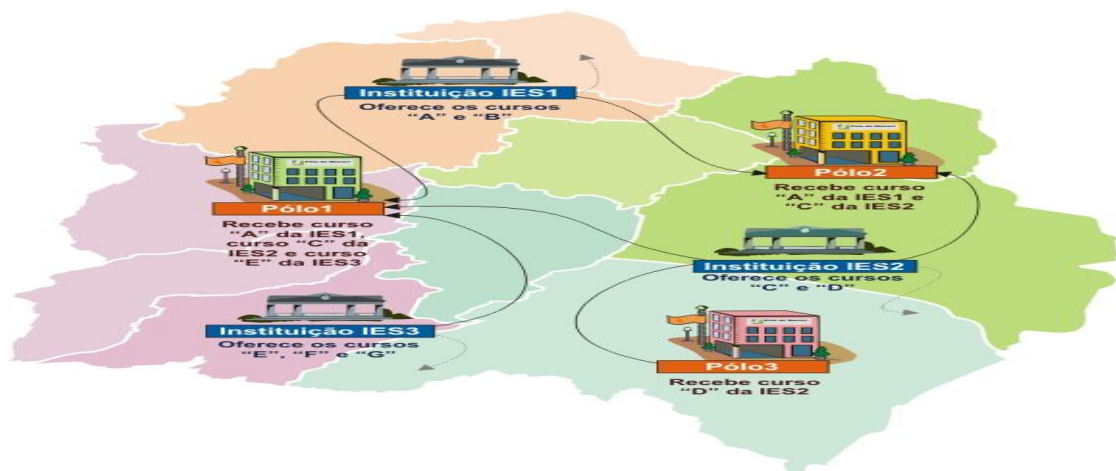
efetivam a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas diante das necessidades informacionais dos usuários.

7.1.5 Alternativa de expansão do EAD: universidade aberta do Brasil

A Universidade Aberta do Brasil (UAB) é um exemplo bem sucedido de ensino a distância. Composta por um agrupamento de instituições públicas de ensino superior, que tem por finalidade atender pessoas menos favorecidas. A UAB faz uso do método de EAD para fomentar a educação superior, atendendo o seguinte público: “dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos estados, municípios e do Distrito Federal e também a comunidade em geral” (BRASIL. UAB, 2006).

A legislação que regulamenta a iniciativa da UAB é o “Decreto 5800\06, que institui o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB, voltado para o desenvolvimento de modalidade EAD com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país” (BRASIL. Decreto nº 5.800, 2006). As diretrizes de funcionamento da UAB são desenvolvidas a partir de mediação com as instituições de ensino superior público, nas três esferas: federais, estaduais, municipais. A partir daí, são escolhidas quais unidades de ensino irão oferecer os cursos em determinado polo ou município, tendo como base os polos presenciais. Realizadas as determinações necessárias, a UAB garante o exercício da realização dos cursos ministrados (BRASIL. UAB, 2006).

Figura 1 - Forma de atuação da UAB



Fonte: (BRASIL. UAB, 2006).

A UAB demonstra ser uma forma confiável de fomento de educação superior. Ou seja, iniciativa dessa natureza contribui para a democratização do ensino superior com propriedade por meio do método EAD.

8 METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a fundamentação, o conceito de pesquisa segundo Rosa e Arnoldi (2006, p. 71) diz respeito a “uma atividade de investigação capaz de oferecer e, portanto, produzir um conhecimento novo a respeito de uma área ou de um fenômeno, sistematizando-o em relação ao que já se sabe”.

De acordo com Gil (1999, p. 45) pesquisa é um “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. (...) A pesquisa é desenvolvida mediante a utilização de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos”. Diante do exposto a natureza desta pesquisa se caracteriza como básica de cunho qualitativa. “[...] a pesquisa qualitativa oferece um grau maior de flexibilidade ao pesquisador. Tendo como características: a observação, a descrição, a compreensão e o significado, sem interferência do pesquisador” (SIMDUSEN, 2006, p. 18).

Soares (2003, p. 19) diz que “por meio desse tipo de abordagem, o pesquisador interpreta os fatos, procurando solução para o problema proposto em uma pesquisa de caráter científico”.

Buscou-se a fundamentação na abordagem descritiva exploratória tendo em vista que ela proporciona melhor funcionalidade com os objetivos deste trabalho. A pesquisa descritiva: “descreve as características de determinadas populações ou fenômenos. Uma de suas peculiaridades está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática” (GIL, 2008, p. 5).

8.1 Procedimentos metodológicos

Diz respeito à forma como os dados são obtidos, neste caso fez-se um levantamento.

Que é um tipo de pesquisa que ocorre quando envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento ou atividades desejamos conhecer através algum tipo de questionário. Em geral procedemos à solicitação de informação a um grupo do problema estudado para, em seguida, mediante análise qualitativa, obtermos as conclusões correspondentes aos dados coletados. Geralmente no levantamento [...] não são pesquisados todos os integrantes da população estudada. Antes selecionamos, mediante procedimentos estatísticos, uma amostragem significativa de todo o universo. As conclusões obtidas a partir dessa amostragem são projetadas

para a totalidade do universo, levando em consideração a margem de erro, que é obtido mediante cálculos estatísticos (GIL, 2008, p. 57).

Realizou-se, um levantamento por amostragem, tendo em vista a abrangência da população. O ranking das 1.000 melhores universidades do mundo, divulgados anualmente pela CWUR (Center for World University Rankings), que usa os seguintes critérios para classificar as universidades.

- O primeiro é a qualidade da educação, medida através dos números dos alunos que já ganharam prêmios e medalhas (vale 25%).
- O segundo é a taxa de empregabilidade dos alunos, medida através do número de alunos que ocupam posições de CEO em grandes empresas (vale 25%).
- O terceiro é publicação, medido pelo número de trabalhos de pesquisa que aparecem em veículos renomados (vale 5%).
- O quarto critério mede a qualidade de formação com o do número de prêmios e indicações (vale 25%).
- O quinto é o fator influência, medido através do número de vezes que já apareceram em veículos famosos (vale 5%).
- O sexto mede o número de pesquisas assinadas, que mais foram citadas (vale 5%).
- O sétimo mede o impacto que a universidade tem em diversos índices de educação (vale 5%).
- Por último, o número de patentes que a universidade tem, medido pelo número de pedidos de patentes internacionais. Fundamentado nas informações de CAMPOLI (2014, p.4)

Nesta pesquisa trabalhou-se por meio de amostragem simples escolheu-se quinze universidades brasileiras no ranking mundial para executar o estudo, na biblioteca universitária de cada uma, prioritariamente (na biblioteca central, tendo em vista que cada universidade possui diversas bibliotecas) “a amostragem é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é subconjunto de um universo”(MARCONI; LAKATOS, 2012, p. 16).

Tabela 6 - Amostragem

1º	Universidade de São Paulo- USP	131ª Posição
2º	Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ	329ª Posição
3º	Universidade de Campinas- Unicamp	437ª Posição
4º	Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG	496º Posição
5º	Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS	585º Posição
6º	Universidade Federal de São Paulo-Unifesp	626º Posição
7º	Universidade Estadual Paulista-UNESP	683º Posição
8º	Universidade do Estado do Rio de Janeiro-UERJ	846º Posição
9º	Universidade Federal Fluminense-UFF	852º Posição
10º	Universidade de Brasília-UnB	894º Posição
11º	Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC	898º Posição
12º	Universidade Federal de Santa Maria-UFSM	919º Posição
13º	Universidade Federal de São Carlos-UFSCAR	925º Posição
14º	Universidade Federal do Paraná-UFPR	929º Posição

15º	Universidade Federal de Pernambuco-UFPE	940º Posição
------------	---	---------------------

Fonte: Adaptado de (CAMPOLI, 2014).

A coleta de dados ocorreu no segundo semestre de 2014, por meio da técnica de observação sistemática dos sites das bibliotecas escolhidas e aplicação de questionários. “A Observação Sistemática é guiada por um objetivo definido, uma coisa que se deseja saber sobre aquela atividade” (MARCONI; LAKATOS, 2012, p. 176). Compete ao observador além de ver, procura analisar o objeto (os) de estudo, de forma que a atenção maior deve ser dada aos elementos mais importantes.

Quanto ao questionário, esta é uma ferramenta bastante usada na coleta de dados, Alvarenga e Rosa (2003, p. 136) destacam algumas particularidades desse tipo de método.

O questionário poderá:

- ❖ Ser enviado pelo correio
- ❖ Entregue ao correspondente ou aplicado por elementos preparados ou selecionados, quando for maior o número de indivíduos.
- ❖ Ser de natureza impessoal assegurando uniformidade na avaliação de uma situação para outra
- ❖ Ser formulado através de critérios com objetivos estabelecidos
- ❖ Ser claro e objetivo

Condições:

Se o questionário for respondido na ausência do investigador, deve ser acompanhado de instruções minuciosas e específicas, podendo conter dois tipos de questões.

- ❖ Perguntas abertas: destina-se a obter respostas livres
- ❖ Perguntas fechadas: destina-se a obter respostas mais precisas

Vantagens do questionário:

- ❖ Possui a vantagem de fazer com que os respondentes sintam-se mais confiantes, dado o anonimato, o que possibilita informações e repostas mais reais.
- ❖ É limitado em sua extensão e finalidade.
- ❖ Fácil aplicação.

Para esta pesquisa o questionário foi estruturado com sete perguntas, quatro fechadas e três abertas. A forma de remessa aconteceu via-email endereçado para as pessoas responsáveis pelas bibliotecas: diretor, chefe, coordenador. Aplicado entre o período 01/10/2014 a 06/11/2014. Passados alguns dias após o envio nenhuma resposta foi obtida. Por isso, houve a necessidade de entrar em contato com as quinze bibliotecas pelo telefone, solicitando que as mesmas colaborassem com a pesquisa, o resultado obtido foi somente de seis questionários respondidos.

9 ANÁLISE DOS DADOS

A observação dos sites das bibliotecas foi feita baseada em dois critérios. Primeiro, observou-se as quinze universidades possuíam modalidade de ensino a distância, concluiu-se que todas elas têm programas de ensino EAD. O segundo critério foi ver se no site de cada biblioteca existe determinado tipo de documento, manual, nota explicativa que faz menção de algum tipo de serviço diferenciado oferecido para os alunos EAD. Ao observar sistematicamente cada site, observou que, somente uma biblioteca, UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina) a biblioteca da possui um manual explicando passo a passo como o aluno EAD deve proceder para usufruir dos serviços da biblioteca tais como empréstimo domiciliar.

Essa biblioteca oferece também a possibilidade de o aluno entrar no site e consultar o catálogo on-line, reservar o material desejado, após enviar um e-mail com os dados do livro solicitando o empréstimo. A biblioteca envia tal material via correio para o endereço do aluno. As despesas de ida são por conta da biblioteca, já as de devolução são por conta do usuário. O prazo para o empréstimo é o mesmo dado aos usuários presenciais: 15 dias graduação e 30 dias pós-graduação, a contar a partir da postagem no correio.

Todas as bibliotecas possuem assinaturas de bases dados, portal capes, banco de teses e dissertações das próprias universidades, porém não há menção de que estes serviços atendem às necessidades informacionais dos usuários EAD.

Quanto ao questionário, apesar do número de resposta reduzido, foi possível fazer uma projeção para o universo num todo, ou seja, considerando as quinze bibliotecas. Subentende-se que a situação das quinze bibliotecas seja bastante semelhante, já que, em relação à maioria, seis bibliotecas responderam que não oferecem serviço de atendimento diferenciado ao aluno EAD, somente uma tem

postura diferente, conforme visto na observação dos sites, Por outro lado, todas disseram que os usuários EAD procuram a biblioteca, as finalidades são pesquisa e empréstimo domiciliar.

Em relação à pergunta sobre se a biblioteca sabia do número de alunos EAD existentes na instituição a maioria, quatro delas, disseram que não sabem, somente duas disseram que sim. Referente ao processo de comunicação das bibliotecas com os usuários EAD, quatro afirmam não ter nenhum canal específico de comunicação com o usuário EAD, duas disseram que sim, os canais mencionados foram o facebook e e-mail. Quanto a pergunta sobre se a biblioteca faz algum tipo de marketing para divulgar seus serviços aos usuários EAD, quatro disseram que sim e duas não, porém apesar da maioria das seis dizer que sim, ao analisar essa questão ver-se que o marketing feito não é específico para os usuário EAD, sendo que as formas mencionadas, foram treinamento dos novos usuários para conhecer a os serviços da biblioteca, treinamento do portal capes, ou seja esse tipo de divulgação é voltado mais para os usuários presenciais, já que na maioria esses treinamentos são realizados de forma presencial.

Sobre os desafios para o atendimento ao usuário EAD, todas as bibliotecas ressaltaram que as dificuldades estão relacionadas com falhas da instituição (universidade), como por exemplo, o total de usuários EAD existentes não é passado para a biblioteca, bem como a falta de recursos para um atendimento adequado e de qualidade.

Tabela 7 - Bibliotecas que responderam o questionário

Biblioteca da UFSC
Biblioteca da UFSM
Biblioteca da UFSCAR
Biblioteca da UERJ
Biblioteca da UFPR

Fonte: produção própria da autora.

CONCLUSÃO

Através deste trabalho verificou-se que as bibliotecas não estão preparadas para atender o usuário EAD como deveria, tendo em vista que elas não entendem que os serviços prestados a esse público precisam ser diferenciados. A procura por materiais informacionais impressos nas bibliotecas universitárias ainda é grande. Porém, o usuário EAD atualmente não tem usufruído dos serviços com as mesmas facilidades dos usuários presenciais, sendo que eles não irão sair de sua cidade pólo, no interior, para ir até à biblioteca sede pegar livros na biblioteca. Ou seja, para que esse atendimento atingisse um nível considerável de qualidade, a postura correta seria que todas as bibliotecas tivessem um atendimento como a única biblioteca mencionada na observação dos sites, que oferece a possibilidade de o aluno entrar no site e consultar o catálogo on-line, reservar o material desejado, após enviar um e-mail com os dados do livro solicitando o empréstimo domiciliar que é feito via correio.

Percebeu-se ainda que esse cenário não possui perspectivas de mudança, pelo fato de que as bibliotecas universitárias, ainda não viram a necessidade de um serviço diferenciado para os usuários EAD. Elas ainda os consideram como os presenciais, que se dirigem pessoalmente à biblioteca quando há a necessidade informacional. Portanto, elas não atentam para as especificidades dos usuários de ensino a distância. Assim sendo, conclui-se que, se as bibliotecas das “melhores universidades brasileiras” destacadas no ranking não estão preparadas nem atentas para as especificidades do atendimento ao usuário EAD, quanto mais as outras tantas que não foram mencionadas.

É evidente que o ensino EAD possui diversos benefícios, como autonomia, economia de tempo, alcance de um maior número de pessoas e pó isso as instituições de ensino precisam possibilitar aos seus discentes não somente oportunidades de aprendizagem, mas de acesso à informação. Por fim, espera-se que os resultados obtidos com este trabalho possam servir de reflexão e iniciativa para que medidas venham ser tomadas. No âmbito das bibliotecas universitárias diante das demandas de informação dos discentes EAD, melhorias para um atendimento diferenciado possam ser implantadas nas Bibliotecas, como, por exemplo, algumas formas possíveis de atendimento distinto, além do empréstimo domiciliar via correio, enviar o material solicitado para os polos onde o usuário possa

retirá-lo, observando-se os requisitos de dias ao qual o aluno EAD tem para ficar com o material que precisa ser diferente daquele dado aos usuários presenciais, ou a implementação de bibliotecas adequadas nos polos do interior, chats para tirar dúvidas, correio eletrônico, guia de alerta sobre materiais online disponíveis na biblioteca, fale com o bibliotecário, serviço de referência online etc. Todavia, sabe-se que estas opções ainda não são uma realidade.

REFERÊNCIAS

ALVES, João Roberto Moreira. A história do EAD no Brasil. In:___**A educação distância o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2009, p. 9.

AVARENGA, Maria AMÁLIA Figueiredo Pereira; ROSA, Maria Virgínia Figueiredo Pereira Couto. **Apontamentos de metodologia para ciência e técnicas de redação científica**. 3. ed. Porto Alegre: Ed. Fabris, 2003, p. 136.

BARROS, D. M. V. **Educação a Distância e o Universo do Trabalho**. Bauru-SP: EUDSC, 2003.p.52.

BASTOS, Gustavo Grandini. **Bibliotecas: uma reflexão história acerca da constituição dessas instituições**, São Carlos. Disponível em: <http://www.lettras.ufscar.br/linguasagem/edicao17/art_bastos.php >Acesso em: 15 set. 2014.

BRASIL. Ministério da educação. **O que é o ensino a distância**. Brasília, 1996. Disponível em:<http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&id=12778%3Alegislacao-de-educacao-a-distancia&Itemid=865>Acesso em: 4 abril. 2014.

BRASIL. Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 19 dez. 2005.

BRASIL.Decreto nº Decreto nº 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, 08 jun. 2006.

BRASIL.UAB. CAPES. **Universidade aberta do Brasil**, 2006. Disponível em <http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=>19 Acesso em: 11 nov. 2014.

BRASIL. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Brasília. 1996. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/diretrizes.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2014.

BLATTMANN, Ursula; BELLI, Mauro José. As bibliotecas no ensino a distância: uma revisão de literatura. **Revista Online da Biblioteca Prof. Joel Martins, Campinas**, v. 2, n. 1, p. 19, 2000. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002057&dd1=27f07>>. Acesso em: 24 abril. 2014.

BLATTMANN, Ursula; DUTRA, Sigrid Karin Weiss. **Atividades em bibliotecas colaborando com a educação a distância**. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1999. (Ensaios APB, n. 63, fev. 1999). Disponível em: <http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/atividade_ead.html>. Acesso em: 9 set. 2014.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto, 2004, p.77.

CARVALHO, I. C. L. **As bibliotecas universitárias e as novas tecnologias de informação**: ampliando os espaços da comunicação pedagógica. Espírito Santo, 2002. Dissertação (Mestrado em comunicação)- Programa de Pós-graduação em Educação, Universidade Federal de Vitória, 2002. Disponível em: < biblioteca.universia.net/.../as-bibliotecas-universitarias...novas-tecnologia > Acesso em: 15 set. 2014.

CAMPOLI, Clara. **UnB está entre as últimas na lista das melhores universidades do mundo**. Jornal correio brasiliense, Brasília, p. 4, 30 jul, 2014.

SILVA, Daliany de Oliveira. **Uma análise sobre os parâmetros de avaliação do MEC em bibliotecas universitárias**. [Monografia]. Rio Grande do Norte, 2001, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <<http://repositorio.ufrn.br:8080/monografias/handle/1/119>> Acesso em: 15 abril. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos. A biblioteca universitária na encruzilhada, 2010. *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação* - v.11 n.6 dez/2010 Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm > Acesso em: 13 abril. 2014.

CHURCHILL, Winston. Políticas para bibliotecas universitárias: o passado como referência, o futuro como desafio. In: __. **Encontro de biblioteca universitária do centro-oeste diversidade, interação e perspectivas**, 1.; 2010, Santa Catarina. Anais eletrônicos... Santa Catarina: Coordenadoria de Gestão da Informação-UFFS, 2008. Disponível em: <<http://www.uffs.edu.br/> > Acesso em: 15 abril. 2014.

DEUS, Cássia Costa Rocha Daniel de. **Evolução das bibliotecas universitárias e suas relações com as políticas educacionais no Brasil**, 2011. Disponível em: <cassia@eq.ufrj.br> Acesso em: 19 nov. 2013.

DOHMEN, G. **Ensino à distância perspectivas internacionais**. Nova Iorque: Routledge, 1967, p.8.

FERREIRA, A. B. H. **Aurélio século XXI: o dicionário da Língua Portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986, p. 97.

FERNANDES, Terezinha Alves. Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância-Infraestrutura de Apoio. In: __. **Educação a Distância: coletânea de textos para subsidiar a docência on-line**, João Pessoa: UFPB, 2011. Disponível em: <<http://portal.virtual.ufpb.br> > Acesso em 19 nov. 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 52.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999, p. 45

GOMES, Suely Henrique (org.) .**Auxiliares de bibliotecas para os pólos de ensino a distância**. 2 ed. Goiânia: FUNEP,UFG/CIAR,2010, P. 18-25.

FREITAS, Katia Siqueira de. **Um panorama geral sobre a história do Ensino a distância**, 2005. Disponível em:< www.proged.ufba.br/ead/EAD%2057-68.pdf> Acesso em: 15 out. 2014.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**.São Paulo: EPU, 1986.p.22.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. 3 ed. São Paulo: Ática, 2001,p. 71.

MARCONI, Marina Andrade de; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 176.

MATTOS Filha, Mara Helena Forny; CIANCONI Regina de Barros. Bibliotecas na educação a distância: caso do consórcio CEDERJ. **Inf. & Soc.:Est**, João Pessoa, v.20, n.1,jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008849&dd1=fb28d>> Acesso em: 20 nov. 2014.

MELLO, Rachel Fullinetal. **O papel e os novos desafios da biblioteca no ensino a distância**, 2000. Disponível em:<snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/poster011.doc> Acesso em: 12 nov.2013.

MILANESI, Luís. **O Que é Biblioteca**. 4. ed. São Paulo: Ateliê, 2002, p. 25.

MOORE, Michael G. **From Chautauqua to the Virtual University: A century of distance education in the United States**. Columbus: The Ohio StateUniversity, 1973. Disponível em:<http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content_storage_01/0000000b/80/24/23/b0.pdf> Acesso em: 16 nov.2013.

MORAN, José Manuel. **O que o ensino a distância**, 2008. Disponível em:<<http://scholar.google.com.br/scholar?hl=ptBR&q=o+que+%C3%A9+o+ensino+a+distancia&btnG=&lr=>> Acesso em: 15 mar. 2014.

MOORE, M. G., KEARSLEY, G. **Distance education: a systems view**. Belmont (USA): Wadsworth Publishing Company ,1996. Disponível em:<<http://books.google.com.br/books?id=t8stnmdXS0wC&pg=PA1832&lpg=PA1832&dq=MOORE>> Acesso em: 8 out. 2014.

MORIGI, Valdir José; PAVAN, Cleusa. Tecnologias de Informação e Comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Revista Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, p. 2. jan/abril 2005.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Universidade e informação: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância -uma questão ainda não resolvida**, *DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação, Brasília - v.1 n.4 ag. 2000*. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago00/Art_01.htm> Acesso em: 5 abril. 2014.

PIMENTEL, Nara. **As ocorrências mais relevantes do EAD no Brasil**, 1995. Disponível em: <<http://www.vdl.ufc.br/catedra/telematica/cronologia.htm#bras>> Acesso em: 11 nov. 2014.

PINHO, Antônio Carlos; MACHADO, Ana Lúcia. **História e Origem**, 2011. Disponível em: <<http://www.slinestorsantos.seed.pr.gov.br>> Acesso em: 25 abril. 2014.

PINHEIRO, Carlos. **História das Bibliotecas**, 2007. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/ladonordeste/histria-das-bibliotecas>> Acesso e: 22 ago. 2014.

RUSSO, Mariza. **A biblioteca universitária no cenário brasileiro**, 2003. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream>> Acesso em: 11 abril. 2014.

REBELO, Ana Maria De Sousa. **A Biblioteca Universitária: desafios e oportunidades para o profissional da informação**. 2011 Dissertação (Mestre em Ciências da Informação e Documentação) - Universidade Fernando Pessoa, Portugal. 2011. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br>> Acesso em: 11 abril. 2014.

ROCHA, Cláudia Regina Ribeiro. **Educação a distância e desenvolvimento regional: as bibliotecas dos polos de apoio presencial**. 2011. 127 f. Dissertação (Programa de Mestrado pós-graduação profissional em desenvolvimento regional)-Faculdades Alves Faria (alfa), Goiânia. 2011.

SAMUEL, Augustinho. **Uma das características da pesquisa exploratória**, 2011. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/55818793/Uma-das-caracteristicas-da-pesquisa-exploratoria>> Acesso em: 13 dez. 2013.

SANTOS, Josiel Machado Santos. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.8, n.2, p. 2. dez. 2012. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/download/237/235>> Acesso em: 12 set. 2014.

SANTOS, Josiel Machado. Bibliotecas no Brasil: um olhar histórico. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 5, jul. 2011. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/132/168>>. Acesso em: 12 Set. 2014.

SENAC. **Ead leva cada vez mais alunos ao ensino superior**, 2014. Disponível em: <<http://www.ead.senac.br/noticias/2014/07/ead-leva-cada-vez-mais-alunos-ao-ensino-superior/>>. Acesso em: 11 nov. 2014.

SILVA, Ferreira Lusimar. **Bibliotecas universitárias brasileiras**. São Paulo: Pioneira, 1980, p. 6.

SILVA, Daliany de Oliveira. **Uma análise sobre os parâmetros de avaliação do MEC em bibliotecas universitárias**. 2010 f. 73. [Monografia]. (Graduação em Biblioteconomia)- Universidade Federal do Rio Grande do Norte. 2010. Disponível em: <<http://repositorio.ufrn.br:8080/monografias/handle/1/119>> Acesso em: 15 abril. 2014.

SIMDUSEN, Mario Henrique. **Pesquisa qualitativa em administração**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2006, p. 18.

SOUZA, F. das C. de . **A biblioteca universitária enquanto espaço de multimídia comunicação**. In:__. Seminário nacional de bibliotecas universitárias, 9. Curitiba, Anais: Biblioteca Central-UFPR, 1999, p.54.

SOARES, Edvaldo. **Metodologia científica: lógica, epistemologia e normas**. São Paulo: Atlas, 2003,p. 19.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca na concepção de escolares: influência de variáveis do ambiente escolar. João Pessoa. 1983. f 187 Dissertação (Mestrado)- Universidade federal de João pessoa. 1983. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação** v. 16, n. 3/4, 1983, p. 87. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento>. >Acesso em: 02 maio. 2014.

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO

1-A biblioteca oferece algum tipo de serviço diferenciado para os alunos a distância?

sim

não

2- A biblioteca tem um atendimento diferenciado para os usuários a distância?

sim

não

3- A biblioteca sabe quantos alunos EAD existem na sua instituição?

sim

não

4- A biblioteca faz algum tipo de marketing para divulgar seus serviços para os alunos EAD?

sim

não

5- Os alunos EAD procuram a biblioteca? Em caso positivo para qual finalidade?

6- Existe algum canal de comunicação entre a biblioteca e os alunos EAD? Em caso positivo qual?

7- Quais os desafios para o atendimento ao aluno EAD?
