



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**  
**CURSO DE MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**AGNALDO OLIVEIRA DE JESUS**

**AS BIBLIOTECAS NOS POLOS DE APOIO PRESENCIAL DE EDUCAÇÃO A  
DISTÂNCIA NO ESTADO DA BAHIA**

Salvador  
2015

**AGNALDO OLIVEIRA DE JESUS**

**AS BIBLIOTECAS NOS POLOS DE APOIO PRESENCIAL DE EDUCAÇÃO A  
DISTÂNCIA NO ESTADO DA BAHIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia como requisito para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Informação e Conhecimento na Sociedade Contemporânea.

**Linha de Pesquisa:** Políticas, Tecnologias e Usos da Informação.

**Orientador:** Prof. Dr. Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva

Salvador  
2015

J57b Jesus, Agnaldo Oliveira de.  
As bibliotecas nos polos de apoio presencial de educação à distância no estado da Bahia. / Agnaldo Oliveira de Jesus. – Salvador: BA, 2015.  
137 f.: il.

Orientador: Prof. Dr. Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva.  
Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, 2015.

1. Bibliotecas – Apoio presencial. 2. Bibliotecários. 3. Biblioteca híbrida.  
4. Biblioteca digital. I. Silva, Rubens Ribeiro Gonçalves da. II. Universidade Federal da Bahia. III. Instituto de Ciência da Informação. IV. Título.

CDD 025.00285  
CDU 027:004

**AGNALDO OLIVEIRA DE JESUS**

**AS BIBLIOTECAS NOS POLOS DE APOIO PRESENCIAL DE EDUCAÇÃO A  
DISTÂNCIA NO ESTADO DA BAHIA**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/ UFBA), como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

**Banca Examinadora**

**Prof. Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva – Orientador**

Doutor em Ciência da Informação, pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ),  
Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia (IBICT)  
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**Paulo de Arruda Penteado Filho – Membro externo titular**

Doutor em City and Regional Planning pela Cornell University  
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**Nídia Maria Lienert Lubisco – Membro interno titular**

Doutor em Documentação, Universidad Carlos III de Madrid  
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Dedico este trabalho aos meus pais, irmãos, tios  
primos, sobrinhos, afilhados e amigos.

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar a Deus pelo dom da vida e pela oportunidade de frequentar a comunidade acadêmica da UFBA, particularmente a comunidade do ICI.

Aos meus pais, Dionísio Valentino de Jesus (in memoriam) e Salustiana Santana de Oliveira que conceberam a vida e a educação que irão me acompanhar por toda a minha vida.

Josefa de Souza Paula, minha esposa, pela paciência e dedicação, requisitos fundamentais para nossa vida em harmonia, essas características contribuem bastante com o momento intenso dos estudos acadêmicos.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva, que estimulou-me a trilhar no caminho do conhecimento científico, proporcionando o desenvolvimento acadêmico de maneira cativante.

Aos membros do Grupo de Estudos sobre Cultura, Representação e Informação Digitais (CRIDI), pelo compartilhamento de informação e conhecimento necessários para trilhar no universo acadêmico, além de conceder o acesso e uso do sistema eletrônico Survey Monkey Gold para o desenvolvimento da minha pesquisa.

À Secretaria do Programa de Pós-Graduação do Instituto de Ciência da Informação (PPGCI), pela prestação de serviços essenciais ao desenvolvimento das atividades acadêmicas.

Aos meus colegas da empresa Link Comunicação e Propaganda e principalmente aos seus sócios, Edson Barbosa, Fernando Simões e Frederico Navarro, por permitirem a minha ausência na empresa durante as atividades acadêmicas, incluindo os períodos da graduação e pós-graduação.

Aos colegas do PPGCI pelas trocas de experiências e pela sabedoria compartilhada, além dos momentos festivos que vivemos dentro do programa.

Além de todos os agradecimentos já mencionados, também incluo aqueles que fizeram parte do desenvolvimento da minha vida na fase escolar e acadêmica, que foram muito importantes para a chegada até a pós-graduação, como tia Maria Santana, pelo incentivo na minha formação colegial; Indaiá Junquillo Freire, que proporcionou meu retorno ao universo acadêmico, auxiliando financeira e culturalmente; e Antonieta Bittencourt Barbosa da Silva que me acolhe constantemente.

Saber que ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção.  
(FREIRE, 1996)

## RESUMO

O desenvolvimento de novas práticas de produção e de serviços baseados no uso da informação e do conhecimento caracteriza a sociedade contemporânea. Neste contexto, a Educação a Distância (EaD) surge como meio adequado para propiciar nova forma de ensino e aprendizagem, na qual os agentes envolvidos no processo podem estar separados no tempo e no espaço. Esta modalidade de educação carece de uma biblioteca híbrida, na qual os agentes envolvidos no processo de ensino-aprendizagem tenham acesso à informação para subsidiar o desenvolvimento das atividades acadêmicas. A pesquisa tem como objetivo geral analisar de que forma as bibliotecas dos polos de apoio presencial de EaD da Universidade Aberta do Brasil (UAB), na Bahia, atendem os discentes e disponibilizam materiais informacionais para os cursos na modalidade EaD. O percurso metodológico resultou em uma pesquisa do tipo exploratória e descritiva; a abordagem adotada teve por base a teoria da complexidade, a partir das ideias do filósofo Edgar Morin, que serviu de lastro para o entendimento dos fenômenos relacionados à modalidade de EaD. O procedimento adotado foi o de estudos de casos múltiplos. As técnicas adotadas foram a observação direta extensiva e questionário eletrônico. A análise dos dados advém dos questionários respondidos pelos coordenadores do polo de apoio presencial. Entre os aspectos problemáticos observados estão a falta de bibliotecário no quadro profissional dos polos, as bibliografias básica e complementar em sua maioria no formato impresso, não inclusão de recursos tecnológicos de redes sociais no ambiente da biblioteca, falta de cooperação das bibliotecas das universidades mantenedoras dos cursos no polo. Entre os aspectos positivos, destacamos a presença de todas as instituições públicas de ensino superior de origem baiana oferecendo cursos na modalidade EaD, além das instituições de ensino superior oriundas de outros estados e Distrito Federal: todos os polos demonstraram que possuem biblioteca na infraestrutura. Diante das evidências apontadas no resultado da pesquisa tornou-se possível concluir que a biblioteca de apoio presencial da EaD disponibiliza produtos e serviços focados nas necessidades dos discentes presenciais.

**Palavras-chave:** Bibliotecas de apoio presencial. Bibliotecários. Biblioteca híbrida. Biblioteca digital. Educação a distância. Universidade Aberta do Brasil (UAB).



## ABSTRACT

The development of new practices of production and services based on the use of information and knowledge characterizes contemporary society. In this context, the Distance Education (DE) emerges as an appropriate means to provide new ways of teaching and learning. The agents involved in the process can actually be separated in time and space. This kind of education lacks a hybrid library, the agents involved in teaching and learning processes have access to information in order to support academic activities. The research has as its main objective to analyze how the presential libraries (from the support poles of DE at Universidade Aberta do Brasil – UAB), in Bahia, serve the students and provide informational materials for DE courses. Methodologically, this is an exploratory, descriptive research; the adopted approach was based on the theory of complexity, from the philosopher Edgar Morin, which served as basis for understanding the phenomena related to DE issue. The adopted procedures are those which characterize multiple case studies. The adopted techniques were extensive direct observation and electronic questionnaire. The data analysis was done from the answered questionnaires by presential support coordinators. Among some problematic aspects are: the absence of a librarian in the poles staff; the basic and supplementary bibliographies mostly in print format; non-inclusion of social networks technological resources in the library; lack of cooperation among the university sponsor libraries.. Among positive aspects, we highlight the presence of all higher education public institutions from Bahia offering DE courses, in addition to other higher education institutions from different Union States and the Union District Capital: the poles, all of them, have a library in its infrastructure. Facing the research results and its evidences it is possible to conclude that DE presential support libraries have products and services focused on presential student needs..

**Keywords:** Presential support libraries. Librarians. Hybrid library. Digital library. Distance education. Universidade Aberta do Brasil (UAB).

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Gerações de EaD	26
Figura 2	Sistema da UAB e as articulações com IES	37
Figura 3	Compartilhamento de recursos no processo de prestação de serviços em bibliotecas híbridas	57
Figura 4	A existência do profissional bibliotecário no polo	95
Figura 5	Importância da inclusão do bibliotecário no quadro de funcionários do polo	96

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Valor agregado a serviços de informação	55
Quadro 2	Serviços e produtos das bibliotecas digitais	63
Quadro 3	Pontos positivos e negativos no uso do Twitter	72
Quadro 4	Relação do endereço eletrônico dos polos de apoio presencial na Bahia	84
Quadro 5	Polos de apoio presencial de EaD por mesorregião do Estado da Bahia	88
Quadro 6	10 maiores IFDMS do Estado da BA em 2011	90
Quadro 7:	10 menores IFDMS do Estado da BA em 2011	91
Quadro 8	Instituição de ensino superior EaD UAB	94

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Cursos da EAD/UAB-BA	92
Tabela 2	Discentes matriculados nos cursos EaD na Bahia	93
Tabela 3	Responsável pela formação do acervo de bibliografia básica da biblioteca de apoio presencial	97
Tabela 4	Responsável pela formação do acervo de bibliografia complementar da biblioteca de apoio presencial	98
Tabela 5	Participação da biblioteca de apoio presencial no processo de seleção de livros e periódicos para formação do acervo	98
Tabela 6	Os produtos oferecidos pela biblioteca	99
Tabela 7	Serviços oferecidos pelas bibliotecas aos discentes	100
Tabela 8	A biblioteca de apoio presencial se comunica com os discentes	101
Tabela 9	Usuários da biblioteca de apoio presencial	102
Tabela 10	Suporte da biblioteca das Universidades com as bibliotecas do polo	103

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEAD	Centro de Educação Aberta e a Distância
CRIDI	Grupo de Estudos sobre Cultura, Representação e Informação Digitais
EaD	Educação a Distância
FIRJAN	Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro
IAT	Instituto Anísio Teixeira
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia
ICI	Instituto da Ciência da Informação
IFBA	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia
IFDM	Índice FIRJAN de Desenvolvimento Municipal
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IPES	Instituições públicas de ensino superior
IRDEB	Instituto de Radiodifusão Educativa da Bahia
LDB	Lei de Diretrizes e Bases
LIBRAS	Linguagem Brasileira de Sinais
MEC	Ministério da Educação
NEAD	Núcleo de Educação Aberta e a Distância
RSS	Really Simple Syndication
SciELO	Scientific Electronic Library Online
SEEAD	Secretaria de Educação a Distância
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UEFS	Universidade Estadual de Feira de Santana
UESB	Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
UESC	Universidade Estadual de Santa Cruz
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFMT	Universidade Federal de Mato Grosso
UFOP	Universidade Federal de Ouro Preto

UFRB	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UNB	Universidade de Brasília
UNEB	Universidade do Estado da Bahia
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNESP	Universidade Estadual Paulista
UNICAMP	Universidade Estadual de Campinas
UNIVASF	Universidade Federal do Vale do São Francisco
USP	Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	16
<b>2</b>	<b>CONFORMAÇÃO DA PESQUISA</b>	21
<b>3</b>	<b>EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA</b>	25
3.1	HISTÓRICO DA EAD	25
3.2	CONCEITOS DA EAD	33
3.3	SISTEMA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	35
3.4	REFERENCIAIS DE QUALIDADE DA EAD SEGUNDO O MEC	39
<b>3.4.1</b>	<b>Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem</b>	40
<b>3.4.2</b>	<b>Sistemas de Comunicação</b>	41
<b>3.4.3</b>	<b>Material didático</b>	42
<b>3.4.4</b>	<b>Avaliação</b>	43
<b>3.4.5</b>	<b>Equipe multidisciplinar</b>	44
<b>3.4.6</b>	<b>Infraestrutura de apoio</b>	45
<b>3.4.7</b>	<b>Gestão acadêmico-administrativa</b>	47
<b>3.4.8</b>	<b>Sustentabilidade financeira</b>	47
3.5	OS QUATRO PILARES DA EDUCAÇÃO	48
3.6	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	51
<b>4</b>	<b>BIBLIOTECAS NA EAD</b>	53
4.1	BIBLIOTECA DE APOIO PRESENCIAL	53
<b>4.1.1</b>	<b>Produtos e serviços da biblioteca de apoio presencial</b>	54
<b>4.1.2</b>	<b>O profissional bibliotecário</b>	58
4.2	BIBLIOTECA DIGITAL	60
<b>4.2.1</b>	<b>Produtos e serviços da biblioteca digital</b>	62
<b>4.2.2</b>	<b>Direito autoral no universo digital</b>	64
4.3	BIBLIOTECA 2.0	66
<b>4.3.1</b>	<b>Ferramentas da web 2.0</b>	68
4.4	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	73
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA</b>	76
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	76
5.2	ABORDAGEM	77
5.3	TÉCNICAS	81

5.4	PROCEDIMENTOS	82
5.5	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	86
<b>6</b>	<b>RESULTADOS E ANÁLISE</b>	88
6.1	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO	103
<b>7</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	106
	<b>REFERÊNCIAS</b>	113
	<b>OUTRAS OBRAS CONSULTADAS</b>	121
	<b>APÊNDICE A</b> - Questionário de coleta de dados enviado aos coordenadores dos polos de Apoio Presencial de Educação a Distância	124
	<b>APÊNDICE B</b> - Polos de apoio presencial de EaD com respectivos cursos e instituições de Ensino Superior cadastrados no sistema UAB do Estado da Bahia	131



## 1 INTRODUÇÃO

O processo de expansão do sistema de educação a distância (EaD) nas instituições públicas e particulares proporcionam mudanças significativas na sociedade contemporânea, principalmente com a utilização das tecnologias de informação e da comunicação como mecanismo de integração dos agentes envolvidos na (EaD). Essa modalidade de educação tem funcionado como mecanismo para inclusão de grande quantidade de discentes distribuídos por várias partes do país. Moran (2002, p.1) apresenta o conceito de EaD: “[...]é o de educação contínua ou continuada, que se dá no processo de formação constante, de aprender sempre, de aprender em serviço, juntando teoria e prática, refletindo sobre a própria experiência, ampliando-a com novas informações e relações”. Esta modalidade de educação se propõe a contribuir com a construção do conhecimento embasado na autonomia dos discentes. Portanto, a necessidade de criar possibilidades de acesso e uso de recursos informacionais em ambiente híbrido, onde o discente pode ter acesso à informação no formato impresso ou digital, de modo que os recursos de informação possam contribuir para o desenvolvimento da aprendizagem e do conhecimento. Barreto (1994, p.2) afirma que “a informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive”. Neste contexto, a informação é o mecanismo relevante no desenvolvimento do espaço social, político e econômico, influenciando nas atividades relacionadas ao cotidiano do homem na sociedade.

Nesse sentido, a biblioteca é a unidade de informação que promove o desenvolvimento do conhecimento, fornecendo recursos de informação relevantes aos discentes, de modo que solucionem as questões relacionadas tanto ao campo educacional quanto ao campo profissional, interagindo na formação do cidadão de forma contínua. A participação dessa unidade de informação no percurso acadêmico e profissional do discente provoca mudança significativa na sociedade.

A participação efetiva da biblioteca no ambiente educacional auxilia o discente no processo de construção do conhecimento através da promoção do acesso e do uso da informação em ambiente híbrido. Esse ambiente proporciona o aproveitamento dos recursos disponíveis em diferentes formatos, impresso e digital, tornando-se fundamental no desenvolvimento da autonomia dos discentes, capacitando-os a utilizar os recursos de informação de maneira consciente em situação diversa. Desta forma, a unidade de informação

cria um ambiente que estimula a ação participativa e colaborativa dos discentes, através da utilização dos recursos tecnológicos no desenvolvimento das atividades cotidianas da biblioteca. Essa é uma tendência que provoca mudança na atuação do profissional bibliotecário, principalmente os bibliotecários que trabalham em bibliotecas ligadas às instituições de ensino superior que oferecem cursos na modalidade EaD. Porém, as bibliotecas ainda encontram problemas relacionados à inclusão das ferramentas interativas e colaborativas, como *blogs, chat, e-mail, facebook, flickr, myspace, twitter, wiki e youtube*, no ambiente profissional, para promover o acesso e uso da informação.

O acesso e o uso da informação são elementos fundamentais na construção da educação embasada no “[...] aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver juntos e aprender a ser.” (DELORS, 2001, p.90). Essa educação prioriza a formação do cidadão, voltada para enfrentar o mundo complexo, visando à preparação contínua ao longo da vida, portanto trata-se de um processo educacional cíclico. Neste contexto, o acesso à informação no momento adequado contribui para a formação de forma integrada, onde o foco é o discente. É no cenário da educação que ela proporciona a aprendizagem para a vida, que a EaD ganha relevância na preparação do indivíduo responsável pela transformação da sociedade em que vive. Além de promover o acesso aos recursos informacionais, o uso adequado da informação deve ser estimulado no ambiente educacional para que os discentes possam utilizar os produtos e serviços na construção do conhecimento e da aprendizagem. Desta forma, a informação se torna um mecanismo relevante na movimentação das estruturas sociais, colaborando para o desenvolvimento do indivíduo mais autônomo e responsável pelas transformações do meio em que vive.

Le Coadic (1996, p.39) afirma que usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. E Choo (2003, p.118), relata que “a necessidade de informação surge quando o indivíduo reconhece vazios em seu conhecimento e em sua capacidade de dar significado a uma experiência”. Nesse contexto, a informação é o elemento essencial na construção da aprendizagem e do conhecimento humano. Desse modo, as unidades de informação, bibliotecas, centros de documentação, arquivos e museus exercem um papel fundamental na formação do indivíduo, na medida em que busca sanar as necessidades de informação dos seus usuários. A necessidade de informação está intrinsecamente relacionada ao contexto, à situação e ao ambiente. Essa necessidade surge para suprir uma lacuna existente, conforme Miranda (2006, p.102): “ela nasce de um impulso de ordem cognitiva, conduzido pela existência de um dado contexto (um problema a resolver, um objetivo a atingir) e pela constatação de um estado de

conhecimento insuficiente ou inadequado”. Dessa forma, a informação é elemento importante na construção do conhecimento e da aprendizagem que valoriza a interação e na colaboração.

Em EaD, a biblioteca é um componente essencial na infraestrutura do polo de apoio presencial, devido à função de organizar e disseminar informação relevante aos usuários que estão inseridos no ambiente virtual e (ou) presencial dos cursos na modalidade a distância. A biblioteca contribui no desenvolvimento da aprendizagem e do conhecimento dos sujeitos, a medida que disponibiliza recursos informacionais coerentes com a necessidade dos usuários.

A pesquisa sobre a biblioteca de apoio presencial na EaD no contexto da Ciência da Informação proporciona analisar de que forma essas bibliotecas atendem e disponibilizam materiais informacionais para os discentes dos cursos na modalidade EaD. Essas unidades de informação estão pautadas na organização e disseminação da informação para subsidiar o processo educacional, utilizando os recursos viabilizados pelas tecnologias da informação e da comunicação para facilitar o acesso e uso da informação.

A inclusão das tecnologias da informação e comunicação para o desenvolvimento educacional motiva os discentes a aprender de maneira diferente do modo tradicional, influenciando na forma da construção do conhecimento e da aprendizagem. Kinski (2003, p.24.) aponta que as tecnologias da informação e comunicação “[...] interferem em nosso modo de pensar, sentir, agir, de nos relacionarmos socialmente e adquirirmos conhecimentos”. Portanto, o espaço e o tempo no universo educacional, com a utilização dos recursos tecnológicos, são reduzidos e os agentes atuam de maneira colaborativa e participativa, transferindo a mobilidade do cotidiano mediado por recursos tecnológicos para o campo da educação. Essa mobilidade também interfere nas atividades desenvolvidas pelas bibliotecas que atendem aos discentes dos cursos na modalidade EaD e desta forma necessitam adaptar e (ou) criar os produtos e serviços condizentes com as necessidades dos usuários.

Portanto, a contribuição desta pesquisa para o campo da Ciência da Informação é mostrar que a EaD é uma área em expansão que carece de produtos e serviços biblioteconômicos diferenciados, que atendam às necessidades de informação dos discentes. Nesse contexto, os profissionais envolvidos no processo educacional devem sistematizar um modo de disponibilizar os produtos e serviços com valor agregado que podem ser inseridos nas unidades de informação (as bibliotecas dos polos de apoio presencial), visando a aumentar a capacidade de atendimento das necessidades de informação dos discentes, através da inclusão e (ou) adaptação dos produtos e serviços no formato híbrido. Dessa forma, os discentes podem ter acesso a materiais de informação na biblioteca do polo, no momento

presencial e material digital, quando afastados do local do curso, além da necessidade de inclusão de serviço de entrega de material no formato impresso, por via postal.

A criação e o desenvolvimento da EaD têm vários atores envolvidos, professores, tutores, pessoal de apoio técnico-científico, todos com o objetivo de disponibilizar cursos conforme os requisitos de qualidade; este modelo de educação utiliza os recursos tecnológicos para facilitar a mediação dos discentes com a informação. Nesse sentido, todas as questões levantadas podem ser tratadas no campo da Ciência da Informação. Freire (2007) salienta a importância da parceria entre a informação e a educação no desenvolvimento do processo educativo e do ensino, onde há necessidade de estimular o acesso e uso da informação no momento da aprendizagem. Desta forma, a educação e a informação serviram de embasamento na formulação de política inclusiva das classes desfavorecidas no cenário educacional.

A EaD tornou-se realidade no campo educacional, propagada por várias instituições públicas e privadas, através do uso intenso de vários recursos tecnológicos oriundos dos meios de comunicação de massa, como os correios, rádio, televisão e computador. Porém, não existe o uso exclusivo de um determinado veículo de comunicação no processo de ensino e aprendizagem na modalidade de educação, existindo a possibilidade de utilização de mais de um recurso para realizar o processo educacional. Além dos recursos tecnológicos, o cenário da educação não tradicional carece de outros recursos, como o humano e financeiro, de modo que sejam disponibilizados cursos focados na qualidade. Assim, o universo da EaD é complexo, envolvendo fatores de diferentes características, que interferem na visibilidade tanto dos cursos quanto das instituições mantenedoras destes cursos.

Segundo Morin (2000), a educação deve tornar visíveis o contexto, o global, o multidimensional e o complexo, de modo que esses elementos não podem ser tratados isoladamente, porque as realidades ou os problemas são mais multidisciplinares, transversais, multidimensionais, transnacionais, globais e planetários, onde “[...] o ser humano é ao mesmo tempo biológico, psíquico, social, afetivo e racional [...] e a sociedade comporta as dimensões histórica, econômica, sociológica, religiosa.” (MORIN, 2000, p. 36). Essa forma de conhecimento embasa a teoria da complexidade, que propõe o modelo de educação que promove a interligação de elementos diferentes, com o objetivo de preparar o sujeito para enfrentar o universo complexo. Essa teoria, idealizada por Morin (2000, 2003, 2007), serviu de embasamento filosófico das questões relacionadas à EaD, às bibliotecas de apoio presencial e à inserção dos recursos oriundos das tecnologias da comunicação e da informação no ambiente educacional.

A conclusão desta pesquisa aponta que a EaD é uma realidade no cenário da educação nacional, principalmente nas instituições de ensino superior da Bahia. Essas instituições aderiram à política do Governo Federal de disponibilizar cursos na modalidade a distância em vários municípios, enquanto as bibliotecas dos polos de apoio presencial estão oferecendo produtos e prestando serviços de informação centrados no modelo presencial.

O Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP (20015) dispõe de indicador de avaliação do acervo da biblioteca referente a bibliografia básica, bibliografia complementar e de periódicos especializados com acesso sob a forma impressa ou virtual. Portanto, essas bibliotecas precisam adaptar e (ou) criar novos produtos e serviços de informação com características diferenciadas, para também atender discentes diferentes dos tradicionais. A biblioteca de apoio presencial precisa tornar-se uma biblioteca híbrida para disponibilizar produtos e serviços de informação livre das barreiras geográficas e temporais.

A conformação da pesquisa é parte integrante do próximo capítulo, no qual serão apresentadas informações acerca da organização dos elementos que compõem a estrutura da dissertação.

## 2 CONFORMAÇÃO DA PESQUISA

No decorrer da sociedade humana, a biblioteca embora mantenha as mesmas funções - coletar, armazenar e organizar e disseminar a informação - desenvolveu vários papéis, segundo o momento histórico: lugar de acúmulo de suportes, de castigo, de acúmulo de conhecimento, de integração e socialização do conhecimento. A informação é o mecanismo que sempre fez parte da *sua* história, contribuindo na formação de uma sociedade mais participativa. Portanto, no contexto da EaD, a informação também exerce papel fundamental na promoção e desenvolvimento da política educacional que valoriza o aprender a ser, a fazer, a viver juntos e a conhecer. Esses pilares que movem o universo da educação são fundamentais na formação do discente, principalmente quando as necessidades de informação são atendidas de forma adequada, registradas nos suportes impressos e (ou) digitais, de modo que possam ser acessados em qualquer lugar. A biblioteca, como instituição responsável pelo processo de organização e disponibilização dos recursos informacionais registrados em vários suportes, proporciona ao usuário uma maior tranquilidade na busca e uso da informação, de modo que possa participar do processo de ensino e aprendizagem, contribuindo na formação colaborativa e participativa.

A biblioteca vem incluindo nas atividades cotidianas os recursos tecnológicos para desenvolver produtos e prestar serviços mais interativos para atender as necessidades dos usuários. No entanto, essa inclusão no ambiente da biblioteca acontece de forma lenta, não acompanhando o ritmo acelerado do mercado no desenvolvimento dos recursos tecnológicos nem cumprindo o que dispõe o INEP<sup>1</sup> no que se refere à bibliografia básica e complementar. De um lado, nota-se a preocupação com a organização e disponibilização da informação em vários ambientes; por outro, faltam recursos humanos e tecnológicos disponíveis para avançar no ambiente digital. Portanto, a utilização dos recursos interativos da web no ambiente das bibliotecas de apoio presencial ainda está no campo das possibilidades e a efetiva participação dos usuários depende da inclusão e (ou) adaptação dos produtos e serviços existentes nas unidades de informação.

A interação dos usuários com essas unidades de informação carece de ações mais participativas dos profissionais da informação, coordenadores dos polos de apoio presencial e das instituições de ensino superior mantenedoras dos cursos, de modo que os responsáveis

---

<sup>1</sup> INEP. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília, mar. 2015.

pelo processo educacional promovam o desenvolvimento dos produtos e serviços de informação que facilitem o acesso e uso da informação.

Portanto, o aproveitamento das tecnologias disponíveis no mercado, principalmente as disponíveis nas redes mundiais de computadores e utilizadas pelos usuários em larga escala na comunicação cotidiana, torna maior a aceitação dos produtos e serviços das bibliotecas pelos usuários, particularmente os desenvolvidos a partir das tecnologias da comunicação e da informação.

O problema de pesquisa é observar de que forma as bibliotecas de apoio presencial dos polos da Universidade Aberta do Brasil na Bahia (UAB/BA) contribuem para o desempenho do processo de ensino-aprendizagem dos discentes?

A hipótese apoia-se na relação estabelecida entre a biblioteca tradicional, que desenvolve produtos e serviços voltados aos discentes dos cursos presenciais, e a biblioteca contemporânea que busca atender as necessidades de informação dos discentes dos cursos na modalidade EaD. Andrade (2008) mostrou, por meio de pesquisas realizadas em várias escolas, que discentes de escolas que mantêm bons programas de bibliotecas aprendem mais e obtêm melhores resultados do que discentes de escolas com bibliotecas deficientes, demonstrando que a biblioteca exerce uma ação pedagógica no ensino presencial. Com base neste pressuposto, pode-se afirmar que a biblioteca presencial é um recurso pedagógico essencial também no processo de ensino-aprendizagem na EaD, visto que amplia a possibilidade de o discente alargar sua visão sobre o conhecimento ministrado no escopo das disciplinas. Outro pressuposto é de que os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas de apoio presencial não atendem satisfatoriamente as necessidades informacionais dos discentes dos cursos à distância. Nossa hipótese do problema de pesquisa é a de que as bibliotecas não estão adaptadas, a novas ações e modalidades de contribuição à distância, particularmente criando uma biblioteca híbrida. Essa biblioteca necessita disponibilizar seu acervo no formato impresso e digital, de modo que os agentes dos cursos à distância possam ter acesso aos materiais bibliográficos inerentes à modalidade de ensino. Sendo assim, os recursos didáticos híbridos tornam-se ferramentas relevantes para dar suporte à educação à distância.

O objetivo geral da nossa pesquisa é analisar de que forma as bibliotecas de apoio presencial dos polos da UAB/BA atendem os discentes e disponibilizam materiais informacionais para os cursos na modalidade à EAD. E o intuito de atender o objetivo geral deste estudo foi delineado os seguintes objetivos específicos: identificar os cursos e as instituições de ensino mantenedoras dos cursos na modalidade EAD; levantar os tipos de produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas de apoio presencial aos discentes do ensino à

distância; levantar de que forma as bibliotecas de apoio presencial dos polos da UAB/BA disponibilizam materiais informacionais para os cursos na modalidade a distância e identificar a atuação das unidades informacionais no contexto EaD, ampliando o papel da biblioteca “[...] como recurso didático-pedagógico (laboratório de aprendizagem); como plataforma de conhecimento (considerando-a fonte e local de registro da produção técnica e científica da instituição); e como fator de estímulo à formação e desenvolvimento do espírito científico”. (LUBISCO, 2014, p. 5)

O que motivou o desenvolvimento desta pesquisa referente à biblioteca de apoio presencial na educação a distância foi uma necessidade de continuar estudando o tema na pós-graduação, porque observei através da pesquisa realizada na graduação que a biblioteca presencial não disponibilizava produtos e serviços direcionados para o atendimento dos discentes do curso de licenciatura em Matemática na modalidade a Distância da UFBA. E que não era de responsabilidade da instituição mantenedora dos cursos EaD realizar as atividades relacionadas à infraestrutura e manutenção da biblioteca. Logo, que o órgão responsável pela estrutura e manutenção do polo é gestão municipal e ou estadual, cabe investigar a existência e como são disponibilizados os produtos e serviços que atendem as necessidades de informação dos discentes dos cursos na modalidade EaD nas bibliotecas dos polos de EaD localizados no estado da Bahia.

Outro motivo pelo qual essa pesquisa sobre a biblioteca no ensino à distância é proposta está relacionado ao crescimento da modalidade de ensino em questão. Surge uma indagação a respeito da forma como as bibliotecas de apoio presencial dos polos da UAB/BA estão oferecendo serviços e produtos aos discentes dessa modalidade de ensino. Aparentemente, esses discentes são carentes de informações relevantes, partindo do pressuposto que as bibliotecas não oferecem informações diferenciadas do discente presencial.

Blattmann e Belli, (2000) indicam as bibliotecas como elementos do sistema educacional e, por isso, necessitam participar ativamente deste processo, buscando novos e criativos caminhos para apoiar a aprendizagem à distância. Desta forma, o discente de curso à distância não será desprovido de informação, possibilitando a este tipo de usuário a mesma oportunidade do presencial. Neste sentido, as bibliotecas funcionam como instrumento relevante no processo de aprendizagem proporcionando o acesso e uso aos recursos informacionais em diversos suportes. Assim, os discentes dos cursos na modalidade EaD terão atendimento não diferenciado do presencial, desta forma, a construção da aprendizagem e do conhecimento serão embasados em materiais de informação disponibilizados.



A estrutura da dissertação está distribuída em sete capítulos, de modo que cada parte apresenta informação referente aos elementos que compõem o universo da biblioteca de apoio presencial, além dos que auxiliam no entendimento sobre a atuação das unidades de informação, bibliotecas, existentes em cada unidade educacional.

Neste capítulo 2, apresentamos a conformação de pesquisa, com o problema de pesquisa que norteia o questionamento sobre o tema da pesquisa, a hipótese da pesquisa que antecipou uma suposta verdade sobre a atuação sistêmica da biblioteca, os objetivos geral e específicos que deram direcionamento para o desenvolvimento da pesquisa, a justificativa que revela a importância da pesquisa no campo social e profissional.

O terceiro capítulo trata da revisão da literatura sobre a produção científica referente ao tema relacionado à EaD, de modo que contribuíram também para o desenvolvimento da ciência, principalmente apontando caminhos que auxiliam no processo educacional participativo. Nesse capítulo consta um breve histórico da EaD, os conceitos, sistemas, os referenciais de qualidade do MEC, os quatro pilares da educação, as bibliotecas que dão sustentação ao desenvolvimento da modalidade EaD.

O quarto capítulo trata de uma revisão de literatura sobre as bibliotecas que dão suporte ao desenvolvimento da EaD, fornecendo informação relevante para os discentes na modalidade em questão, como biblioteca de apoio presencial, biblioteca digital, biblioteca 2.0 e respectivos produtos e serviços disponibilizados, além da atuação do bibliotecário no ambiente educacional.

O quinto capítulo apresenta o percurso metodológico que delinea a parte prática da pesquisa, como a caracterização que mostra o universo com respectivos agentes que foram significantes na coleta de dados, a abordagem que norteia a parte filosófica, as técnicas utilizadas na coleta de dados relevantes para o desenvolvimento da pesquisa e os procedimentos que nortearam a parte concreta da pesquisa.

O sexto capítulo apresenta os resultados e a análise dos dados coletados na fase do percurso metodológico.

Por último, apresentamos o sétimo capítulo, que contém a conclusão da pesquisa, seguida das referências, anexos e apêndices.

Portanto, todos os elementos supracitados são fundamentais para a compreensão da pesquisa referente “as bibliotecas nos polos de apoio presencial de educação a distância no Estado da Bahia”, unidades de informação relevantes na construção do conhecimento e da aprendizagem, principalmente em ambiente diferente do tradicional, ambiente virtual.

### 3 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O sistema de educação a distância é pautado pelo uso da tecnologia da informação e da comunicação para ampliar o número de discentes atendidos pelas universidades públicas e privadas do país. A ampliação do número de atendimento é embasada na capacidade de produção, de distribuição de bens e serviços através do uso da informação e do conhecimento aplicados no setor da educação. Dessa forma, o desenvolvimento da modalidade de ensino propicia a quebra de paradigma da distância geográfica, no qual os discentes, professores, tutores, bibliotecários, entre outros profissionais que compõem o cenário do polo de apoio presencial da EaD, podem usufruir dos recursos disponíveis em rede.

#### 3.1 HISTÓRICO DA EAD

A Educação a Distância está presente na sociedade bem antes do surgimento da internet. Essa modalidade de ensino tem origem nos cursos por correspondência, no qual o discente recebia todo o material de estudo no formato impresso através do correio. Segundo Nunes (2008), a primeira notícia que faz referência ao método de ensino a distância foi a publicação em anúncio, na Gazeta de Boston, em 20 de março de 1728, nos Estados Unidos. Esse anúncio divulgava a oferta de ensino e tutoria por correspondência do professor Caleb Philips. O marco relevante dessa modalidade de ensino acontece em 1840, na Inglaterra. Esse país tornou-se relevante para o desenvolvimento da EaD com a implantação da Universidade Aberta no final do século XIX.

A história da educação a distância é marcada pelo uso das tecnologias de comunicação e da informação ao longo da evolução das gerações. Moore e Kearsley (2011) classificaram a educação a distância em cinco gerações, de acordo com a mudança de tecnologia utilizada no desenvolvimento do sistema educacional. A primeira geração é marcada pelo uso do texto, e a instrução, por correspondência, como meio de comunicação. Na segunda geração o ensino era desenvolvido através dos recursos audiovisuais oriundos do rádio e da televisão. Na terceira geração a educação foi desenvolvida através de aprendizagem aberta. A quarta geração utiliza os recursos tecnológicos para desenvolver o sistema pautado na interação dos envolvidos no processo de aprendizagem, discente, docente, tutores em tempo real e localidades diferentes. E na quinta geração, o sistema educacional é desenvolvido através de aulas virtuais que utilizam os recursos do computador e da internet. Gomes (2008) acrescenta a sexta geração, em que o mundo virtual coincide com o mundo

real, no qual os personagens virtuais ganham características semelhantes aos humanos. Segundo Alves; Cabral e Costa (2003) é uma abordagem da realidade virtual que “busca aperfeiçoar a habilidade dos estudantes para aplicar conhecimento abstrato, situando a educação em um contexto virtual similar ao ambiente real.” Esse mundo virtual tem despertado o interesse das instituições de educação, na medida em que possibilita ao educando desenvolver várias atividades no mesmo ambiente virtual.

A Figura 1 mostra a evolução da EaD quanto à designação, à representação, à mídia, ao suporte tecnológico e ao processo comunicacional. O percurso desta modalidade de educação corresponde à utilização dos recursos tecnológicos vigentes em cada geração como mecanismo para facilitar a distribuição e uso dos recursos disponíveis na unidade de informação, proporcionando o desenvolvimento das atividades correlatas ao ensino e aprendizagem em diferentes ambientes.

**Figura 1 - Gerações de EaD**

GERAÇÕES DE EaD						
	Primeira	Segunda	Terceira	Quarta	Quinta	Sexta
Designação	Ensino por correspondência	Tele-ensino	Multimídia	<i>E-learning</i>	<i>M-Learning</i>	Mundos Virtuais
Representação e mediatização de conteúdos	Mono-mídia	Múltiplas mídias	Multimídia interativa	Multimídia colaborativa	Multimídia conectada e contextual	Multimídia imersiva
Suporte tecnológico de distribuição de conteúdos	Imprensa	Emissões radiofônicas e televisas	<i>CD's e DVD's</i>	<i>Internet e Web</i>	<i>PDA's, telefones celulares, players de MP3, Smartphones</i>	Ambientes virtuais em 3D na Web
Frequência e relevância dos momentos comunicacionais	Quase inexistente	Muito reduzida	Muito reduzida	Significativa e relevante	Significativa e relevante	Significativa e relevante

Fonte: Gomes (2008, p.198)

Gomes (2003, p.153) afirma que sistema de EaD é complexo e coexistem várias gerações tecnológicas.

[...] educação a distância é um processo altamente complexo e que necessita de ter em conta muitas variáveis distintas, [...] que a coexistência de várias gerações tecnológicas na educação a distância é uma necessidade (e uma vantagem) não só em termos das diferentes realidades econômicas, sociais, políticas, culturais e tecnológicas a nível mundial, mas também, em alguns casos, a nível nacional ou mesmo regional. (GOMES, 2003, p.153)

As gerações da EaD, no decorrer de sua evolução histórica foram se reinventando como sistema educacional, a partir da estruturação das questões tecnológica, física e humana, além de se consolidarem como método educacional capaz de atender maior quantidade de discentes.

Segundo Lima (2012), as primeiras experiências em EaD no Brasil datam do final da década de 1930, com a fundação do Instituto Rádio-Monitor com o curso por correspondência. Outra experiência de grande relevância na área surge na década de 1940, com a criação do Instituto Universal Brasileiro, que *visava* a formar profissionais em várias áreas do conhecimento humano, a exemplo de eletrônica, contabilidade e língua inglesa. Esse Instituto atua no mercado brasileiro de ensino por correspondência até os dias atuais. Ainda na década de 1940, o governo cria a Secretaria Nacional de Educação a Distância, dando visibilidade legal às experiências educacionais na modalidade a distância.

Na década de 1970, o Brasil estava atrasado na oferta de curso na modalidade a distância em relação a outros países. Para corrigir a defasagem educacional, cria o Centro de Educação a Distância da Universidade de Brasília, que oferecia vários cursos, alguns deles, foram traduzidos da Open University da Inglaterra. Segundo Niskier (1999), após a década de 1980 a concepção de ensino foi ampliada através da inclusão de recursos tecnológicos como satélites, vídeos, microcomputadores e correio eletrônico no ambiente da sala de aula, transformando a educação tradicional em um modelo de educação mais interativa, onde o foco do processo educacional é o discente. Para Saraiva (1996), a Universidade de Brasília (UnB) oferecia mais de 20 cursos de extensão na modalidade EaD. Esses cursos eram realizados por pessoas oriundas de todos os estados brasileiros. Segundo Freitas (2005), essa universidade desenvolveu cursos de extensão na modalidade a distância com encontros presenciais, material impresso e como meio de comunicação era utilizado o correio. Desta forma, a EaD no Brasil tem uma trajetória de aproximadamente quatro décadas.

A consolidação da EaD foi uma ação conjunta do MEC com estados e municípios que resultou na criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB). Dessa forma, esse sistema educacional é integrado nas esferas governamentais federal, estadual e municipal, visando a oferecer ensino superior aos indivíduos com dificuldade de acesso à educação presencial, por questões geográficas, econômicas e (ou) sociais.

A Universidade Aberta no Brasil foi inspirada no modelo educacional desenvolvido na Inglaterra, na Open University de Londres. Segundo Niskier (1999), o governo brasileiro enviou representante do MEC à Inglaterra com o intuito de implantar no Brasil uma universidade aberta semelhante a daquele país. Atualmente, a UAB é um sistema formado por

universidades públicas e administrado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Anteriormente, o órgão responsável pela regulação, supervisão, e avaliação dos cursos na modalidade a distância era a Secretaria de Educação a Distância (SEEAD); posteriormente, este órgão foi extinto, transferindo a função de promover a EaD no País para a CAPES, decorrente da experiência na qualificação de pessoal especializado para atender as necessidades das iniciativas públicas e privadas. O sistema UAB tornou-se um mecanismo de expansão e interiorização da educação, como os seguintes objetivos (BRASIL, Decreto 5.800 /2006):

- 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 metodologia inovadoras de ensino superior apoiadas em tecnologias de informação e comunicação.

Esses objetivos são fundamentais para nortear as bibliotecas das instituições de ensino superior que oferecem cursos no âmbito da EaD. Deste modo, as bibliotecas podem preparar as estruturas física, humana, tecnológica, bibliográfica e de material informacional para atender os discentes desses cursos, que carecem de materiais de informação armazenados em diversos suportes. Nessa perspectiva, o anseio pela implantação da Universidade Aberta no Brasil surge da necessidade inicial de qualificar os profissionais em exercício, principalmente os professores da educação fundamental, e aumentar a quantidade de discentes no ensino superior. A UAB ganhou impulso através da inclusão dos recursos tecnológicos no ambiente educacional, principalmente os recursos oriundos da rede mundial de computadores. O modelo de educação pautado no uso das tecnologias de informação e comunicação proporciona a inovação na forma de adquirir conhecimento.

O suporte legal da Educação a Distância está fundamentado na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394/96, no 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”.

Para entender o cenário da EaD, torna-se necessário conhecer as finalidades propostas pelo MEC no que concerne ao ensino superior. As diretrizes da educação nacional delineiam as finalidades para o desenvolvimento do ensino superior, incluindo também a modalidade EaD:

I – estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;

II – formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;

III – incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;

IV – promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;

V – suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;

VI – estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;

VII – promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição. (BRASIL, 2014, p.28)

As finalidades são norteadoras de uma educação de qualidade, na qual a biblioteca é item significativo, que contribui para o crescimento cultural e intelectual do discente, independente da modalidade educacional. Assim, o polo de apoio presencial necessita preparar a biblioteca para promover as finalidades propostas pela lei de Diretrizes e Bases da Educação, inclusive acompanhando as atualizações complementares da lei básica da educação.

Os propósitos norteadores da EaD são fundamentais para o crescimento profissional e cultural dos discentes dos cursos dessa modalidade de educação. Porém, existem fatores como recursos humanos, financeiros e econômicos, estruturais e tecnológicos que interferem de forma negativa nos cursos na modalidade EaD. Entre os pontos negativos, tem-se a

formação do quadro de pessoal técnico-administrativo, que embora seja relevante no desenvolvimento dos cursos EaD ainda é limitada para atender as necessidades dos discentes, desse modo a operacionalização dos polos de apoio presencial limita-se a contratar apenas os profissionais sugeridos pelo instrumento de qualidade da EaD. O caso típico dessa limitação acontece na formação do quadro de profissionais dessa modalidade de educação, onde ocorre a presença do auxiliar de biblioteca, na maioria dos polos, desenvolvendo atividades no âmbito da biblioteca. A possibilidade de contratar o bibliotecário ou o auxiliar de biblioteca para desenvolver as atividades cotidianas da biblioteca é resultado da flexibilidade do referencial de qualidade da EaD. Portanto, nota-se que a maioria dos polos faz a opção pelo auxiliar para compor o quadro de profissional, podendo acarretar perda na qualidade dos serviços prestados aos discentes.

Os pontos negativos apontados no cenário da EaD são resultado de um modelo de educação que está em desenvolvimento, apesar de ser antigo, e vem ganhando visibilidade e credibilidade na sociedade contemporânea, devido ao investimento do Governo Federal e das parcerias firmadas entre as instituições de ensino superior com os governos estaduais e municipais. Segundo Moore e Kearsley (2011), os obstáculos no desenvolvimento de políticas relativas à educação a distância nos níveis institucional, federal, regional e estadual sofreram diminuição. Essa redução é decorrente do tratamento diferenciado do modelo tradicional dado pelos órgãos responsáveis pelo processo educacional. Dessa forma, os cursos na modalidade EaD contribuem para o desenvolvimento das finalidades propostas pelo MEC.

Segundo Barbosa (2012), o método EaD garante maior campo de atuação do Governo Federal, porque pode oferecer cursos em todo o território nacional, e esse fator propicia alavancar o índice de escolaridade da população.

A EaD na Bahia sempre teve forte presença no cenário educacional, desde da época que esta modalidade ensino utilizava os recursos radiofônicos para transmissão dos conteúdos dos cursos. Segundo Freitas (2005), o rádio sempre fez parte dos programas educacionais realizados no cenário baiano, a exemplo do Instituto de Radiodifusão Educativa da Bahia (IRDEB).

A UFBA iniciou no ramo de EaD na década de 1990, de forma tímida através de iniciativas isoladas de algumas unidades de ensino. As primeiras experiências da foram “[...] a criação de uma disciplina optativa sobre educação a distância na Faculdade de Educação, [...] e a oferta de cursos de especialização em alfabetização para professores do interior do Estado da Bahia”. (FREITAS, 2005, p.63). Essa modalidade de ensino na Universidade foi ampliada através de convênio com UAB, criando o curso de Licenciatura em Matemática em 2007.

Desta forma, a universidade estava presente em vários municípios através polos de apoio presencial espalhados pelos interiores do estado da Bahia. Como Bom Jesus da Lapa, Camaçari, Entre Rios, Itamaraju, Itapicuru, Mundo Novo, Paratinga e Simões Filho. Atualmente a Universidade mantém mais alguns cursos de extensão, licenciatura e especialização espalhados por vários municípios do Estado.

O breve histórico das instituições de ensino superior que oferecem cursos na modalidade EaD no estado da Bahia é resultado da coleta de dados da pesquisa.

Atualmente as instituições públicas de ensino do estado da Bahia estão vinculadas á UAB para oferecer cursos na modalidade distância. Essas instituições de ensino são duas federais, Universidade Federal da Bahia (UFBA), Universidade Federal do Recôncavo Baiano (UFRB); um instituto federal, Instituto Federal da Bahia (IFBA) e quatro estaduais, Universidade do Estado da Bahia (UNEB), Universidade Estadual de Faria de Santana (UEFS), Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB) e Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC), além das instituições de outros estados que oferecem cursos na Bahia, a exemplo da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e Universidade de Brasília (UNB) e Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE).

O percurso das instituições de ensino superior mostra historicamente que o desenvolvimento da educação na modalidade a distância resulta do processo de expansão e interiorização da educação. Desta forma, surge o credenciamento de várias instituições de ensino superior no país para ofertar cursos na modalidade a distância. Essas instituições inovaram criando cursos nesta modalidade de educação através da UAB.

A UFOP iniciou a história na oferta de cursos na modalidade a distância em 1998, através da parceria com o município de Itabirito, ofertando cursos de licenciatura em ciências biológicas e matemática na modalidade presencial. A parceria bem sucedida com esse município levou outros a solicitarem à instituição para capacitar os professores. Para atender a demanda crescente, a universidade firmou parceria com a Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT), referência em cursos na modalidade a distância. Em 2000, a UFOP cria o Núcleo de Educação Aberta e a Distância (NEAD), voltado para o desenvolvimento de cursos na modalidade EaD, implantando polos de apoio presencial em diversas regiões do Estado de Minas Gerais. Em 2003, o núcleo passou a ser unidade acadêmica universitária, denominada de Centro de Educação Aberta e a Distância (CEAD), expandindo a oferta de cursos para outros estados, entre eles a Bahia.



A UFPB, em 2006, vinculou-se ao Sistema UAB; no ano seguinte passou a ofertar cursos de licenciatura e de aperfeiçoamento na modalidade a distância, através dos polos de apoio presencial localizados na Paraíba, Bahia, Ceará e Pernambuco. A UFPB Virtual oferece sete cursos em vários polos distribuídos nestes estados; os cursos são: licenciaturas em pedagogia, letras, letras-Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS), matemática, ciências biológicas, ciências naturais e ciências agrárias.

A UFRPE iniciou a oferta de cursos na modalidade EaD em 2000, vinculados ao Programa Pró-Licenciatura do MEC. Em 2006, a universidade aderiu ao Programa da UAB, com a proposta inicial de ofertar cursos de nível superior na área de ciências exatas, licenciatura em física e licenciatura em computação, para atender a demanda por profissional qualificado. Em 2007 foi implantado o curso de bacharelado em sistemas de informação, para atender a demanda crescente por profissionais ligados à área de tecnologia, devido ao desenvolvimento do setor tecnológico no estado de Pernambuco. Durante os anos seguintes, a universidade implantou outros cursos em nível de especialização. A atuação da UFRPE deu-se em vários estados, Bahia, Pernambuco, Ceará e Tocantins, com o intuito de expandir a formação acadêmica para diversos municípios. A implantação de polos espalhados por vários estados possibilitou o aumento do ingresso de pessoas no ensino superior, assim aumentando, também, o número de pessoas qualificadas para atuar nos setores produtivos da sociedade.

A UNEB atua em aproximadamente 21 municípios baianos, disponibilizando 29 cursos espalhados pelos polos localizados no estado. A universidade foi credenciada na UAB pela Portaria n. 4019/2005, que além de disponibilizar cursos presenciais passou também a ministrar cursos na modalidade EaD, desta forma disponibilizando cursos de várias áreas do conhecimento para as localidades mais distantes dos centros urbanos.

As instituições baianas, como o IFBA, UESC e UEFS, foram credenciadas no sistema UAB pela Portaria nº 1.369, de 07 de dezembro de 2010. Essa portaria credencia várias instituições públicas de Educação Superior, vinculadas ao Sistema Universidade Aberta do Brasil para a oferta de cursos superiores na modalidade a distância em vários estados, incluindo a Bahia.

A UFRB foi credenciada na UAB em 2013, através da Portaria nº 865, de 12 de setembro de 2013, para ofertar cursos na modalidade EaD. Atualmente, a instituição disponibiliza o Curso de Licenciatura em Matemática em sete polos de apoio presencial, localizados nos municípios baianos de Ipirá, Itabuna, Macaúbas, Rio Real, Sapeaçu, Teodoro Sampaio e Vitória da Conquista.

A UESB iniciou no campo de EaD com os cursos de Formação Continuada em Mídias e Educação e de Licenciatura em Física, ambos voltados para atender a demanda por profissionais qualificados para atuar na área da educação. Os cursos oferecidos atualmente são biologia, educação física, história, informática, letras com ênfase em inglês, letras vernáculas, matemática e pedagogia.

As instituições de ensino superior que estão atuando nos municípios baianos têm notoriedade no desenvolvimento de educação presencial. Essa potencialidade adquirida no molde tradicional, onde o foco é a capacidade de transmissão do conhecimento do docente, proporciona às instituições avançarem no campo da EaD, na qual o discente é elemento central do processo educacional. Esse avanço das instituições de ensino superior no estado é decorrente da inclusão dos recursos tecnológicos no cenário acadêmico.

### 3.2 CONCEITOS DA EAD

A educação a distância é um sistema complexo que exige maior esforço das instituições que oferecem cursos nesta modalidade, principalmente pela variedade de definições, que depende dos recursos metodológicos e técnicos adotados. O espaço de aprendizagem, onde docentes, tutores, discentes elaboram de forma interativa o processo de construção do conhecimento, é embasado em recursos tecnológicos. Moore e Kearsley (2011, p.2) definem que:

É o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local do ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso e de instrução, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais.

De acordo com Belloni (2001), a EaD é um processo complexo de ensino e aprendizagem que envolve ação interativa do docente com os discentes, mediados por tecnologias de comunicação. Essa modalidade de ensino ganha espaço no momento em que as instituições de ensino necessitam aumentar a quantidade de discentes atendidos, além de manter os trabalhos realizados nos moldes convencionais.

O conceito de Educação a Distância, segundo Lima (2012, p.33),

É o de uma modalidade de ensino que funciona através de um processo educativo sistemático e organizado que tem como característica fundamental a separação físico-espacial entre professores e alunos, que interagem de lugares distintos, através de meios tecnológicos diversos, que possibilitam uma interação bidirecional, ou seja, uma interação de dupla via.

A educação a distância é processo de ensino/aprendizagem mediado por tecnologias, onde professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente (MORAN, 2002). Dessa forma, as pessoas envolvidas no processo de ensino/aprendizagem podem estar conectadas, interligadas por tecnologias.

Educar é uma tarefa complexa. Exige que todos os recursos e conhecimentos sejam mobilizados para se atingirem objetivos e metas definidas. No ensino a distância essa complexidade ainda é maior porque os envolvidos nesse processo estão separados geograficamente. (CAMPELLO, 2008, p.11).

Para diminuir essa complexidade a autora sugere o trabalho em conjunto de docentes e bibliotecários no planejamento de situações de aprendizagem que desafiem e motivem os discentes, acompanhando seus progressos, orientando-os e guiando-os no desenvolvimento de competências informacionais cada vez mais sofisticadas.

A educação a distância traz na sua essência características marcantes que diferem da educação tradicional. Essa diferenciação é decorrente do uso intensivo dos recursos tecnológicos no processo de aprendizagem, visando alcançar maior número de indivíduos que estão espalhados em várias localidades do país. Sendo assim, as questões que envolvem os aspectos metodológicos, didáticos e administrativos devem acompanhar a proposta da modalidade de ensino. Portanto, a oferta de cursos na modalidade a distância necessita ser vista como processo especial, imbuída também de características especiais que a diferencia dos cursos tradicionais.

Para Moore e Kearsley (2011), o planejamento do processo de ensino e aprendizagem usando tecnologias precisa ser tratado de maneira especial, onde a visão sistêmica é fundamental à prática bem-sucedida da modalidade de EaD.

Educação a distância é a aprendizagem planejada que geralmente ocorre num local diferente do ensino e, por caso disso, requer técnicas especiais de desenho de curso, técnicas especiais de instrução, métodos especiais de comunicação através da eletrônica e outras tecnologias, bem como arranjos essenciais organizacionais e administrativos. (MOORE; KEARSLEY, 2011, p.2).

Esses autores acrescentam os principais aspectos que interferem na natureza multidimensional da EaD: “aprendizado e ensino; aprendizado que é planejado, e não acidental, aprendizado que normalmente está em um lugar diferente do local de ensino; e a comunicação por meio de diferentes tecnologias”.(MOORE; KEARSLEY, 2011, p.2). A EaD é um sistema que utiliza dos recursos tecnológicos para promover a interação entre o discente e o sistema mais amplo do ambiente educacional.

Segundo Niskier (1999), a EaD é sistema composto por diversos componentes, como aprendizagem, ensino, comunicação, desenho e gerenciamento, esses componentes organizados de forma sistêmica são relevantes para o crescimento desta modalidade de ensino.

O tratamento diferenciado para o desenvolvimento da educação a distância passa pela característica da população a ser assistida por essa modalidade de ensino. Portanto, pensar na educação que atenda grande contingente de pessoas com uso dos recursos tecnológicos disponíveis, é pensar na maneira diferenciada de prestar serviços e ofertar produtos aos educandos.

A organização da EaD em sistema proporcionou à educação ser disponibilizada para grande parcela da sociedade. Desta forma, o crescimento é resultado da parceria firmada entre as instituições de ensino, municípios ou estados, com o objetivo de ofertar educação de qualidade para um maior número de pessoas, uma das vantagens que a EaD apresenta em relação aos cursos na modalidade presencial. A EaD é o resultado de ação conjunta de diferentes organizações unidas para desenvolver e estruturar o sistema de educação voltado para atender grande quantidade de pessoas.

### 3.3 SISTEMA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: CARACTERIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

A organização da educação em um modelo sistêmico provoca mudança significativa na preparação do indivíduo para enfrentar a complexidade do mundo contemporâneo. Desta forma, a formação do indivíduo ultrapassa os muros das instituições de ensino, onde o conhecimento e a aprendizagem estão sempre em processo de construção. Nesta concepção, Morin apresenta definição de sistema como uma “unidade global organizada de interrelações entre elementos, ações ou indivíduos.” (MORIN, 2013, p.132). Portanto, o sistema é lugar que comporta ao mesmo tempo unidade, multiplicidade, totalidade, diversidade, organização e complexidade, de modo que os indivíduos estão sempre se inter-relacionando com o objetivo de desenvolver a EaD, modalidade diferente do modelo presencial, que inclui no processo educacional os recursos humanos, tecnológicos e estrutural, propiciando a interação com os discentes.

A organização do sistema de EaD brasileiro carrega, desde o surgimento, as características interacionistas, incluindo as tecnologias correntes da época, para promover as inter-relações com discentes.

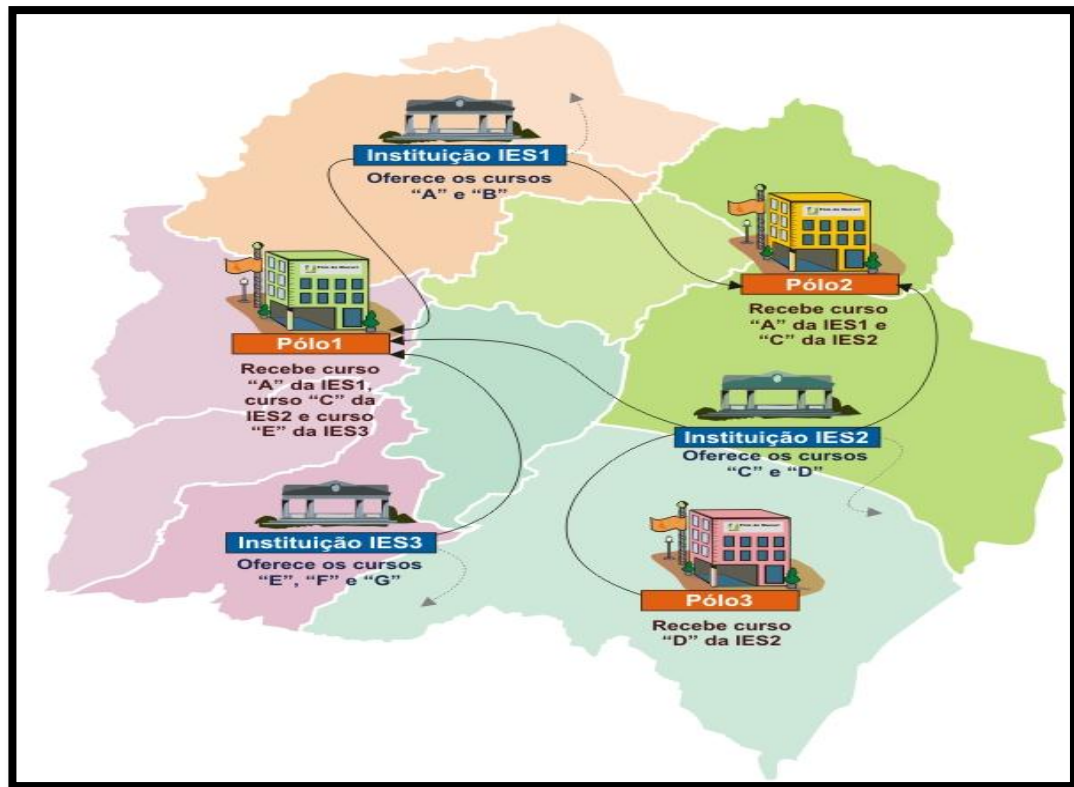
O sistema de Educação a Distância no Brasil como se entende hoje foi criado na década de 1980 com o intuito de interiorizar a educação para todo território nacional, principalmente nas localidades mais afastadas dos centros urbanos. O projeto-piloto da educação aberta aconteceu na Universidade de Brasília, com o intuito de desenvolver curso na modalidade a distância.

A consolidação do sistema educacional firma-se com a institucionalização da Universidade Aberta do Brasil (UAB) em 2006, “[...] um sistema integrado por universidades públicas que oferece cursos de nível superior para camadas da população que têm dificuldade de acesso à formação universitária, por meio do uso da metodologia da educação a distância.” (BRASIL, 2006). O objetivo da UAB engloba três ações: “dar oportunidade de formação para todos os funcionários de estatais; formar todos os professores que não possuíam graduação e permitir acesso à universidade para habitantes de todos os municípios do Brasil.” CASTILHO (2011, p.28). Essa tríade mobiliza o setor educacional na perspectiva de sanar o déficit educacional que o país estava enfrentando, a exemplo do número elevado de indivíduos analfabetos que sobrevivem principalmente nas pequenas cidades.

A expansão do sistema de Ensino a Distância no Brasil passa pela publicação do Decreto nº 5.800, de 8 de julho de 2006, que institucionaliza o Sistema de Universidade Aberta, visando “[...] o desenvolvimento da modalidade de educação a distância, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação no País”. O Sistema UAB “[...] incentiva a colaboração entre a União e os entes federativos e estimula a criação de centros de formação permanentes por meio dos polos de apoio presencial em localidades estratégicas.” CASTILHO (2011, p.29).

O sistema de educação da UAB é pautado no modelo de educação descentralizado, realizado por meio de parceria firmada entre a instituição de ensino superior, que disponibiliza o capital intelectual para ministrar os cursos e prepara o material didático dos cursos, e a prefeitura, a quem cabe a responsabilidade de montar e manter a estrutura administrava do polo de apoio presencial. A figura 2 mostra o modelo da UAB vigente no Brasil, onde a instituição de ensino pode disponibilizar cursos em vários polos, assim a proposta de interiorizar a educação é mantida através desse sistema de educação, que possibilita ultrapassar barreiras geográficas e chegar a lugares afastados dos grandes centros urbanos.

**Figura 2 - Sistema da UAB e as articulações com IES**



Fonte: BRASIL.UAB (2009)

O polo de apoio presencial é o espaço estruturado para o desenvolvimento das atividades educativas, visando ao funcionamento do ensino e da aprendizagem. “No âmbito do Sistema UAB, o polo é uma estrutura acadêmica de apoio pedagógico, tecnológico e administrativo às atividades de ensino e aprendizagem dos cursos e programas de EaD de responsabilidade das instituições públicas de ensino superior (IPES) formadoras.” (BRASIL, 2009).

A EaD dispõe de instrumento legal que propicia o avanço e a capacidade para vencer as barreiras geográficas, econômicas e sociais. Portanto, os paradigmas geográficos, econômicos e sociais que impediam a população mais longínqua dos centros urbanos de frequentar os estabelecimentos de ensino, principalmente o ensino superior, está em fase de superação, à medida que estão sendo implementadas ações no campo da educação, da saúde, emprego e moradia para melhorar a condição dos indivíduos menos favorecidos da sociedade.

A EaD potencializou a capacidade de oferecer cursos à parcela da sociedade que não tem acesso à educação de qualidade através do uso intensivo dos recursos tecnológicos. Esses recursos foram utilizados para aproximar os discentes às instituições de ensino, de modo interativo.

A teoria da interação a distância embasada na interrelação do ambiente e das pessoas, com foco no aluno, foi criada por Otto Peteres na década de 1980. Para Moore e Kearsley (2011.p.240), a teoria da interação a distância é um sistema estruturado no modelo industrial, que construí o ambiente de aprendizado autônomo. Sendo assim, trata de um fenômeno pedagógico que valoriza “[...] a interrelação das pessoas que são professores e alunos, nos ambientes que possuem a característica especial de estarem separados entre si.” (MOORE; KEARSLEY, 2011. p. 240).

Os três tipos de interação apresentados por Moore e Kearsley (2007) são: Interação aluno-conteúdo, interação aluno-instrutor e interação aluno-aluno.

A interação aluno-conteúdo no processo de ensino e aprendizagem no sistema EaD ocorre de forma planejada, na qual os docentes são responsáveis pela criação e disponibilização dos conteúdos relacionados aos cursos. O processo interativo entre o docente e o discente acontece através da mediação com determinado conteúdo do curso, de modo que o discente possa transformar o conteúdo recebido em conhecimento. Desta forma, o docente é um personagem fundamental na formação do discente, à medida que promove a transformação do conteúdo em conhecimento através da mediação.

A interação discente-instrutor é a fase da aprendizagem em que o instrutor, docente, motiva o educando a colocar em prática os conteúdos recebidos na fase anterior. Desse modo, o instrutor é o profissional responsável pela motivação do discente, promovendo o desenvolvimento de novos conhecimentos através dos conteúdos. “Os instrutores são responsáveis por testes e avaliações formais e informais, criados para assegurar que o discente está progredindo”. (MOORE; KEARSLEY, 2011. p.152). Assim, a interação discente-instrutor busca do discente a habilidade para transformar a informação recebida em conhecimento, de modo que o instrutor o auxilia neste processo de aprendizagem.

A interação discente-discente é a terceira fase da interação e ocorre de forma interna nos grupos e entre os grupos de discente, e de um discente com outros discentes. As atividades resultantes da interação entre os discentes são estimuladoras da aprendizagem, principalmente na modalidade EaD.

A interação na EaD é relevante no processo de ensino e aprendizagem na modalidade. Assim, os discentes são assistidos nas atividades relacionadas ao universo estudantil, de modo que as tarefas são desenvolvidas de forma criativa. As formas de interação são fundamentais para o crescimento da EaD, a medida que mantêm os discentes motivados a aprender de forma criativa e participativa através da utilização dos recursos tecnológicos e dos meios de comunicação.

As instituições de ensino superior do país que visam a aderir à proposta de expansão do ensino superior do Governo Federal, disponibilizando cursos na modalidade a distância, são avaliadas perante o documento elaborado pelo Ministério da Educação (MEC). Esse órgão do Governo Federal delineou os requisitos de qualidade essenciais da educação que, embora não se trate de uma norma, funciona como instrumento de avaliação dos elementos que compõem o universo da EaD.

#### 3.4 REFERENCIAIS DE QUALIDADE DA EAD SEDUNDO O MEC

A EaD é uma modalidade de educação relevante para o crescimento educacional do país. Assim, o MEC implementou os *Referenciais de qualidade para educação superior a Distância*, que delinea os princípios, diretrizes e critérios para o desenvolvimento de cursos nesta modalidade de educação. Esse referencial de qualidade é embasado legalmente na Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), através do Decreto 5.622, de dezembro de 2005, do Decreto 5.773, de junho de 2006 e das Portarias Normativas 1 e 2 de janeiro de 2007. Trata-se de um documento de referência relevante para o desenvolvimento do sistema educacional do país no que tange aos processos de regulação, avaliação, supervisão, gestão acadêmico-administrativo e sustentabilidade financeira dos cursos de EaD.

A relevância desse documento para o sistema educacional brasileiro serve de instrumento norteador que promove a garantia de qualidade dos processos de educação a distância, evitando o empobrecimento da educação superior. Sendo assim, propicia maior controle de qualidade dos cursos nesta modalidade de educação, evitando a proliferação de cursos de baixa qualificação que não contem as qualidades básicas e essenciais para o crescimento educacional.

As tecnologias de informação e comunicação proporcionam mudanças significativas nesta modalidade de educação, à medida que aumenta as possibilidades pedagógicas. Assim, surgem novos paradigmas no sistema educacional referentes a educação, escola, currículo, discente, docente, avaliação, gestão escolar. Esses elementos agregam novos significados na contemporaneidade através da inclusão dos recursos oriundos das tecnologias da informação e da comunicação, proporcionando mudança também na maneira de desenvolver o processo educacional.

O documento citado, além de servir de instrumento norteador, também auxilia na conformação e consolidação dos modelos de oferta de cursos a distância existente no país. Assim, a ausência de modelo único de EaD proporciona reflexões sobre o padrão de qualidade



dos cursos nesta modalidade de educação, particularmente na inclusão dos polos de apoio presencial como item fundamental para o bom funcionamento dos cursos.

O polo de apoio presencial é a unidade descentralizada da instituição de ensino que oferece cursos na modalidade EaD. “O polo passa a integrar, com especial ênfase, o conjunto de instalações que recebera avaliação externa, quando do credenciamento institucional para a modalidade de educação a distância.” (BRASIL, 2007, p.3). Desta forma, o polo é uma unidade fundamental na realização de curso nesta modalidade de educação,

Os programas podem definir sobre a tecnologia e a metodologia aplicada para o desenvolvimento de EaD a partir do cotidiano e as necessidades dos discentes. Para melhor atender os envolvidos no processo educacional necessita adotar os recursos educacionais e tecnológicos focados nas necessidades da unidade educacional. Entre os elementos obrigatórios dessa modalidade de ensino estão os momentos presenciais, estágios supervisionados, as práticas em laboratórios de ensino, as tutorias presenciais nos polos descentralizados de apoio presencial.

[...] a modalidade a distância possui características, linguagem e formato próprios, exigindo administração, desenho, lógica, acompanhamento, avaliação, recursos técnicos, tecnológicos, de infraestrutura e pedagógicos condizentes, essas características só ganham relevância no contexto de uma discussão política e pedagógica da ação educativa. (BRASIL, 2007, p.7).

Neste sentido, a EaD através dos cursos superior visa o desenvolvimento integrado do cidadão, envolvendo os aspectos educativos, políticos, sociais e econômicos, assim, contempla a dimensões técnico-científico e política, buscando a formação plena do discente.

O documento torna-se um marco no desenvolvimento da EaD no país, apresentando aspectos norteadores como os aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura, desta forma, trata de um sistema complexo que proporciona o atendimento das dimensões técnico-científicas e políticas. Assim, os aspectos desse documento que influencia no modo de atuação da biblioteca de apoio presencial: (a) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; (b) sistemas de comunicação; (c) material didático; (d) avaliação; (e) equipe multidisciplinar; (f) infraestrutura de apoio;

### **3.4.1 Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem**

Os princípios e diretrizes norteiam o desenvolvimento do processo educacional está pautado nos processos de produção do material didático, de tutoria, de comunicação e de

avaliação estão relacionados à questão epistemológica de educação, de currículo, de ensino, de aprendizagem e de perfil do estudante. A organização e desenvolvimento curricular tratam da opção epistemológica que promove a compreensão a respeito da avaliação, dos instrumentos utilizados no processo de ensino e aprendizagem, de maneira que, o tutor, o discente e docente estejam integrados no projeto pedagógico.

O uso das tecnologias da informação e comunicação aplicada à educação propicia o desenvolvimento do discente consciente, à medida que, o ensino e a aprendizagem acontecem de forma integrada, onde o conhecimento é resultado do diálogo entre os participantes da construção do conhecimento. Assim, “o conhecimento é o que cada sujeito constrói, individual e coletivamente, como produto do processamento, da interpretação, da compreensão da informação.” (BRASIL, 2007, p.9). Desta forma, a interdisciplinaridade e contextualização contribuem para a formação do sujeito proativo que compreende a realidade e participa ativamente do processo de melhoria da sociedade.

A EaD é uma metodologia inovadora focada no discente que utiliza os recursos tecnológicos para auxiliar no desenvolvimento do processo educacional. Assim, a concepção de educação e currículo neste processo educacional acontece de maneira integrada.

### **3.4.2 Sistema de comunicação**

A visibilidade da educação a distância nas universidades públicas e privadas é decorrente da intensificação do uso das tecnologias da informação e comunicação na sociedade contemporânea. Nota-se que a função do sistema de comunicação no contexto educacional é promover a construção do conhecimento compartilhado os autores do sistema educacional.

Em primeiro lugar, um curso superior precisa estar ancorado em um sistema de comunicação que permita ao estudante resolver, com rapidez, questões referentes ao material didático e seus conteúdos, bem como aspectos relativos à orientação de aprendizagem como um todo, articulando o estudante com docentes, tutores, colegas, coordenadores de curso e disciplinas e com os responsáveis pelo sistema de gerenciamento acadêmico e administrativo. (BRASIL, 2007, p.11)

Os princípios da interatividade e da interação tornam-se relevantes para garantir a qualidade dos cursos na modalidade à distância. Assim, os meios de comunicação como o telefone, o fax, correio eletrônico, videoconferência, fórum de debate na internet e ambientes virtuais de aprendizagem são fundamentais na integração dos agentes responsáveis pelo

desenvolvimento do sistema de EaD. Desta forma, os recursos da telecomunicação contribuíram para o desenvolvimento do ensino-aprendizagem focado na interatividade.

O projeto político e pedagógico das instituições que oferecem cursos superiores a distância necessita descrever alguns procedimentos relevantes para garanti-lo a qualidade da educação. Destacam-se entre os procedimentos delineados nos Referenciais de qualidade do MEC os seguintes:

Descrever como se dará a interação entre estudantes, tutores e professores ao longo do curso, em especial, o modelo de tutoria;

Descrever o sistema de orientação e acompanhamento do estudante, garantindo que os estudantes tenham sua evolução e dificuldades regularmente monitoradas, que recebam respostas rápidas a suas dúvidas, e incentivos e orientação quanto ao progresso nos estudos;

Disponer de polos de apoio descentralizados de atendimento ao estudante, com infraestrutura compatível, para as atividades presenciais;

Valer-se de modalidades comunicacionais síncronas e assíncronas como videoconferências, *chats* na Internet, fax, telefones, rádio para promover a interação em tempo real entre docentes, tutores e estudantes;

Facilitar a interação entre estudantes, por meio de atividades coletivas, presenciais ou via ambientes de aprendizagem adequadamente desenhados e implementados para o curso, que incentivem a comunicação entre colegas. (BRASIL, 2007, p.13)

Esses procedimentos são essenciais para promover a integração dos agentes do processo educacional, à medida que propicia a comunicação e o diálogo entre os agentes aumenta a capacidade de criação individual e coletiva da comunidade acadêmica.

### **3.4.3 Material didático**

O material didático é fundamental para o desenvolvimento dos cursos na modalidade EaD, porque facilitar a construção do conhecimento embasado na interatividade. Esse processo de interação é referenciado desse material que “[...] deve estar concebido de acordo com os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos explícitos no projeto pedagógico, de modo a facilitar a construção do conhecimento e mediar a interlocução entre estudante e professor [...]” (BRASIL, 2007, p.13). Sendo assim, a interação entre os agentes do processo educativo através dos recursos tecnológicos visa desenvolver as habilidades e competências necessárias à formação do indivíduo no contexto socioeconômico.

A produção de materiais específicos para atender as necessidades da EaD é uma preocupação que deve ser enfrentada pelas instituições, devido as características peculiares dessa modalidade ensino aprendizagem.

O referencial de qualidade aponta que a diversidade material que deverão ser integrados no ensino aprendizagem na modalidade EaD:

[...] é recomendável que as instituições elaborem seus materiais para uso a distância, buscando integrar as diferentes mídias, explorando a convergência e integração entre materiais impressos, radiofônicos, televisivos, de informática, de videoconferências e teleconferências, dentre outros, sempre na perspectiva da construção do conhecimento e favorecendo a interação entre os múltiplos atores. (BRASIL, 2007, p.13)

Portanto, na perspectiva de suprir as necessidades informacionais dos docentes, discentes, tutores da EaD, os materiais devem proporcionar a interação desses agentes, visando a construção do conhecimento. Assim, o material didático deve propiciar a interação dos sujeitos ativos do processo educacional, “de modo a promover autonomia do estudante desenvolvendo sua capacidade para aprender e controlar o próprio desenvolvimento.” (BRASIL, 2007). Desta forma, a preparação deste material visando atender os anseios educacionais da EaD deve ser preparado com o intuito de instigar a participação dos envolvidos no processo educacional de forma sistemática.

O projeto pedagógico além de delinear os requisitos relevantes na interação do envolvidos, deve também “Indicar bibliografia e sites complementares, de maneira a incentivar o aprofundamento e complementação da aprendizagem.” (BRASIL, 2007, p.16). Estes requisitos são fundamentais para o desenvolvimento de uma educação de qualidade que atender os anseios da sociedade contemporânea, pautada no acesso e uso dos recursos tecnológicos.

#### **3.4.4 Avaliação**

A avaliação da EaD passa por dois requisitos, um está relacionado ao processo de aprendizagem e o outro a avaliação institucional. A avaliação do processo de ensino-aprendizagem a distância visa detectar eventuais dificuldades na aprendizagem e saná-las, de modo que o discente possa ser acompanhado no desenvolvimento das atividades educacionais. “Para tanto, esta avaliação deve comportar um processo contínuo, para verificar constantemente o progresso dos estudantes e estimulá-los a serem ativos na construção do conhecimento.” (BRASIL, 2007, p.16). O processo de avaliação da EaD propicia o

desenvolvimento dos cursos com qualidade, que favoreça a construção do conhecimento participativo.

As avaliações da aprendizagem do estudante devem ser compostas de avaliações a distância e avaliações presenciais, sendo estas últimas cercadas das precauções de segurança e controle de frequência, zelando pela confiabilidade e credibilidade dos resultados. (BRASIL, 2007, p. 17).

Essas avaliações são fundamentais para o crescimento institucional que pode oferecer cursos de boa qualidade a sociedade e para o cidadão que pode realizar cursos com padrão de qualidade que atende as expectativas educacionais.

A avaliação institucional passa pela organização do processo didático-pedagógico que envolve os aspectos relacionados ao material didático e as ações dos centros de documentação e informação. Os requisitos referentes às instalações físicas relacionados a bibliotecas:

Existência de biblioteca nos polos, com um acervo mínimo para possibilitar acesso aos estudantes a bibliografia, além do material didático utilizado no curso;  
Sistema de empréstimo de livros e periódicos ligados à sede de IES para possibilitar acesso à bibliografia mais completa, além de disponibilizar no polo. (BRASIL, 2007, p.19)

As instituições de ensino que pretendem oferecer curso na modalidade a distância devem preparar as instalações necessárias para prover o desenvolvimento da aprendizagem dos discentes em todo o período do estudantil. Desta forma, a biblioteca deve ser inserida no contexto da EaD, fornecendo atendimento condizente com a modalidade educacional.

### **3.4.5 Equipe multidisciplinar**

O recurso humano para EaD deve ser formada por uma equipe multidisciplinar que propicie a estruturação e o funcionamento nessa modalidade de educação. “[...] os recursos humanos devem configurar uma equipe multidisciplinar com funções de planejamento implementação e gestão dos cursos a distância [...]” (BRASIL, 2007, p.19). A equipe multidisciplinar é relevante no desenvolvimento do processo educacional. Os profissionais que compõem esta equipe multidisciplinar são os docentes, os tutores e pessoal técnico-administrativo.

Os docentes são os profissionais responsáveis pelo desenvolvimento dos conteúdos que serão disponibilizados aos discentes, além de indicar o material bibliográfico da referência básica e complementar dos cursos.

Os tutores desenvolvem as atividades no âmbito da EaD de forma presencial e a distância. As atividades compõem um dos requisitos de qualidade da EaD. Esses profissionais interagem constantemente com os discentes dos cursos, seja através da tutoria presencial ou da tutoria a distância. Na tutoria a distância os profissionais utilizam os recursos tecnológicos com fóruns de discussão, o telefone, a videoconferências para promover a interação com os alunos que estão distantes dos polos de EaD.

O tutor a distância também tem a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes. (BRASIL, 2007, p.21).

A tutoria presencial, o profissional é responsável pelo acompanhamento das atividades em individuais ou em grupo dos estudantes. “Participa de momentos presenciais obrigatórios, tais como avaliações, aulas práticas em laboratórios e estágios supervisionados, quando se aplicam.” (BRASIL, 2007, p.22). Portanto, esse profissional é responsável pelo desenvolvimento das atividades presenciais no polo.

O tutor presencial e tutor a distância são profissionais que compõem o quadro do laboral das instituições de ensino que oferecem curso na modalidade a distância, proporcionando a mediação pedagógica no processo de aprendizagem.

### **3.4.6 Infraestrutura de apoio**

A infraestrutura do polo de apoio presencial de EaD deve ser formado por unidade de planejamento, produção e gestão que servirão de suporte para o desenvolvimento de uma educação com padrão de qualidade. A recomendação dos referenciais de qualidade é que a infraestrutura básica seja formada pelas seguintes unidades: “secretaria acadêmica, salas de aula, salas de coordenação do curso, salas para tutoria a distância, biblioteca, sala de professores, sala de videoconferência (opcional)”. (BRASIL, 2007, p.25). Essa infraestrutura é ponto de referência para os encontros presenciais dos discentes dos cursos de EaD. Além da infraestrutura disponível através dos polos descentralizados, a instituição que oferece cursos na modalidade EaD é responsável também pela inclusão destes discentes na sede da instituição.

Deve-se atentar ao fato de que um curso a distância não exige a instituição de dispor de centros de documentação e informação ou miatecas (que

articulam bibliotecas, videotecas, audiotecas, hemerotecas e infotecas etc.) para prover suporte a estudantes, tutores e professores. (BRASIL, 2007, p.24)

Esses requisitos de qualidade são relevantes no processo de integração dos discentes com o macro ambiente da instituição, oferecendo a oportunidade de socialização do conhecimento com vários profissionais e colegas, além de promover a integração da graduação, pesquisa e extensão. Assim, os discentes ampliam o estoque informacional que auxilia na construção da educação participativa.

A biblioteca dos polos é um item fundamental para o desenvolvimento do processo educacional e também um requisito para aprovação do curso perante UAB, portanto, trata de um mecanismo de grande utilidade na formação do discente, principalmente quando os produtos e serviços informacionais estão de acordo com o projeto pedagógico da instituição de ensino. Segundo o indicador de avaliação do INEP (2015), referente à bibliografia básica e complementar, o conceito cinco configura um conceito excelente:

Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para **menos de 5** vagas anuais pretendidas autorizadas, de cada título adotado pelas unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.

Quando o acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, **cinco títulos** por unidade curricular, com dois exemplares de cada título ou com acervo virtual. (INEP, 2015, p.30)

A biblioteca é uma unidade de informação que propicia o maior desenvolvimento educacional do discente, na medida em que os produtos e serviços ganham valor agregado, onde a utilização dos recursos tecnológicos muda a maneira de disseminação a informação aos usuários. Portanto, a biblioteca está entre os itens relacionados à infraestrutura necessária para assegurar qualidade dos conteúdos propostos aos discentes dos cursos EaD, conforme (BRASIL, 2007, p. 24), “[...] torna-se fundamental a disponibilidade de biblioteca, laboratório de informática com acesso a Internet de banda larga, sala para secretaria, laboratório de ensino, salas para tutorias, salas para exames presenciais. ” Esta unidade de informação torna-se referência na disponibilização de material para o desenvolvimento da aprendizagem focada na integrados dos discentes, buscando a integração destes com os recursos informacionais disponíveis.

### **3.4.7 Gestão acadêmico-administrativa**

O gerenciamento integrado de todos os processos logísticos no âmbito das instituições de ensino superior que oferecem cursos na modalidade a distância é fundamental no desenvolvimento da aprendizagem e do conhecimento. Esses processos, desenvolvidos de forma integrada, têm a função de ofertar produtos e prestar serviços aos discentes dos cursos na modalidade EaD, da mesma forma que acontece com os discentes da educação tradicional.

Como exemplo, citamos os serviços de matrícula, inscrições, requisições, acesso às informações, secretaria e tesouraria. Além disso, há serviços que proporcionam o gerenciamento e a supervisão de tutoria presencial e a distância, a produção e distribuição de material didático, acompanhamento e avaliação. “Por envolver um conjunto de processos integrados, a gestão de um sistema de educação a distância em qualquer nível é complexo.” (BRASIL, 2007, p.29).

Nesse sentido, o desenvolvimento integrado de todos os processos é relevante para aumentar a autoestima dos discentes dessa modalidade de ensino, evitando que sejam desestimulados, e não abandonem os cursos. Dessa forma, o sucesso dos cursos EaD passa também pela integração dos processos, com o objetivo de atender os serviços básicos.

### **3.4.8 Sustentabilidade financeira**

O investimento na implantação e administração é fundamental na continuidade das atividades desenvolvidas na unidade educacional. Os recursos serão utilizados na produção de material didático, na capacitação das equipes multidisciplinares, na implantação de polos de apoio presencial e na disponibilização de recursos tecnológicos. Esses recursos são muito importantes para o aprimoramento do sistema de educação a distância.

A aplicação de recursos no desenvolvimento do sistema de educação a distância torna relevante a continuidade dos cursos superiores na modalidade EaD: “[...] um projeto acompanhado e avaliado permanentemente combinado com os avanços tecnológicos faz com que um curso a distância esteja sempre em processo de aperfeiçoamento, o que mantém elevado o investimento nos projetos.” (BRASIL, 2007, p.30).

Os investimentos e os custos são itens que compõem o projeto político-pedagógico da EaD das instituições de ensino superior que disponibilizam cursos na modalidade a distância. Esses recursos são aplicados na manutenção da instituição, incluídos os gastos com recursos humanos com docentes, tutores e equipe técnico-administrativa.



Nesse sentido, a sustentabilidade financeira das instituições de ensino superior, particularmente os polos de apoio presencial, propicia melhor atendimento aos discentes que buscam o conhecimento e aprendizagem através de uma modalidade de ensino diferente da tradicional. A EaD é uma modalidade de ensino, assim como a educação tradicional, que carece de recursos financeiros para desenvolver o processo de ensino-aprendizagem de qualidade.

O referencial de qualidade publicado pelo MEC foi apresentado nesta seção. Os quatro pilares da educação, documento desenvolvido para a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), com a participação de conselheiros de diferentes países, propondo uma educação melhor para este século, serão apresentados na seção a seguir. Esses documentos são fundamentais no desenvolvimento de estudo focado na modalidade de educação diferente da tradicional, devido à reflexão do papel da educação na formação do discente na contemporaneidade. Neste contexto, a ciência da informação também exerce a função de preparar os produtos e serviços para atender as necessidades de informação dos novos usuários, como os discentes dos cursos da modalidade EaD, promovendo a autonomia no acesso e no uso da informação em vários ambientes e suportes.

### 3.5 OS QUATRO PILARES DA EDUCAÇÃO

O relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI foi iniciado em 1993, ficando pronto em 1996, contando com a contribuição de vários países, todos com o propósito de suscitar questões que pudessem melhorar as políticas educativas vigentes na sociedade, preparando um sistema educacional que fizesse frente às tensões econômicas, ambientais e sociais que afligem a sociedade contemporânea.

A mudança passa também pela inovação dos meios de circulação e armazenamento da informação. “Dado que oferecerá meios, nunca antes disponíveis, para a circulação e armazenamento de informações e para a comunicação, o próximo século submeterá a educação a uma dura obrigação que pode parecer, à primeira vista, quase contraditória.” (DELORS, 2001, p.89). Deste modo, a educação ao longo de toda a vida, torna-se um mecanismo que busca preparar o cidadão para enfrentar as tensões através da melhoria na qualidade do sistema educacional.

O propósito de mudança para o sistema educacional foi embasado em quatro pilares fundamentais: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver junto, aprender a viver

com os outros e aprender a ser. Esses objetivos proporcionam nova perspectiva no sistema educacional, à medida que o cidadão passar a ser também responsável pela sua formação humana, profissional e social. “À educação cabe fornecer, de algum modo, os mapas de um mundo complexo e constantemente agitado e, ao mesmo tempo, a bússola que permita navegar através dele.” (DELORS, 2001, p.89).

*Aprender a conhecer* – É o tipo de aprendizagem que estimula o discente a valorizar o domínio dos próprios instrumentos do conhecimento em detrimento da aquisição de um repositório de saberes codificados. É fundamental proporcionar ao discente a capacidade de compreender, conhecer e descobrir o mundo que o rodeia, dando-lhe a oportunidade de aumentar a capacidade de aprendizagem, devido ao desenvolvimento intelectual que estimula o sentido crítico e a compreensão do mundo real, proporcionando a autonomia para escolher a melhor forma de aprender, exercitando a atenção, a memória e o pensamento. Nessa perspectiva, Delors (2001, p.92), afirma que “O processo de aprendizagem do conhecimento nunca está acabado, e pode enriquecer-se com qualquer experiência”. Portanto, “a aprendizagem ao longo da vida” estimula a aprendizagem que ultrapassa os limites espacial, temporal e geográfico, a medida que o indivíduo é envolvido no processo contínuo, no qual a família, a escola e o trabalho são apenas lugares propícios ao desenvolvimento da aprendizagem contínua.

*Aprender a fazer* – É o tipo de aprendizagem que foca mais a questão da formação profissional, proporcionando ao discente por em prática os conhecimentos adquiridos no ambiente educacional. A aprendizagem torna-se útil no cotidiano do discente, a medida que adapta a educação ao trabalho futuro. A partir do desenvolvimento da economia industrial, desenvolvida ao longo do século XX, onde o trabalho humano foi substituído pelas máquinas. Essa transformação levou à valorização do caráter cognitivo das tarefas, à “capacidade de transformar o progresso dos conhecimentos em inovações geradoras de novas empresas e de novos empregos.” (DELORS, 2001, p.93). A educação pautada no aprender a fazer deve preparar o discente para o trabalho imaterial, exigindo muito mais do que saber desenvolver as tarefas práticas e rotineiras. Nesse contexto, os trabalhos prescritos e parcelados foram substituídos pelos trabalhos coletivos ou desenvolvidos em grupos. O mercado de trabalho passa a exigir novas qualidades do trabalhador: a capacidade de comunicar, de trabalhar em grupos, de gerir e de resolver conflitos. “O desenvolvimento dos serviços exige, pois, cultivar qualidades humanas que as formações tradicionais não transmitem, necessariamente, e que correspondem à capacidade de estabelecer relações estáveis e eficazes entre as pessoas.” (DELORS, 2001, p.95). Essa aprendizagem foca a aprender a conhecer juntamente com o

aprender a fazer, propiciando a preparação do discente para enfrentar as questões complexas contidas na sociedade.

*Aprender a viver juntos, aprender a viver com os outros* – Esse tipo de aprendizagem representa um dos maiores desafios da educação contemporânea. Porque as pessoas estão vivendo em uma sociedade marcada por conflitos externos e internos que interferem no desenvolvimento do progresso da humanidade, gerando um clima de concorrência desleal que supervaloriza a espírito de competição e o sucesso individual. Nesse contexto, a humanidade é marcada pelo extraordinário potencial de autodestruição. “É de lamentar que a educação contribua, por vezes, para alimentar este clima, devido a uma má interpretação da ideia de emulação.” (DELORS, 2001, p.97). A educação deve promover a descoberta progressiva do outro, no primeiro nível, e participação em projetos comuns, no segundo nível; essas duas vias complementares podem contribuir para evitar ou solucionar os conflitos. Na descoberta progressiva do outro, neste contexto, a educação tem o papel de transmitir conhecimentos sobre a diversidade da espécie humana e promover a conscientização sobre a semelhança e interdependência entre os seres humanos. Na participação em projetos comuns ao longo da vida, essa educação deve promover o trabalho em conjunto através de projetos motivadores e não habituais, de modo que os conflitos e as diferenças individuais sejam sanados. Portanto, aprender a viver junto, aprender a viver com os outros é um tipo de aprendizagem que as instituições educativas devem promover para solucionar os conflitos, visando a construir um modelo de aprendizagem construtivo ao longo da vida.

*Aprender a ser* – é o tipo de aprendizagem cujo principio basilar é o desenvolvimento do ser humano integral, onde a educação é mecanismo para o desenvolvimento do espírito, corpo, inteligência, sensibilidade, sentido estético e a responsabilidade pessoal e espiritual. Portanto, torna-se mecanismo relevante para o desenvolvimento da personalidade do discente.

Mais do que nunca a educação parece ter, como papel essencial conferir a todos os seres humanos a liberdade de pensamento, discernimento, sentimentos e imaginação de que necessitam para desenvolver os seus talentos e permanecerem, tanto quanto possível, donos do seu próprio destino. (DELORS, 2001, p.100).

Aprender a ser busca desenvolver no individuo as potencialidades relacionadas à memória, raciocínio, sentido estético, capacidades físicas, aptidão para comunicar-se. Assim, a educação exerce a função de agregar essas potencialidades em função do desenvolvimento do cidadão responsável pela criação de uma sociedade menos conflituosa.

### 3.6 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

A consolidação da EaD como uma das modalidades de educação em expansão nas instituições públicas e particulares de ensino no Brasil e no mundo é resultado da expansão dos recursos tecnológicos que possibilitaram a redução da distância geográfica e temporal que separavam as pessoas. Porém, esse modelo de educação é complexo, exigindo a inclusão dos recursos oriundos das tecnologias de informação e da comunicação para alcançar maior número de discentes espalhados em várias partes do país, de modo que fortaleça a meta do Governo Federal de interiorizar o ensino superior pelo Brasil.

A trajetória da EaD é marcada bem antes do surgimento da internet, com a expansão dos serviços dos Correios, através de material de estudos expedidos por correspondência, mas este meio de comunicação em rede contribuiu para uma maior visibilidade, propagando o sistema educacional para todos os níveis de educação, proporcionando o desenvolvimento da educação formal ou informal.

A classificação da EaD em seis gerações proposta pelos autores Gomes (2008) e Moore e Kearsley (2011) é decorrente da tecnologia utilizada no desenvolvimento do sistema educativo, porém os elementos de uma geração podem estar presentes em outra, de modo que as tecnologias podem ser aplicadas conjuntamente com a finalidade de aprimoramento do sistema. As gerações da EaD iniciam com o desenvolvimento dos cursos por correspondência e evoluem até a virtualização do processo de ensino e aprendizagem, no qual os recursos provenientes da internet possibilitam maior interação dos discentes com os recursos educacionais e os profissionais responsáveis pelo cursos na modalidade EaD.

A EaD no Brasil passou a integrar o sistema educacional a partir da reforma da Lei de Diretrizes e Base da Educação (LDB), de 1996. Conforme o Artigo 80 dessa lei, este foi o primeiro instrumento legal que mencionou sobre esta modalidade de educação no país. Mas a consolidação EaD aconteceu a partir de 2006, com a criação do sistema UAB, responsável pela propagação dessa modalidade de educação por todo o Brasil. Nesse período foi publicado o referencial de qualidade que serviu de direcionamento para disponibilização dos cursos da EaD, além de demonstrar os recursos humanos e tecnológicos necessários para o desenvolvimento dos cursos nesta modalidade de educação. Anteriormente, em 1996, fora do Brasil, foi publicado o relatório da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI, da UNESCO que apresentava uma nova perspectiva para a educação contemporânea. Nesse sentido foram propostos os quatro pilares da educação: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver juntos e aprender a ser. Esses pilares são fundamentais no

desenvolvimento da modalidade de educação em que o centro é o discente, e não a figura do docente dentro da sala de aula, como a educação presencial.

Nesse contexto, instituições de ensino superior como IFBA, UEFS, UESB, UESC, UFBA, UFOP, UFPB, UFRB, UFFPE, UNB, UNEB e UNIVASF disponibilizam cursos na modalidade EaD em vários polos espalhados pelo estado da Bahia, através do sistema UAB.

A EaD é um modelo de educação complexo que apresenta várias definições, mas entre autores como Belloni (2001), Lima (2012), Moran (2002), Moore e Kearsley (2011), há o consenso de que a utilização dos recursos tecnológicos promovem o processo de ensino e da aprendizagem aos discentes que estão separados geograficamente, mas que compartilham a informação e conhecimento. Desta forma, o modelo sistêmico proporciona a interação entre os agentes interessados nessa modalidade de educação, de modo que o desenvolvimento do processo educacional acontece de forma descentralizada, através dos polos de apoio presencial, envolvendo várias instituições de ensino superior de grande reconhecimento pela qualidade de educação prestada à sociedade na modalidade presencial.

## 4 BIBLIOTECAS NA EAD

As bibliotecas que servirão de suporte para o desenvolvimento dos cursos na modalidade a distância são classificadas de acordo com os tipos e formatos de informação que compõem os acervos. Elas são classificadas como biblioteca de apoio presencial, biblioteca 2.0, biblioteca digital e suas diferentes denominações. Segundo Cunha, (1997, p.2) “a biblioteca digital é também conhecida como biblioteca eletrônica (principalmente no Reino Unido), biblioteca virtual (quando utiliza recursos da realidade virtual), biblioteca sem paredes e biblioteca cibernética”. Para Sembay (2009), as bibliotecas são relevantes para os modelos de educação presencial e a distância, independente de onde estejam localizadas; seja nas instituições de ensino ou nos polos de apoio presencial, elas contribuem nos processos de busca e recuperação da informação.

### 4.1 BIBLIOTECA DE APOIO PRESENCIAL

A biblioteca de apoio presencial é órgão responsável pelo processamento e disseminação da informação para os usuários dos cursos na modalidade a distância. Ela surge juntamente com a criação e legalização da modalidade de EaD para atender as necessidades informacionais dos usuários, principalmente no momento dos encontros presenciais realizados em períodos definidos pelas instituições mantenedoras dos cursos.

A instituição para credenciamento de cursos na modalidade EaD precisa obedecer alguns requisitos, entre eles, manter na infraestrutura biblioteca adequada à modalidade dos cursos. A constituição dessa unidade de informação é um dos itens relevantes para legalização da modalidade de ensino na instituição. O Decreto nº 5.622, de dezembro de 2005, art. 12, estabelece: “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 adequados aos estudantes de educação a distância.” (BRASIL, 2005).

A biblioteca, para promover ação pedagógica no ensino a distância, deve atentar para as características, atitudes e necessidades de informação dos usuários. Sendo assim, o bibliotecário precisa conhecê-los bem para oferecer produtos e serviços de qualidade.

De acordo com Garcez e Rados (2002b, p.23):

As bibliotecas acadêmicas dão suporte ao ensino a distância, estas devem repensar sua missão de serviços, pois, além de atender aos usuários presenciais, terão de atender os usuários a distância, com suas únicas e

próprias características. Portanto, os bens e serviços bibliotecários devem constar no planejamento dos cursos a distância e estar disponíveis de maneira compatível com as necessidades dos usuários.

A modalidade de EaD precisa de uma biblioteca que esteja preparada para atender não só as necessidades informacionais dos docentes e discentes da instituição, do ponto de vista do conteúdo, mas também no que tange ao uso de ferramentas da tecnologia da informação (TI) apropriadas, posto que elas servirão de suporte para o desenvolvimento das atividades de modalidade de ensino.

Para Jesus e Cunha (2012), a biblioteca é parte integrante do sistema educacional, que realiza processos interligados, fazendo com que um setor se complemente ao outro, no intuito de gerar os produtos e serviços para o usuário. Dessa forma, a nova biblioteca atende ao discente de curso a distância, de modo que não será desprovido de informação, possibilitando a este tipo de usuário a mesma oportunidade do presencial.

Essa unidade de informação tem a missão de oferecer produtos e serviços de acordo com a modalidade de ensino, além de realizar atendimento presencial aos usuários. Ela é requisito fundamental para a criação e legalização do polo de EaD. Portanto, a biblioteca de apoio presencial reúne no acervo várias fontes de informação em diferentes formatos, que vão do material impresso ao eletrônico, para atender os usuários presencial e remotamente da EaD.

#### **4.1.1 Produtos e serviços da biblioteca de apoio presencial**

O advento das novas tecnologias contribuiu com a biblioteca na maneira de produzir e distribuir produtos e serviços para os discentes que estão geograficamente afastados das instituições de ensino, ou que passam a maior parte do período estudantil em locais como a casa e o local de trabalho. Segundo Blattmann (2001), na tese de doutorado intitulada: Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação à distância: biblioteca virtual, a biblioteca pode ser inserida no contexto da EaD:

Nos serviços e produtos de informação fornecidos pela biblioteca, pode-se utilizar a rede de computadores para agilizar o atendimento de seus usuários, quer na forma de disponibilizar seus catálogos bibliográficos automatizados pelo acesso remoto, quer pelo acesso de seus serviços e produtos em páginas de hipermídia, onde o usuário pode interagir diretamente com a biblioteca, seja pela reserva de determinadas obras, solicitação de levantamentos bibliográficos ou até mesmo consultas de referência que, em muitas

bibliotecas, somente é viável pela presença in loco. (BLATTMANN, 2001, p.2)

A autora apresenta um quadro comparativo dos principais serviços oferecidos em bibliotecas e exemplifica os serviços de informação com maior valor agregado.

**Quadro 1 - Valor agregado a serviços de informação**

<b>Serviços de informação</b>	<b>Serviços de informação com maior valor agregado</b>
Empréstimo domiciliar	Possibilidade de renovação e reserva do livro por telefone ou pela internet, permitindo que o usuário não necessite deslocar-se até a biblioteca.
Comutação bibliográfica	Viabilizar o envio do material via fax ou pelo correio eletrônico.
Levantamento bibliográfico	Possibilidade de salvar em disquete <i>[sic]</i> o levantamento bibliográfico, facilitando o uso (digitação)
Alerta bibliográfico	Através do perfil do usuário em banco de dados relacional (perfil do usuário X bases de dados disponíveis). Possibilidade de enviar via correio eletrônico conforme informações de interesse baseadas no perfil.
Lista de novas aquisições generalizadas em papel.	Informações via correio eletrônico sobre as novas aquisições, com base no perfil do usuário.
Relação de <i>sites</i> na <i>web</i>	Viabilização da compilação dos <i>sites</i> relevantes, ou seja, das fontes de informação, tendo como base a mudança constante dos endereços existentes na web.

Fonte: Rados, Valerim e Blattmann, (1999) apud Blattmann (2001, p.2)

Os serviços com valor agregado suprem melhor as necessidades informacionais dos educandos dos cursos EaD. Por isso, apresentam características pertinentes à modalidade de educação.

Machado (2013, p.7) menciona que a forma como a biblioteca universitária pode auxiliar na EaD é incluindo no acervo os recursos oriundos das novas mídias, como vídeos, programas televisivos, radiofônicos, videoconferência, páginas web, mesmo porque ainda não existe um modelo pronto para ser seguido. Esses recursos são relevantes no desenvolvimento da autonomia do educando, que precisa aprender a construir o conhecimento através da descoberta e uso dos recursos tecnológicos.

Pinto (2002, p.16) afirma que “A concepção de materiais de apoio, em ambiente de ensino a distância, é mais complexa do que a mesma tarefa orientada à situação de ensino



convencional”. Essa complexidade referente ao atendimento aos discentes dos cursos EaD necessita de ser sanada através de suporte diferenciado que envolve o desenvolvimento de produtos e serviços inerentes à proposta da modalidade ensino, que é desenvolver educação utilizando os recursos tecnológicos vigentes para chegar aos lugares mais afastados dos grandes centros urbanos.

Neste contexto, Moran (2011) aponta a responsabilidade das instituições de ensino, que propõem oferecer curso a distância, da necessidade de articular as unidades de informação, como “(biblioteca, videotecas, audiotecas, hemerotecas e infotecas) para prover suporte a estudantes, tutores e professores.” (MORAN, 2011, p.62). As unidades de informação podem, de maneira cooperativa, desenvolver produtos e prestar serviços que satisfaçam as necessidades informacionais dos discentes que estão longe das unidades de ensino presencial.

Zastrow (1997, apud BLATTMANN; RADOS, 2000, p.4) menciona os serviços que podem ser oferecidos pelas bibliotecas aos usuários que estão à distância: assistência na referência; instrução bibliográfica; assistência na pesquisa; empréstimo interbibliotecário; entrega de documentos; reserva eletrônica da coleção.

Entre serviços biblioteconômicos disponibilizados aos discentes dos cursos EaD, o serviço de referência assume papel relevante. Ele tem a função de mostrar aos usuários o que a biblioteca possui no acervo, tornando os produtos e serviços mais visíveis à comunidade. Villalobos, Teixeira e Barbosa (2002, p.252) afirmam que o serviço de referência “é responsável pela intermediação do usuário com as fontes de informação, sejam elas impressas ou eletrônicas, com o objetivo de buscar, recuperar e por a informação ao seu alcance”. Assim, a biblioteca pode disponibilizar seus produtos e serviços aos usuários, de modo que a interação com os discentes dos cursos na modalidade EaD é potencializada.

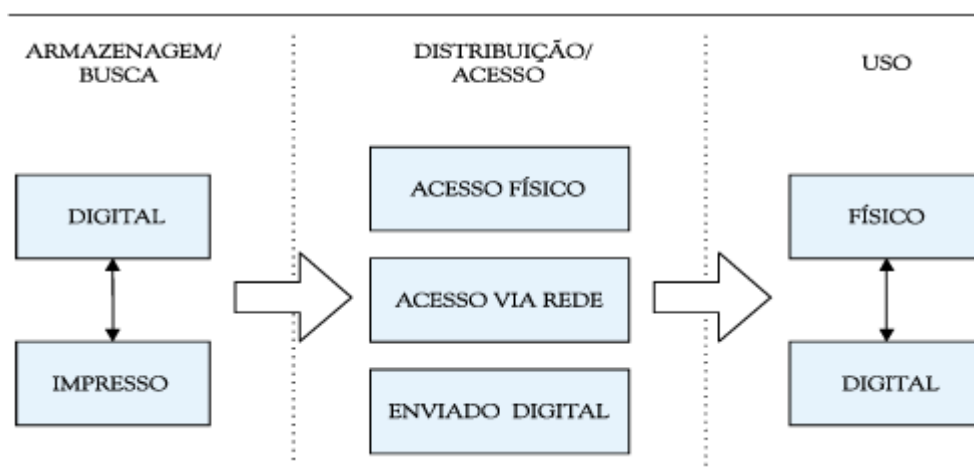
O acervo da biblioteca de apoio presencial para atender às necessidades e expectativas dos usuários dos cursos a distância deverá ser formado por produtos com valores agregados. Eles apresentarão características próprias que servirão de suporte aos usuários também com perfil diferenciado dos tradicionais, exigindo das unidades de informação a criação e adaptação dos produtos para suprir a carência informacional. Segundo Garcez e Rados, (2002)

[...] os recursos informacionais devem estar disponibilizados de maneira que ofereçam, originalmente, bens e serviços com valor agregado, capazes de satisfazer as necessidades e expectativas informacionais dos usuários dos cursos a distância e adaptados às novas racionalizações de tempo à localização física da informação, aos modos de aprendizagem individualizada e cooperativa. (GARCEZ, RADOS, 2002, p.13).

Rusdbridge (apud GARCEZ e RADOS, 2002, p.45) apresentam alguns produtos que compõem os acervos da biblioteca que presta serviços a usuários remotos. Nesse contexto, a biblioteca híbrida tem função relevante na EaD, porque contém recursos informacionais em diferentes tipos e formatos, ou seja, o acervo é composto de suportes impresso e digital: livros, periódicos, folhetos, patentes, teses, normas técnicas, relatórios, CD-ROM, DVD, documentos iconográficos, vídeos e filmes cinematográficos. A biblioteca híbrida propicia aos usuários os recursos informacionais e tecnológicos espalhados no universo digital e impresso, facilitando acesso aos recursos em locais diversificados.

A figura 3 mostra o compartilhamento de recursos no processo de prestação de serviços em bibliotecas híbridas que visam a atender as necessidades e expectativas dos usuários no polo presencial ou remoto.

**Figura 3 - Compartilhamento de recursos no processo de prestação de serviços em bibliotecas híbridas**



Fonte: GARCEZ; RADOS (2002, p.46)

O compartilhamento de recursos informacionais e tecnológicos entre bibliotecas tornam as unidades de informação mais capacitadas para atender os usuários. Portanto, a necessidade de armazenar os materiais de informação em vários suportes, possibilitando a busca em ambiente digital e (ou) impresso. A informação armazenada em vários suportes pode ser distribuída e acessada pelos usuários para suprir as necessidades informacionais em qualquer lugar, no polo ou na residência, para solucionar questões acadêmicas, no local de trabalho, para solucionar questões de ordem profissional. O uso da informação armazenada em ambiente digital e (ou) físico é fundamental para o compartilhamento de recursos no processo de prestação de serviços das bibliotecas; portanto, estruturar a biblioteca de forma

híbrida torna-se relevante para os cursos desenvolvidos na modalidade EaD. Os discentes desta modalidade de educação devem ter acesso aos materiais de informação armazenados tanto na instituição onde ele está vinculado, quanto em outra que possua a informação relevante para o desenvolvimento das atividades do cotidiano acadêmico ou profissional; assim, o compartilhamento de recursos tecnológicos e informacionais entre unidades de informação é uma estratégia que promove o acesso e o uso da informação.

Barroso (2010, p.54) afirma que “através das Tecnologias Contemporâneas, a Educação a Distância ganhou uma nova roupagem, utilizando o computador, a internet e outros recursos”. Para Villalobos, Teixeira e Barbosa (2002, p.258), “os recursos de tecnologia educacional disponível tornam efetivos os esforços de promoção e incentivo à leitura e à pesquisa, criando um ambiente propício à construção coletiva do conhecimento [...]”. Portanto, as tecnologias da informação e comunicação proporcionam o desenvolvimento de produtos e serviços para modalidade de curso a distância.

Os produtos e serviços disponibilizados na biblioteca de apoio presencial no polo são fundamentais para o desenvolvimento de qualquer curso na modalidade EaD, porque suprem as necessidades dos educandos em todos os momentos do processo de aprendizagem, seja no polo, que pode ter acesso aos documentos nos formatos impressos, ou em casa, conectado à biblioteca através das redes.

#### **4.1.2 O profissional bibliotecário**

O bibliotecário é profissional habilitado para tratar e disseminar a informação em diversos suportes, nos quais a informação está registrada. A atividade desse profissional sempre acompanhou a evolução do conhecimento, com o intuito de realizar a mediação entre os usuários e a informação. Spudeit; Viapiana e Vitorino (2010) descrevem a atuação necessária do bibliotecário enquanto indivíduo responsável pela promoção do acesso e uso da informação livre de barreiras geográfica e tecnológica.

O bibliotecário da equipe multidisciplinar dos cursos da modalidade EaD orienta os alunos quanto ao acesso a material informacional complementar, indica fontes de pesquisa, intermedia o acesso a fontes impressas de informação disponíveis em outras unidades de informação tradicionais ou eletrônicas, executa buscas personalizadas, seleciona *links* e disponibiliza conteúdos referentes ao programa disciplinar do curso, auxilia na busca e acesso a bases de dados e bibliotecas virtuais, capacitando os alunos para uso dos recursos virtuais e facilitando através de tutoriais ou treinamentos virtuais a localização de fontes de informação, enfim, fazendo um

indispensável apoio a educação que fará a diferença nas bases do conhecimento construído pelo aluno num curso virtual.(SPUDEIT; VIAPIANA ; VITORINO, 2010, p.62).

Segundo Arruda (2009) a evolução das atividades do bibliotecário para suprir a demanda de informação do usuário acompanha o percurso evolutivo dos suportes.

A informação, que no passado circulava oralmente ou na forma de livros, apresenta-se agora em suportes diversos, tanto impressos quanto eletrônicos, sob forma de livros ainda, mas também como periódicos, *papers*, fitas de vídeo, CD-ROM, DVD, entre outros, e o bibliotecário exercita-se entre a informação e seu usuário, facilitando-lhe a localização, garantindo-lhe o acesso e promovendo o seu uso. (ARRUDA, 2009, p. 32).

O bibliotecário atua no processo interativo do usuário com as fontes de informação disponíveis na biblioteca através das novas tecnologias que “[...] geram impactos e transformações que, bem ou mal, contribuem para a reestruturação de serviços, para a capacitação profissional e para formas de relacionamento entre a comunidade usuária e a unidade de informação.” (SILVA, 2004, p.86).

A preocupação que o bibliotecário responsável pela unidade de informação que mantém cursos na modalidade a distância deve ter é com os usuários. Esse profissional é responsável pela acessibilidade das informações armazenadas em diferentes suportes. Dessa forma, “deve-se pensar no gerenciamento dos acessos, *downloads* e senhas para acesso a livros eletrônicos, assinaturas de periódicos nacionais e internacionais”. (SPUDEIT; VIAPIANA; VITORINO, 2010, p.66). Então, a atuação desse profissional necessita de planejamento do serviço de circulação de uma forma que possa atender as necessidades de informação dos usuários presenciais e remotos.

Blank (2013, p. 175) considera “[...] que o bibliotecário é o profissional indicado a permitir ao aluno a interação com fontes de informação confiáveis e indicação de materiais de qualidade, facilitando assim o processo de ensino e aprendizagem.” A presença desse profissional na equipe de profissionais que atendem os alunos de EaD é fundamental para garantir os referenciais de qualidade. Sendo assim, aumenta a capacidade de atendimento do usuário, seja presencial ou remoto, proporcionando a melhor acessibilidade à informação. Esse profissional da informação tem em mãos os mecanismos que possibilitam oferecer produtos e serviços diferenciados de acordo com a peculiaridade da EAD.

Segundo Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011, p.159), o bibliotecário deve aplicar os recursos das tecnologias da informação e comunicação para satisfazer as necessidades informacionais do usuário.

Cabe ao bibliotecário a tarefa de mediar o acesso à informação, planejar a implementação de melhorias nos serviços/produtos de informação que contemplem a variedade de novas tecnologias disponíveis, a multiplicidade de aplicações para facilitar o acesso, o uso dos recursos informacionais; selecionar, definir o que é viável e estimular seu respectivo uso.

Esse profissional da informação deve utilizar os recursos tecnológicos para disseminar materiais informacionais em rede para facilitar o acesso dos usuários às fontes de informação, ultrapassando as barreiras geográficas. Sendo assim, ele é o mediador da informação que promove o intercâmbio dos usuários com os produtos e serviços da biblioteca no modo presencial e (ou) virtual.

Segundo Moore e Kearsley (2011), as bibliotecas acadêmicas têm o desafio de proporcionar materiais informacionais aos discentes de educação a distância comparáveis aos que estão no campus, esse problema está começando a ser solucionado através da inclusão de bibliotecários especializados no quadro de profissionais que assessoram o processo educacional nessa modalidade de educação, e outra é a formação de parcerias com instituições. Para Pizzani e colaboradores (2011) a biblioteca e o bibliotecário são fatores relevantes na EaD, principalmente como mecanismos mediadores do processo educativo.

A percepção das necessidades dos usuários é fundamental para o desenvolvimento dessa modalidade de ensino, à medida que a unidade de informação facilita a integração, o compartilhamento dos recursos informacionais e tecnológicos para solucionar as questões de âmbito acadêmico.

## 4.2 BIBLIOTECA DIGITAL

A biblioteca sempre foi parte integrante do processo educacional, mesmo quando estava restrita aos órgãos da igreja, e é vista como fonte de informação fundamental na construção do conhecimento. “As bibliotecas digitais surgiram na década de 1990 e experimentaram nos últimos anos um rápido crescimento que se irradia por todas as facetas que a área circunscreve: projetos, implementação, desenvolvimento e avaliação.” (SAYÃO, 2008, p.18). Na contemporaneidade, a introdução da máquina para o desenvolvimento das atividades do cotidiano cresce de forma exponencial, particularmente no cenário educacional. Para atender essa nova demanda social é necessário o desenvolvimento de bibliotecas com características inerentes a esse novo contexto. A biblioteca digital apresenta elementos que são fundamentais para suprir as necessidades informacionais dos indivíduos oriundos dessa

nova sociedade. Conforme Lima, Souza e Dias (2011) essa biblioteca atua no cenário social oferecendo produtos e prestando serviços diferenciados.

[...] são constituídas por serviços e produtos diferenciados, têm a função de selecionar, organizar, indexar, disponibilizar, disseminar e democratizar a informação, sendo concebidas como redutoras das barreiras físicas e das distâncias, aspectos que sempre limitaram os serviços das bibliotecas físicas. (LIMA; SOUZA; DIAS, 2011, p.2552)

A biblioteca digital é considerada a ferramenta mais adequada para proporcionar o acesso à informação aos discentes dos cursos na modalidade a distância, porque essa ferramenta possibilita vencer os paradigmas geográficos que impedem que a maioria dos indivíduos localizados em regiões mais periféricas tenham acesso à informação científica de qualidade.

Essa biblioteca precisa ter a capacidade de oferecer material informacional, a exemplo de livros, periódicos, teses, dissertações, materiais relevantes para o desenvolvimento científico. Nesse contexto, a ausência de material informacional adequado à realidade do educando torna-se excludente do processo educacional. Para alcançar o grau de excelência no processo educacional, os sujeitos envolvidos devem ter acesso ilimitado ao conhecimento produzido na área de interesse.

A biblioteca digital é fundamental no desenvolvimento da EaD, porque proporciona a disseminação e acessibilidade da informação de acordo com a necessidade do usuário, ou seja, a informação está disponível no formato eletrônico que pode ser acessada de qualquer lugar. Segundo Vidotti e Sant'Ana (2005, p.92):

As bibliotecas digitais, além das atividades oferecidas pelas bibliotecas tradicionais, têm características próprias, que possibilitam a otimização do uso das tecnologias da informação, agregando valores aos serviços oferecidos, possibilitando ao usuário o acesso independente de tempo e espaço, e os recursos/obras digitais podem conter textos, imagens estáticas e dinâmicas e sons, com características multimídia e interligadas por meio de hiperlinks contextuais.

Os usuários dos cursos na modalidade a distância terão a mesma oportunidade de suprir as necessidades informacionais com a mesma qualidade dos usuários dos cursos presenciais. Segundo Toutain, (2005), a biblioteca digital disponibiliza para o acesso os conteúdos em texto completo em formato digital de livros, periódicos, teses, imagens, vídeos, entre outros.

A função principal da biblioteca digital é tornar disponível um sistema de suporte à formação ao longo de toda a vida, fornecendo material e serviços para os usuários a distância.

A definição de biblioteca digital, segundo Tammaro e Salarelli (2008, p.119), surgiu no mundo da Ciência da Informação no sentido de um espaço da internet, onde o usuário, ou uma comunidade de usuários, encontra tecnologias especiais para criação, compartilhamento e difusão de novos conhecimentos, envolvendo três componentes essenciais: a coleção, os serviços e o usuário dos serviços. Nesse contexto, a biblioteca digital propicia o equilíbrio entre o usuário, os conteúdos e os serviços de acesso, oferecendo acervo e serviços que atendam a demanda do usuário.

O usuário, no contexto da Educação a Distância, é o sujeito individualizado do qual a biblioteca deve conhecer as necessidades e capacidade de utilizar os recursos disponíveis para torná-lo apto a fazer uso dos serviços disponíveis.

Os conteúdos são recursos informacionais organizados e estruturados nas coleções digitais, distribuídos em rede, enquanto os serviços de acesso são caracterizados por interfaces ou serviços mediados pelo bibliotecário.

Quanto à estrutura, a biblioteca digital visa à organização descritiva, temática, representacional, visual e navegacional de informações relacionadas com o conteúdo informacional, suprimindo as necessidades informacionais dos usuários potenciais.

Portando, as bibliotecas digitais possibilitam o uso das tecnologias da informação, agregando valores aos serviços oferecidos, possibilitando aos usuários o acesso, independentemente de tempo e espaço.

#### **4.2.1 Produtos e serviços da biblioteca digital**

A biblioteca passa por um cenário de mudanças devido à inclusão da tecnologia da informação no desenvolvimento de novos produtos e serviços focados nos usuários, para atender as peculiaridades desses usuários que necessitam desenvolver atividades acadêmicas na parte do tempo fora das unidades educativas. Segundo Giannasi-Kaimen; Carelli e Cruz, (2007) a disponibilização de serviços personalizados inerentes às características dos cursos na modalidade a distância é fundamental para sanar a complexidade. Deste modo “[...] as bibliotecas digitais possibilitam a construção de repositórios de dados organizados e de serviços, que prestam auxílio aos usuários nas suas diversas atividades de ordem informacional.” (GIANNASI-KAIMEN; CARELLI; CRUZ, 2007, p.201).

A coleção da biblioteca digital é formada de produtos e serviços visando a atender os usuários que estão afastados geograficamente do campus. Lima, Souza e Dias (2011) apontam

as características dos serviços e objetos de informação, disponíveis no meio digital, dotados de organização, estrutura e interface com vistas a suportar a interação dos usuários.

Segundo Márdero Arellano (1998), a biblioteca digital disponibiliza produtos e serviços com o intuito de promover a acesso às fontes de informação.

**Quadro 2 - Serviços e produtos das bibliotecas digitais**

<b>SERVIÇOS</b>	<b>PRODUTOS</b>
Intercomunicação de bibliotecas	Redes de links; ferramentas de busca.
Criação e manutenção automática de coleções de informação de alta qualidade.	Bibliografias Índex de recuperação de texto completo. Coleções de informação do domínio público
Acesso ao fundo bibliográfico antigo	Base de dados sobre fundo bibliográfico
Recuperação e armazenamento do conhecimento em instituições de ensino superior.	Base de dados multimídia; CD-ROMs Sistema eletrônico de entrega de documentos
Distribuição ilimitada de textos de domínio público.	Enciclopédia eletrônica Material educativo
Recuperação e disponibilização das coleções das bibliotecas	Arquivo eletrônico interativo
Conversão de números antigos e correntes de periódicos para o formato eletrônico.	Periódicos digitalizados taxados através de assinatura
Gerenciamento de direitos autorais - transformação de bibliotecas em bibliotecas virtuais.	Índex de recuperação de texto, imagem e som. Tecnologia de entendimento de linguagem natural.
Acesso por assinatura a revistas, livros, jornais, fotos, imagens e mapa.	Programa de instruções para o usuário e de suporte técnico

Fonte: MÁRDERO ARELLANO (1998, p.26).

Entre as transformações ocorridas nas bibliotecas estão a formação do acervo para atender às necessidades de informação dos usuários de acordo com as especificidades da proposta educacional. Sendo assim, a unidade de informação deve transcender o modelo tradicional de formação do acervo, pautado no material impresso que visa ao atendimento estático, passando a promover a transformação do material impresso para o formato digital na perspectiva centrada nos usuários. De acordo Vitorino e Isami (2013) “A Biblioteca Digital reúne documentos físicos que foram digitalizados e transformados para um formato eletrônico, para que o usuário obtenha informação de forma mais rápida e precisa, informação esta que ele pode passar a obter a distância.” (VITORINO; ISAMI, 2013, p. 536).

As unidades de informação devem promover o atendimento personalizado dos usuários através da criação e inovação dos canais de comunicação que interagem no processo



de aprendizagem. Segundo Marcondes, Mendonça e Carvalho (2005), as bibliotecas digitais são mecanismos relevantes na distribuição, cooperação e acesso ao conhecimento, de modo a atender aos usuários de forma personalizada, além de poder alcançar os usuários de comunidades distribuídas em várias localidades.

Por esse aspecto, a informação registrada no formato digital promove a interação da coleção com os usuários, de modo a construir uma unidade de informação centrada no usuário. Nesta perspectiva, Sayão (2008) aponta que o desenvolvimento de coleção digital das bibliotecas, ao longo do tempo, tem coletado informações publicadas em vários formatos, livros, periódicos, CD-ROM, fitas de áudio e de vídeos e discos. Essa heterogeneidade dos suportes informacionais possibilita a construção de rede para distribuição e disseminação de informação que atende às necessidades de informação de vários usuários, particularmente os usuários dos cursos de EaD, que passam a maior parte do tempo fora do ambiente presencial.

O processo comunicacional dos agentes envolvidos na EaD passa pela conscientização do papel das bibliotecas na construção da aprendizagem.

Para que haja uma plena comunicação entre alunos, professores e tutores com o espaço biblioteca, o bibliotecário deve compreender a função social da biblioteca em democratizar a informação, de maneira a proporcionar à comunidade acadêmica que se encontra distante fisicamente ferramentas de comunicação que permitam um processo de ensino e aprendizagem de igual qualidade ao dos alunos presenciais [...]. (BLANK, 2013, p.174).

O papel da biblioteca no processo educacional é estabelecer o processo de comunicação interativa através dos produtos e serviços disponíveis na instituição, de maneira que discentes utilizem os recursos informacionais de forma autônoma na construção do conhecimento, principalmente quando esses recursos estão focados na necessidade dos discentes dos cursos EaD.

#### **4.2.2 Direito autoral no universo digital**

A sociedade da informação proporciona avanço significativo no campo educacional, por outro lado, provoca, também, preocupação quanto à utilização da informação no cenário digital. Para Moore e Kearsley (2011. P.137) “os profissionais que desenvolvem os materiais de educação a distância precisam obedecer às leis de direitos autorais; a propriedade intelectual do conteúdo é um tema cada vez mais problema”.

O paradigma referente ao direito autoral torna-se relevante para as instituições que oferecem cursos na modalidade a distância, que precisam oferecer material informacional no formato digital.

Os acervos das instituições que oferecem cursos na modalidade a distância devem conter materiais informacionais de acordo com as características da modalidade de ensino, que podem ser acessados independente da barreira geográfica. Assim, os documentos disponibilizados no formato digital podem ser acessados remotamente nos momentos em que os discentes estão longe do polo presencial. Essa é uma característica que torna esses documentos apropriados para vencer as barreiras ligadas à localização espacial e (ou) geográfica, portanto é uma opção relevante para atender as necessidades de informação dos discentes dos cursos na modalidade EaD. Nesse contexto, as instituições devem adotar materiais de acesso livre e materiais com direito autoral legalizado. Assim, garante ao autor o direito de usufruir dos benefícios oriundos da sua criação intelectual, além promover o reconhecimento pela contribuição intelectual.

Gandelman (1997) afirma que a presença do direito autoral no ambiente digital é fundamental na proteção jurídica da criação intelectual. O autor ressalta ainda que:

O direito autoral apresenta fundamentalmente dois aspectos: o moral, que garante ao criador o controle à menção de seu nome na divulgação de sua obra e o respeito à sua integridade, além dos direitos de modificá-la, ou retirá-la de circulação; o patrimonial, que visa regular as relações jurídicas da utilização econômica das obras intelectuais. (GANDELMAN, 1997, p.34).

O direito autoral estabelece a relação entre o criador, que exerce poder de usufruir dos resultados originados da criação intelectual, e os usuários do capital intelectual.

A missão da biblioteca, nesse novo contexto, trata da disponibilização de elementos eletrônicos para subsidiar o processo educacional. Portanto, essa instituição precisa manter a biblioteca digital para o crescimento da educação na modalidade a distância e manter a mesma qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos discentes dos cursos tradicionais. Sendo assim, a instituição precisa manter na sua estrutura organizacional uma biblioteca que possa dar suporte tecnológico aos usuários que estão geograficamente distantes da biblioteca física.

Porém, para disponibilizar material no formato digital, como livros eletrônicos, a biblioteca precisa atender os dispositivos legais do direito que regulamenta a relação entre o criador e quem utilizar as criações dos autores. Portanto, a lei brasileira versa sobre direitos

autorais e define a figura do autor como a pessoa física criadora de obra literária, artística ou científica que detém o poder moral e patrimonial sobre a criação intelectual.

[...] o autor permite a exploração econômica e comercialização de sua obra, incluindo reprodução, adaptação e novas versões e goza financeiramente dos frutos desse negócio. O autor possui o domínio sobre a sua obra, que é seu patrimônio. Exclusivamente ele pode autorizar publicações ou modificações e também decidir por manter a obra inédita. (REIS; ROZADOS, 2013, p.4)

Portanto, após a inserção da lei do direito autoral no cenário da biblioteca digital, torna-se relevante a formação do acervo visando à promoção da acessibilidade da informação. Dessa forma, a biblioteca poderá formar seu acervo digital embasado em materiais informacionais que têm direito autoral garantido e os que são de livre acesso.

Os materiais protegidos por direito autoral estão sobre domínio das editoras comerciais, portanto, precisa ser negociada a forma de aquisição, uso e disponibilização dos suportes digitais como livros, vídeos e periódicos. E os de acesso livre podem ser incorporados ao acervo de maneira menos burocrática, porque são oriundos geralmente de instituições de ensino e pesquisa que visam à promoção e divulgação da produção científica institucional, a exemplo dos repositórios institucionais que disponibilizam artigos de periódicos, teses, dissertações e livros na íntegra.

Segundo Silva (2013), a biblioteca pode trilhar no mundo digital a partir da digitalização do acervo; a incorporação de materiais digitais sem direitos autorais ou com *copyleft*; a criação de serviços de editoração. A biblioteca torna-se um agente na cadeia de produção do livro voltado para o contexto digital. Desta forma, os requisitos legais devem ser adotados pela biblioteca que atuar na EaD e que disponibiliza recursos informacionais no formato digital. Portanto, essa unidade de informação necessita desenvolver algumas ações, como criação de um termo de concessão de direito autoral, visando à inclusão de material legalizado no acervo.

#### 4.3 BIBLIOTECA 2.0

A biblioteca contemporânea utiliza os recursos da tecnologia da informação e da comunicação para interagir com o usuário. Na nova concepção da biblioteca 2.0, o usuário deixa de ser um receptor de informação pronta para contribuir com a criação e disseminação de conteúdos relevantes no processo de aprendizagem.

O termo biblioteca 2.0 foi utilizado por Michael Casey em 2005 em seu blog LibraryCrunch, onde os produtos e serviços de informação são desenvolvidos a partir dos recursos tecnológicos oriundos da web 2.0, incluindo a participação ativa dos usuários no ambiente virtual da biblioteca. Maness (2007, p.44) define a biblioteca 2.0 como “a aplicação de interação, colaboração e tecnologias multimídia baseadas em web para serviços e coleções de bibliotecas baseados na web”. A limitação do termo biblioteca 2.0 aos serviços oferecidos através da web, aos serviços gerais da biblioteca, evita controvérsia na área da biblioteconomia. Para Silveira e Coutinho (2013, p.134), “O termo web 2.0 cunhado por Tim O’Reilly, atualiza a forma como os internautas interagem com a web. Assim, aproveitando a inteligência coletiva, quem utiliza a web 2.0”. A biblioteca utiliza os recursos da web 2.0 no desenvolvimento de produtos e serviços de informação de forma colaborativa, no qual o usuário participa como consumidor de informação, mas também produz, comenta e interage através das redes colaborativas.

A biblioteca, para atender as necessidades de informação dos usuários, incorpora os recursos tecnológicos nas atividades cotidianas, a incorporação das tecnologias da informação e da comunicação, aliada com os avanços das redes comunicativas, na qual, tornam-se mais interativas. Nesse contexto, a biblioteca pode alcançar os usuários no momento que estão afastados do polo presencial.

A interatividade dos usuários por meio dos recursos da web 2.0 amplia a concepção da biblioteca, tornando-a uma instituição mais dinâmica. Conforme Blattmann e Silva (2007):

A web 2.0 pode ser uma nova concepção, pois passa agora a ser descentralizada e na qual o sujeito torna-se um ser ativo e participante sobre a criação e seleção e troca de conteúdo postado em um determinado site por meio de plataformas abertas. (BLATTMANN; SILVA, 2007, p.198)

Para Maness (2007, p.49), a teoria da biblioteca 2.0 engloba quatro elementos essenciais. A primeira teoria é centrada no usuário, que cria os conteúdos e os serviços de forma dinâmica, porém as funções do bibliotecário e dos usuários ainda não estão bem estabelecidas. A segunda, oferece uma experiência multimídia que surge da inclusão dos componentes de áudio e vídeo na função da biblioteca. A terceira teoria é socialmente rica, e fala que a presença da biblioteca na web inclui a presença do usuário, contribuindo para o processo comunicativo dos usuários entre si e com os bibliotecários, de forma síncrona e assíncrona. A última é a comunitariamente inovadora, que foca a ação comunicativa dos usuários como mecanismo de transformação da biblioteca, onde os usuários proporcionam a

inovação dos serviços da instituição. Esta interatividade focada no usuário contribui para o processo de busca e compartilhamento a informação.

Segundo Azevedo e Almeida (2011, p.2) “a biblioteca 2.0 torna-se inovadora a partir do momento em que os serviços e produtos oferecidos respondam às reais necessidades de seus usuários”, na medida que utiliza dos mecanismos existentes na web para aprimorar a função pedagógica. A biblioteca atende as necessidades dos usuários dos cursos EaD com a utilização das ferramentas da web 2.0 para desenvolver produtos e serviços em ambiente virtual.

Para Furtado e Oliveira (2011), a biblioteca 2.0 é construída de forma participativa com o usuário, contribui na criação de novos conteúdos e na disseminação da informação, juntamente com os profissionais da informação. A proatividade dos usuários tornou-se relevante no desenvolvimento da biblioteca que visa romper barreiras temporal e geográfica, dando maior visibilidade institucional.

Para Maness (2007), a biblioteca 2.0 concilia a forma de encontrar e compartilhar a informação de maneira dinâmica, e neste sentido a instituição inclui alguns produtos e serviços que são: referência por *chat*, tutorias com *streaming media* e bases de dados interativos, *blogs*, *wikis*, alimentadores *RSS (Really Simple Syndication)*, *tagging* somada com esquemas controlados, interface personalizada de rede social e catálogo de confiabilidade e propriedade suspeita e páginas *web*.

#### **4.3.2 Ferramentas da *web* 2.0**

A inovação da biblioteca supera a maneira estática de ofertar produtos e serviços aos usuários. Essa mobilidade é resultante da inclusão dos recursos multimídia. Segundo Maness (2007), a evolução da biblioteca e da *web* propiciam a inovação e experimentação dos serviços eletrônicos através de ferramentas interativas por tratar de instrumentos conhecidos, portanto de fácil assimilação e uso.

Canelas e Valencia (2012, p.27) afirmam que “as bibliotecas, atualmente, mais do que nunca, utilizam-se das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e das ferramentas da *web* para disseminar a informação e interagir com seus usuários reais e potenciais”. Dessa forma, a biblioteca ganha visibilidade devido à exploração das ferramentas interativas, que incluem o usuário no processo de criação e disseminação dos produtos e serviços informacionais.

No contexto informacional, a biblioteca 2.0 tem proporcionado aos usuários um ambiente pro-ativo, à medida que dá vazão para criação conjunta do conhecimento.

Silva e colaboradores (2012, p.77) destacam a relevância da biblioteca 2.0 para o desenvolvimento acadêmico. “É uma ferramenta colaborativa que pode ser explorada de forma a dinamizar os serviços da biblioteca e seu relacionamento com a comunidade acadêmica, contribuindo para o processo de pesquisa como uma importante fonte de informação”. Neste sentido, as ferramentas da web são relevantes na inovação do atendimento aos usuários das fontes de informação da biblioteca. Sendo assim, os profissionais responsáveis pelo desenvolvimento dos recursos da biblioteca têm a missão de construir um ambiente educacional criativo através da inclusão dos recursos da *web 2.0*.

Os recursos da *web 2.0* são fundamentais na interação dos usuários com as unidades de informação, como: bate papo, correio eletrônico, lista de discussão, fórum, mensagens instantâneas, videoconferência, compartilhamento de documentos, agenda compartilhada, *wiki*, *weblogs* (blogs) e áudioconferência.

*Bate papo (chat)* – para Diniz (2012) é ferramenta de comunicação síncrona que pode ser utilizada na organização de salas de discussão de assuntos ou grupos de pessoas, além de servir de recursos para armazenamento de textos produzidos pelos participantes, sendo assim, esta ferramenta possibilita a construção do conhecimento coletivo.

*Correio eletrônico* – é um meio de comunicação assíncrona, onde o usuário pode enviar informações em diversos formatos, através do endereço do destinatário. Nascimento e Trompieri Filho (2002) afirmam que esse tipo de comunicação serve para compartilhamento da informação entre pessoas que estão separadas geograficamente. A vantagem desse recurso tecnológico é a possibilidade de anexar arquivos de qualquer formato, como texto, imagem, vídeo e som, que facilitam a comunicação dos agentes envolvidos no processo de aprendizagem no ambiente educacional. A biblioteca pode utilizar recurso do correio eletrônico para disseminar informações relevantes aos educandos dos cursos a distância, que varia do atendimento de solicitação de referências a textos na íntegra.

*Lista de discussão* – são sistemas que reúnem os endereços eletrônicos de diversos usuários, e que permitem o envio de mensagens. “As listas de discussão são centradas em assuntos de interesse de seus integrantes, sendo que algumas possuem administradores, cujo papel é decidir censurar ou não mensagens.” Diniz (2012, p.26). Essa ferramenta pode ser utilizada pela biblioteca para interagir com vários usuários de modo a mostrar os produtos e serviços disponíveis no acervo.

*Fórum* – Segundo Diniz (2012), é uma ferramenta que possibilita o registro de perguntas e respostas que os usuários podem consultar quando necessário. Esse sistema pode exibir as mensagens em estrutura de árvore. Os usuários, para acessarem as mensagens em alguns fóruns, precisam estar cadastrados, possibilitando receber informações através do correio eletrônico.

*Mensagens instantâneas* – é uma ferramenta síncrona que permite a comunicação de vários usuários de uma determinada comunidade em tempo real. “É possível permitir que outros usuários sejam convidados a participarem de uma conversa já iniciada, realizando-se então uma conferência baseada em texto.” (BRITO; PEREIRA, 2004, p, 4). Esse mecanismo pode ser implementado no ambiente da biblioteca para realizar a comunicação direta dos usuários com os profissionais da biblioteca, ou seja, é uma ferramenta ideal para o desenvolvimento dos serviços de referência, onde o usuário pode receber instrução para sanar as dificuldades informacionais.

*Audioconferência* – é uma ferramenta colaborativa em que os participantes utilizam os recursos telefônicos para desenvolver o processo educativo. “Esta ferramenta permite um diálogo via voz entre os usuários. A comunicação é normalmente em um único sentido, ou seja, em determinado momento é permitido que apenas um usuário fale.” (BRITO; PEREIRA, 2004, p.5).

*Videoconferência* – Segundo Moore e Kearsley (2011), a videoconferência é um instrumento que permite a transmissão de conteúdos dos programas de educação a distância via satélite ou cabo. De acordo com Brito e Pereira (2004), essa ferramenta colaborativa permite a transmissão de imagens em tempo real, aliando a comunicação via voz ou texto.

*Compartilhamento de documentos* – Brito e Pereira (2004, p.6) afirmam que “é um sistema que provê um repositório onde documentos são armazenados, e que oferece ferramentas para a gerência destes documentos, como o controle de versões e dependências entre documentos.” Portanto, esse mecanismo permite que os profissionais da biblioteca promovam a interação com os usuários, oferecendo produtos de informação através dos recursos provenientes das redes colaborativas.

*Wiki* – Segundo Álvares e Coutinho (2013) *wiki* é uma ferramenta colaborativa da *web* 2.0 que promove a criação de página da *web* de forma autônoma e colaborativa. É um mecanismo da *web* que muda a posição da biblioteca em relação ao usuário. “[...] um *wiki* da biblioteca, como um serviço, pode habilitar a interação entre bibliotecários e usuários, essencialmente movendo a sala de grupo de estudo online.” (MANESS, 2007, p.47). Desse modo, essa ferramenta propicia a edição de texto de maneira conjugada com imagens, vídeos,

sons, música, apresentação gerada em aplicativos do tipo PowerPoint. A aplicação desses recursos tecnológicos no campo da ciência da informação é relevante na construção e disseminação do conhecimento, além de promover o processo educacional de forma participativa e compartilhada.

*Weblogs (Blogs)* – o blog é a abreviatura do termo *weblog*. Segundo Coutinho e Bottentuit Junior (2007), o blog é a ferramenta da Web 2.0 mais importante no contexto educacional, principalmente no desenvolvimento da educação participativa. É um ambiente digital utilizado para promover o acesso e disseminação da informação à comunidade de usuários. De acordo com Araújo (2010), o blog é uma ferramenta apropriada para criar e manter as redes de contato com pessoas com interesses afins, além de servir de instrumentos para o desenvolvimento das atividades cotidianas da biblioteca, como coletar, classificar, indexar e disseminar a informação. Santos e Rocha (2012, p.135) afirmam que os blogs “têm sido utilizados por alguns profissionais e instituições para disseminar informações e permitir maior interação entre as unidades de informação e seus usuários”. Sendo assim, a biblioteca pode utilizar essa ferramenta para divulgar os produtos e serviços aos usuários.

*Microblog* – é uma ferramenta utilizada para comunicação curta, a exemplo do *twitter*. Segundo Canelas e Valencia (2012, p. 29), essa ferramenta possibilita a interação da biblioteca com o usuário real e potencial, a partir de mensagens, fóruns, sugestões ou reclamações, divulgação de serviços e acervo, compartilhamento de arquivos e informações úteis, selecionadas previamente pela unidade de informação. Para Silva et al (2012), *twitter*:

É uma ferramenta colaborativa que pode ser explorada de forma a dinamizar os serviços da biblioteca e seu relacionamento com a comunidade acadêmica, contribuindo para o processo de pesquisa como uma importante fonte de informação. (SILVA et al, 2012, p.77).

A usabilidade do *twitter* no contexto da biblioteca apresenta alguns pontos positivos, na medida em que promove a integração dos usuários com os produtos e serviços oferecidos; por outro lado, essa ferramenta tem algumas limitações quando aplicada no campo profissional. Silva e colaboradores (2012) apresentam os pontos positivos e os pontos negativos do *twitter* como ferramenta aplicada no cotidiano das bibliotecas universitárias.



**Quadro 3 - Pontos positivos e negativos no uso do *twitter***

<b>Pontos Positivos</b>	<b>Pontos Negativos</b>
Twitters atualizados	Excesso de “retwittadas”
Ampliação dos meios de contato com o usuário	Bibliotecas têm pouco domínio da ferramenta
Disponibilização de links de acesso a artigos e trabalhos recém-publicados na íntegra	Postagens de tweets irrelevantes
Fonte de disseminação da informação	Postagens mal intencionadas por usuário
Auxilia nas dúvidas dos usuários	Twitters não atualizados diariamente
Acessibilidade por diferentes meios digitais	Baixo uso da ferramenta, considerando o número de usuários do twitter
Rapidez na prestação de serviços	Poucas ofertas de serviços

Fonte: Silva e colaboradores. (2012)

Nesse contexto, o microblog é um dos recursos tecnológicos que contribui na disseminação da informação educacional, o que favorece a construção coletiva do conhecimento.

*Redes sociais* – A aplicabilidade dessas ferramentas no desenvolvimento das atividades cotidianas da biblioteca torna o ambiente mais produtivo e dinâmico, tendo maior visibilidade no cenário acadêmico. Nesse sentido, destacam-se relevância da interação e colaboração dos agentes envolvidos. De acordo com Teotônio (2011):

[...] as bibliotecas devem utilizar as ferramentas da web 2.0 [...] para divulgar os seus serviços e manter contato com os seus usuários. Contudo, as bibliotecas além da divulgação, devem, ao mesmo tempo, ter atitude e interagir através do conteúdo social, com seus usuários e contar com a colaboração deles. (TEOTÔNIO, 2011, p.42)

As ferramentas da *web* no ambiente acadêmico como mecanismo educativo apresentam os requisitos relevantes para proporcionar a interação da biblioteca com usuário. Marteleto (2010) afirma que “Redes sociais são um conceito onipresente nos dias de hoje e ocupam espaço crescente no discurso acadêmico, nas mídias, nas organizações ou no senso comum”, devido à capacidade de mobilizar o compartilhamento de recursos tecnológicos e de informação em torno de valores e interesses comuns da comunidade acadêmica.

Dessa forma, a interação entre a biblioteca e usuário ocorre de forma remota. Através de multimídias interativas podem oferecer produtos e serviços de maneira rápida, que solucionam a necessidade de informação do usuário. Neste cenário, o usuário é agente produtor de informação relevante no desenvolvimento da comunidade acadêmica, à medida que interage de forma pró-ativa com o sistema de informação. Portanto, a biblioteca passa a atuar de forma interativa, mudando o foco do material para o usuário.

#### 4.4 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

Neste capítulo foram mostrados os tipos de bibliotecas que darão suporte aos cursos na modalidade EaD, além das denominações dessas unidades de informação, de acordo como o tipo de produtos e serviços que são oferecidos aos discentes. Essas unidades de informação, geralmente inseridas em uma estrutura funcional e administrativa maior, a instituição de ensino superior, a exemplo das bibliotecas dos polos de apoio presencial, são responsáveis por dar suporte ao desenvolvimento educacional, de modo que disponibilizam os produtos e serviços relevantes de acordo com as necessidades de informação dos usuários, os discentes dos cursos da modalidade EaD. Além dessa biblioteca, os polos de apoio presencial podem incluir outros tipos de biblioteca, como a biblioteca digital e a biblioteca 2.0, desenvolvidas através dos recursos tecnológicos oriundos da tecnologia da informação e da comunicação, com o intuito de disseminar produtos e serviços para um maior número de usuários, devido a sua capacidade de ultrapassar as barreiras de ordem geográfica e temporal.

A biblioteca de apoio presencial é uma unidade de informação responsável pelos produtos e serviços com valor agregado, onde o bibliotecário é o profissional que tem a missão de desenvolver as atividades que darão suporte ao processo de ensino e aprendizagem. Nesse sentido, a biblioteca de apoio presencial apresenta características de uma biblioteca híbrida, porque os acervos comportam o formato impresso e digital, de modo que os usuários têm a possibilidade de satisfazer as necessidades de informação em qualquer lugar, seja no trabalho, em casa ou no polo de apoio presencial.

O empréstimo domiciliar, a comutação bibliográfica, o levantamento bibliográfico, o serviço de alerta, a lista de novas aquisições e relação de sites na web são serviços com valor agregado, com possibilidades de aumentar a capacidade de atendimento das necessidades de informação dos usuários, quando utiliza os recursos tecnológicos para potencializar mais os serviços biblioteconômicos.

O acervo é formado por produtos como livros, periódicos, folhetos, patentes, teses, normas técnicas, relatórios, CD-ROM, DVD, documentos iconográficos, vídeos e filmes disponibilizados em formatos diferentes, como impresso ou digital, promovendo o acesso e uso da informação em diversos lugares. Esses produtos, quando disponibilizados nas bibliotecas do polo de apoio presencial, são fundamentais no desenvolvimento da aprendizagem e conhecimento, de modo que os discentes dos cursos na modalidade EaD possam ter acesso facilitado aos produtos.

Portanto, a disponibilização de produtos e serviços nas bibliotecas dos polos de apoio presencial proporciona maior autonomia aos discentes, favorecendo o compartilhamento de recursos de informação entre agentes envolvidos no processo de ensino e aprendizagem.

A biblioteca digital é um mecanismo fundamental para o desenvolvimento dos cursos EaD, promovendo a disseminação da informação aos discentes, dando maior acessibilidade aos materiais de informação. Essa unidade de informação torna-se relevante no ambiente educacional, principalmente na modalidade EaD que carece de produtos e serviços informacionais diferenciados, os quais devem ser livres de barreiras geográfica, tecnológica e temporal. Desse modo, os produtos e serviços da biblioteca digital devem ser organizados e distribuídos em rede.

A inclusão de material de informação no formato digital na biblioteca necessita que algumas medidas sejam observadas, principalmente quanto ao direito autoral. O direito de autor é garantido por lei, portanto a inclusão de material registrado em qualquer suporte sem a devida autorização gera danos tanto ao criador intelectual quanto à instituição que adota essa prática ilegal. A biblioteca deve incluir no seu acervo materiais de livre acesso, geralmente disponíveis nos repositórios institucionais; esses materiais podem ser livremente utilizados para fins educativos sem a prévia autorização.

Outra medida é a inclusão de material no formato digital com aquisição do acesso, na qual a instituição paga pelo uso de determinada base de dados, contendo os recursos informacionais inerentes ao projeto pedagógico. Nesse caso, a instituição não tem a posse do material, mas o acesso para utilizar os produtos disponíveis no ambiente digital estipulado através de contrato.

Essas medidas proporcionam aos discentes dos cursos na modalidade EaD o direito à informação igualmente ao que se dá com discentes dos cursos presenciais. Desse modo, a biblioteca promove a disseminação de material de informação relevante para o desenvolvimento do ensino e da aprendizagem.

A biblioteca 2.0 surge com o crescimento exponencial da web; neste ambiente o discente participa ativamente do processo de criação e disseminação da informação. Essas unidades de informação contam com quatro elementos fundamentais, o usuário, a multimídia, as bibliotecas nos ambientes web e as ações comunicativas; promovem a interatividade entre os usuários e biblioteca, utilizando os recursos da tecnologia da informação e da comunicação como mecanismo para produzir produtos e serviços inovadores que modificam a maneira de criar e tratar os recursos informacionais. As ferramentas da web 2.0 aplicadas no desenvolvimento de produtos e serviços de informação, promovem a interação da biblioteca

com o usuários de forma síncrona, na qual a comunicação é simultânea e em tempo real (como chats), e de forma assíncrona, quando a comunicação acontece através de postagem (como correio eletrônico). As formas de comunicação proporcionam a interação dos discentes com tutores, professores e equipes de suporte técnico-administrativo.

A interação da biblioteca com os discentes através das ferramentas da web, como o bate papo, correio eletrônico, lista de discussão, fórum, mensagens instantâneas, videoconferência, compartilhamento de documentos, agenda compartilhada, wiki, blogs e audioconferência proporcionam maior visibilidade das atividades desenvolvidas pela biblioteca. Nesse sentido, os profissionais da informação têm muito a contribuir para o desenvolvimento de produtos e serviços voltados para os discentes dos cursos EaD.

## 5 METODOLOGIA

A metodologia busca mostrar os mecanismos que visam a atender os objetivos propostos nesta pesquisa, com o intuito de analisar como as bibliotecas de apoio presencial desenvolvem os produtos e serviços diferenciados para suprir as necessidades informacionais dos cursos na modalidade a distância. Segundo Gil (2002), a metodologia trata da fase da pesquisa que descreve os procedimentos seguidos de acordo com as peculiaridades dos objetivos propostos. Essa etapa envolve o tipo de pesquisa, a abordagem, procedimentos e as técnicas relevantes para o desenvolvimento da pesquisa.

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Nossa pesquisa, exploratória e descritiva, propõe uma investigação empírica, tendo em vista a formulação de questões norteadoras do problema, relacionado com a atuação da biblioteca de apoio presencial na prestação de serviços e na oferta de produtos aos cursos a distância.

Conforme Lakatos e Marconi (2003), a pesquisa exploratória propõe essa investigação empírica, cuja finalidade é desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade com o ambiente, fato ou fenômeno em estudo, para realização de uma pesquisa futura mais precisa, ou modificar e clarificar conceitos. Para Gil (2010), este tipo de pesquisa proporciona reunir dados, informações, padrões e ideias referentes ao problema, buscando torná-lo mais explícito. O caráter exploratório do estudo tem em vista se apoderar do referencial teórico da literatura da área biblioteconômica sobre o ideal para estruturar os processos que norteiam a área.

A pesquisa descritiva evidencia os fenômenos relacionados à realidade em análise, proporcionando a descrição das bibliotecas de apoio presencial, enquanto unidade fomentadora de informação. Conforme Triviños (1987), o ponto inicial para realizar estudos de cunho descritivo é o desejo de conhecer os fatos e fenômenos intrínsecos da comunidade. Segundo (Gil, 2002, p.42), “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Esse tipo de estudo é relevante para descrever a forma de atuação da unidade de informação no contexto da EaD.

## 5.2 ABORDAGEM

O desafio da educação para atender os anseios da sociedade contemporânea é provocar no indivíduo o desejo da busca pela formação cidadã, de modo que o processo de aprendizagem seja circular. A não-linearidade provoca um novo olhar nas Ciências Sociais, incluindo a Educação e a Ciência da Informação, na medida em que a formação do indivíduo deve ser voltada para atender a complexidade das relações humanas estabelecidas no campo profissional e social, quase sempre, são apresentadas de forma não continuada e conflituosa.

O conhecimento no campo da Ciência da Informação e da Educação a Distância busca compreender a complexidade humana por meio do prolongamento dos processos, através do uso intensivo dos recursos tecnológicos como instrumentos mediadores do indivíduo com a comunidade.

Para Morin (2000), o termo complexo deriva de *complexus*, que significa ‘o que foi tecido junto’, onde elementos diferentes são inseparáveis do todo, porém, o objeto de conhecimento e o seu contexto são partes entre si, que são interdependentes, interativos e interretroativos. O conhecimento complexo permite que o indivíduo conheça o mundo concreto e real dos fenômenos através de estratégia. Assim, a teoria da complexidade proporciona a ligação e a interação do indivíduo com a realidade complexa através do diálogo das incertezas.

A estratégia proposta por Morin é a reformulação do pensamento sobre o processo de formação do indivíduo, apresentando como ação a utilização das informações de forma integrada, como instrumento para formular esquemas de certezas para enfrentar a incerteza. O autor acrescenta que “[...] a estratégia procura incessantemente reunir as informações colhidas e os acasos encontrados durante o percurso.” (MORIN, 1999, p.62). Assim, a estratégia é inerente à vida, portanto, o indivíduo necessita preparar-se para o mundo das incertezas.

A incerteza que circula no âmbito da EaD, tratado no referencial de qualidade que norteia os princípios, diretrizes e critérios da educação superior a distância, faz referência à complexidade que envolve esta modalidade de educacional.

Devido à complexidade e à necessidade de uma abordagem sistêmica, referenciais de qualidade para projetos de cursos na modalidade a distância devem compreender categorias que envolvem, fundamentalmente, aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. (BRASIL, 2007, p.3)

O pensamento complexo leva à construção do conhecimento de maneira que o indivíduo seja sujeito ativo do processo educacional. Segundo Morin (2013), a ciência é complexa e inseparável do contexto histórico e social.

O método da complexidade pede para pensarmos nos conceitos, sem nunca dá-los por concluídos, para quebrarmos as esferas fechadas, para restabelecemos as articulações entre o que foi separado, para tentarmos compreender a multidimensionalidade, para pensarmos na singularidade com a localidade, com a temporalidade, para nunca esquecermos as totalidades integradoras. (MORIN, 2013, p.192).

A contribuição da biblioteca na formação do indivíduo propõe a compreensão do uno e do múltiplo, da diversidade e da unidade. Assim, a teoria da complexidade, defendida por Edgar Morin, fundamentada no pensamento complexo, propõe aos indivíduos a construção do conhecimento não segmentado. Portanto, a biblioteca e a educação potencializam a formação do indivíduo, desenvolvendo a visão integrada do processo educacional. Esta forma de pensar a educação na contemporaneidade a diferencia do modelo pautado nos princípios mercadológicos, que visam à transformação do processo educacional em negócio lucrativo, através da fragmentação, ou seja, da divisão da educação em pedaços menores, para atender às necessidades do mercado.

Para Morin (2013), o termo complexidade suscitou alguns mal-entendidos na utilização da palavra, que envolve a concepção de receita e de resposta, que a confunde com completude ou complicação.

O pensamento complexo tenta subsidiar a construção do conhecimento de forma integrada, envolvendo os atributos físicos, biológicos, sociais, culturais, psíquicos e espirituais do ser humano, no qual a ênfase no caráter multidimensional. Segundo Morin (2000), “a complexidade é a união entre a unidade e multiplicidade”. O caráter multidimensional do ser humano é inerente ao enriquecimento do conhecimento embasado na interatividade entre o conjunto das partes e o todo; o conhecimento fragmentado tende a abarcar apenas uma parte ou o todo, tornando-se um conhecimento pobre.

As partes contêm informação que só pode ser compreendida no contexto global, na medida em que o entendimento sobre o universo torna impossível reconhecer as características intrínsecas às partes; sendo assim, a construção do conhecimento necessita do olhar, de forma que o todo leve à parte e a parte propicie o conhecimento do todo.

A concepção de que os elementos da ciência são complementares e não antagônicos provoca mudanças significativas no campo do conhecimento, que tornam o processo científico um percurso cíclico do conhecimento.

O pensamento complexo surge como complemento e não como contradição da ciência clássica, propondo a construção do conhecimento através da inclusão de elementos como a incerteza, a desordem, a contradição e a complicação, que foram desprezados pela ciência determinista. A inclusão destes elementos no campo do conhecimento, aliado à ordem, à completude, à certeza, tornou o conhecimento multidisciplinar. De acordo com Morin (2013, p.197). “A necessidade de pensar conjuntamente, em sua complementaridade, sua concorrência e seu antagonismo, as noções de ordem e desordem levantaram exatamente a questão de pensar a complexidade da realidade física, biológica e humana.”. Desse modo, há possibilidade do conhecimento científico ser um processo articulado e multidisciplinar.

A proposta de reformular a Educação, onde o ponto inicial é a reforma do pensamento, posteriormente reforma todo o sistema educação. Neste sentido, Morin (2000) propõe a construção de sistema educacional focado em sete saberes necessários para preparar a educação do cidadão contemporâneo: o erro e a ilusão, o conhecimento pertinente, ensinar a condição humana, ensinar a identidade terrena, enfrentar as incertezas, ensinar a compreensão e a ética do gênero humano. Esses saberes são fundamentais para pensar a educação que inclua no seu universo elementos relevantes para a formação do cidadão do século XXI.

O erro e a ilusão são cegueiras do conhecimento humano que devem ser evitados, prontamente com eles a mente do ser humano torna-se passível de cometer ilusões e enganos, devido à subjetividade, à alucinação, ao sonho, à percepção que são inerentes ao ser humano. Morin (2000) aponta a educação como possível mecanismo para sanar as falhas e enganos que influenciam o conhecimento humano, através da preparação do indivíduo para conhecer as possibilidades de evitar os riscos dos erros e as ilusões. “O dever principal da educação é de armar cada um para o combate vital para a lucidez.” (MORIN, 2000, p.33). Portanto, a educação tem o papel de preparar o indivíduo para conhecer e perceber os erros e ilusões que destroem o conhecimento, propondo ações de caráter permanente para combatê-las.

Os princípios do conhecimento pertinente propõem uma educação integradora, onde o contexto, o global, o multidimensional e o complexo proporcionam a visibilidade desses elementos, onde ocorre a articulação e a organização do conhecimento. Os saberes desunidos, divididos, compartimentados são inadequados para preparar os indivíduos que vivem em uma sociedade marcada por questões de ordem multidisciplinares, transversais, multidisciplinares, globais, transnacionais e planetárias. Para Morin (2000), as questões são tratadas de forma



isolada, de modo a promover a formação o conhecimento desarticulado e improdutivo que gera problemas no processo educacional.

Ensinar a condição humana torna-se o foco da educação contemporânea. Esse processo educacional significa que o indivíduo deve situar e questionar a unidade complexa do ser humano, incluindo os aspectos relacionados ao físico, biológico, psíquico, cultural, social, histórico. Dessa forma, o reconhecimento da complexidade humana promove o conhecimento interligado e contextualizado. Morin (2000) mostra que ensinar a condição humana é essencial para o desenvolvimento do conhecimento integrado.

[...] para a educação do futuro, é necessário promover grande remembramento dos conhecimentos oriundos das ciências naturais, a fim de situar a condição humana no mundo, dos conhecimentos derivados das ciências humanas para colocar em evidência a multidimensionalidade e a complexidade humanas, [...]. (MORIN, 2000, p.46).

A inclusão da multidimensionalidade e da complexidade humana no âmbito da educação é uma tendência que permeia os cursos na modalidade EaD, devido à necessidade de compreender que o processo educacional é complexo por natureza, que carece ser desenvolvido de forma contextualizada.

Ensinar a identidade terrena como uma atividade desenvolvida no âmbito da educação torna-se relevante à medida que o processo de ensino e aprendizagem propõe aos discentes um modelo de educação que focaliza o aprender a viver, a dividir, a comunicar e a comungar as culturas singulares, na quais a valorização da complexidade do ser humano é parte integrante do planeta. Desse modo, desperta as consciências antropológica, ecológica, cívica e espiritual do ser humano como membro integrante do planeta terra. “Educar para este pensamento é a finalidade da educação do futuro, que deve trabalhar na era planetária, para a identidade e a consciência terrenas.” (MORIN, 2000, p.65). A educação na era planetária não se preocupa com a classificação do ser humano no universo, mas com o “estar aqui” para complementar e unificar a diversidade cultural, social, política e econômica que marcam a identidade complexa do ser humano. Portanto, ensinar a identidade terrena é cultivar no ser humano a possibilidade de aprender com as diversidades do mundo global.

Enfrentar as incertezas torna-se o mecanismo que move a educação do futuro, onde o processo de aprendizagem deve preparar o ser humano para seguir a lógica da incerteza em detrimento do determinismo do mundo previsível. A lógica da incerteza deve ensinar as estratégias para enfrentar os imprevistos, o inesperado e as incertezas do mundo complexo. Segundo Morin (2000, p.91) “a estratégia, assim como o conhecimento, continua sendo a

navegação em um oceano de incertezas, entre arquipélagos de certezas”. Portanto, a educação do futuro deve preocupa-se com a preparação do ser humano para atuar no campo das incertezas, onde as estratégias são fundamentais na tomada de decisões no contexto complexo.

Ensinar a compreensão é um objetivo da educação contemporânea que proporciona sanar a incompreensão espalhada pelo planeta, tornando-se necessário ser ensinada a compreensão em todos os níveis escolares e todas as idades. Portanto, é preciso “ensinar a compreensão entre as pessoas como condição e garantia da solidariedade intelectual e moral da humanidade” (MORIN, 2000, p.93). Dessa forma, a educação para a compreensão é uma missão da educação da sociedade contemporânea, na qual a comunicação exerce um papel fundamental na propagação das compreensões mútuas.

A ética no gênero humano como processo educativo deve ensinar a incluir a completude formada pelas dimensões individual, social e de espécie. Essa tríade na formação educativa proporciona a integração das diversidades, de modo que a formação educativa propicie a valorização da condição humana conduzida através da ética. A ética “deve ser considerada como a ética da cadeia de três termos indivíduo/sociedade/espécie, de onde emerge nossa consciência e nosso espírito propriamente humano.” (MORIN, 2000, p.106). Portanto, a educação, como mecanismo de transformação da sociedade, deve incluir no processo de formação a complexidade do ser humano, de modo que as diversidades possam contribuir para a formação do cidadão integrado com o meio em que vive. Dessa forma, o ser humano é parte integrante do processo formativo, não como receptor passivo das informações passadas pelo docente dentro da sala de aula, mas como agente ativo do processo de formação que contribui para melhorar não somente o meio em que viver, mas toda a sociedade.

### 5.3 TÉCNICAS

A parte prática da pesquisa é relevante na medida em que serve de instrumento norteador na obtenção dos dados necessários para o seu desenvolvimento. “É um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas, a parte prática.” (LAKATOS; MARCONI, 2007, p.177). As técnicas aplicadas na coleta de dados da pesquisa foram a documentação indireta e a observação direta extensiva.

A documentação indireta, através da pesquisa bibliográfica, proporcionou o levantamento dos temas relacionados ao campo da Ciência da Informação, com a atuação da

biblioteca de apoio presencial e conceitos e sistemas no campo da educação. Assim, as fontes de informação deram suporte ao embasamento da fundamentação teórica e à metodologia, estando registradas nos livros, periódicos, anais de congressos, teses e dissertações da área da ciência da informação e a Educação.

As bases de dados utilizadas na pesquisa foram Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), a CAPES e o Scientific Electronic Library Online (SciELO).

A outra técnica utilizada foi a observação direta extensiva, através da utilização de questionário online (anexo) como instrumento de pesquisa. Esse instrumento de coleta de dados foi elaborado por meio do sistema Survey Monkey Gold, adquirido pelo Grupo de Estudos sobre Cultura, Representação e Informação Digitais (CRIDI), grupo de pesquisa do qual o autor desta dissertação faz parte. O questionário online foi estruturado de modo qualitativo e quantitativo, constituído por campos com questões abertas e fechadas. A intenção das questões desenvolvidas é buscar dos agentes da pesquisa respostas fidedignas sobre os processos realizados na área biblioteconômica da organização.

O universo da pesquisa é composto por 53 bibliotecas de apoio presencial dos polos vinculados à UAB/BA, que oferecem curso na modalidade a distância. Os agentes que compõem esse universo são os coordenadores de polo de apoio presencial de EAD, que no cotidiano desenvolvem atividades de coordenar os cursos mantidos por diversas instituições de ensino no cenário baiano, principalmente no provimento de recursos para apoiar o desenvolvimento dos cursos, porque essas instituições possuem cursos na modalidade a distância espalhados por vários interiores do Estado. A colaboração desses indivíduos é relevante para averiguar como os produtos e serviços são desenvolvidos para atender as necessidades informacionais dos discentes.

#### 5.4 PROCEDIMENTOS

Os procedimentos metodológicos são mecanismos norteadores da parte mais concreta da investigação científica, alinhados aos objetivos propostos, que são analisar, identificar, levantar a forma de atuação das bibliotecas de apoio presencial no que tange à disponibilização de informação aos discentes dos cursos na modalidade, tendo como parâmetro os referenciais de qualidade para EaD do MEC. Segundo Lakatos e Marconi (2007), essa etapa da pesquisa envolve o domínio particular do fenômeno em observação.

Para esta pesquisa, adotamos os estudos de casos múltiplos, que proporcionaram analisar várias unidades com características e campos de atuação semelhantes. Para Gil (2010), este tipo de procedimento possibilita o aprofundamento situacional no contexto da investigação. Neste contexto, a utilização deste método busca conhecer como as bibliotecas de apoio presencial estão atuando estrategicamente para estruturar a área de modo proativo, visando ao alinhamento dos objetivos organizacionais com as atividades cotidianas da área.

Assim, a abordagem da teoria da complexidade corrobora o desenvolvimento dos procedimentos propostos, à medida que os fenômenos são analisados no contexto da complexidade humana. Nesta perspectiva, o conhecimento que circula no âmbito das unidades de informação torna-se relevante para a atuação eficiente e eficaz dos agentes envolvidos no processo de aprendizagem. Essa abordagem envolve as questões mais epistemológicas da ciência na busca de respaldo para o desenvolvimento da pesquisa, apresentando uma visão filosófica.

Os procedimentos de análise focam o âmbito mais concreto da pesquisa, buscando mecanismos para tratamento da pesquisa. Para esta pesquisa foram aplicados os procedimentos de análise de cunho qualitativo e quantitativo. Os métodos de procedimentos adotados foram de cunho qualitativo e quantitativo, buscando qualificar os produtos e serviços de informação e mensurar estatisticamente as instituições e os cursos na modalidade *EaD* existentes no estado da Bahia. Esses procedimentos fornecem elementos para conhecer a forma como a biblioteca de apoio presencial atende às necessidades informacionais dos discentes, que estão na maioria das vezes afastados dos polos de *EaD*.

Com o método quantitativo buscou-se investigar as instituições de ensino superior, os cursos e polos que disponibilizam cursos na modalidade a distância no Estado da Bahia. Segundo Creswell (2010, p.272), “A pesquisa é um meio de testar teorias objetivas examinando a relação entre variáveis”. Assim, torna-se possível mensurar os dados coletados nos moldes estatísticos.

O método qualitativo propiciou o levantamento dos dados referentes à forma de atuação da biblioteca de apoio presencial no contexto da *EaD*; assim, utilizou-se o questionário eletrônico como instrumento de coleta de dados, enviado aos coordenadores de polos de apoio presencial da UAB/BA. “Pesquisa qualitativa é um meio de explorar e de entender o significado que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano” (CRESWELL, 2010, p.272). Para direcionar essa etapa da pesquisa foi realizado um levantamento sistematizado no site da UAB.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário composto por 16 perguntas abertas e fechadas. Esse instrumento foi estruturado de modo que pudesse identificar a biblioteca como unidade promotora de produtos e serviços de informação na estrutura organizacional do polo de apoio presencial. (Apêndice)

O pré-teste foi aplicado nos polos de apoio presencial de EaD localizados no estado de Sergipe, para verificar possíveis erros que pudessem comprometer o andamento da pesquisa. Essas unidades de ensino possuem características semelhantes ao universo da pesquisa, porém são localizadas em outro estado da federação.

O instrumento de coleta de dados definitivo foi aplicado no período de 4 de novembro de 2013 a 27 de janeiro de 2014. Esse instrumento foi enviado para os endereços eletrônicos (e-mail) dos coordenadores dos polos de apoio presencial cadastrados no site do UAB, através do sistema eletrônico Survey Monkey Gold. Após uma semana do envio do instrumento, foram realizados telefonemas para os coordenadores dos polos que não tinham devolvido os questionários, com o intuito de verificar o recebimento da correspondência eletrônica. Durante esse período foram realizadas várias tentativas, tanto pelo correio eletrônico quanto por telefone.

O levantamento dos endereços eletrônicos dos polos de apoio de educação a distância no site da UAB foram fundamentais nesta da pesquisa, porque nos proporcionaram passar à etapa seguinte, ou seja, enviar o formulário eletrônico aos coordenadores dos polos de apoio presencial localizados nos municípios do estado da Bahia. Nesse site foi possível encontrar os municípios que oferecem cursos na modalidade a distância no estado, com o endereço do correio eletrônico, número de telefone e os respectivos coordenadores dos polos. A relação dos polos de apoio presencial, com o endereço eletrônico e número de telefone, sendo localizado no site da UAB um total de 53 polos conforme quadro 4.

**Quadro 4 - Relação do endereço eletrônico dos polos de apoio presencial na Bahia**

	<b>POLO</b>	<b>E-MAIL</b>	<b>TELEFONE</b>
01	Alagoinhas	uab.alagoinhas@educ.ba.gov.br	(75) 3163-1060
02	Amargosa	uab@amargosa.ba.gov.br	(75) 3634-1030
03	Barreiras	polouabarreiras@gmail.com	(77) 3611-8620
04	Bom Jesus da Lapa	uab.lapa@gmail.com	(77) 3481-0923
05	Brumado	uab_brumado@brumado.ba.gov.br	(77) 3441-2404
06	Camaçari	uabcamacari@yahoo.com.br	(71) 3644-1631
07	Carinhanha	uabpolocarinhanha@yahoo.com.br	(77) 3485-2803
08	Conceição do Coité	polouabcoite@gmail.com	(75) 3262-2052
09	Dias D'Ávila	gab@diasdavila.ba.gov.br	(71) 3625-3510

10	Esplanada	poloesplanada@gd.com.br	(75) 3427-1309
11	Euclides da Cunha	osvaldo.barreto@educacao.ba.gov.br	(75) 3271-3227
12	Eunápolis	gabinete1000@hotmail.com	(73) 8132-4369
13	Feira de Santana	polouabfeiradesantana@gmail.com	(75) 3614-2143
14	Guanambi	educacao_gbi@hotmail.com	(77) 3451-8717
15	Ibicuí	uab2_ibicui@hotmail.com	(73) 3272-2294
16	Ibotirama	ayleneuab@hotmail.com	(77) 3698-3264
17	Ilhéus	polouabilheus@gmail.com	(73) 3634-1747
18	Ipiaú	polouabipiau@gmail.com	(73) 3531-4855
19	Ipupiara	uabipupiara@hotmail.com	(77) 3646-1492
20	Irecê	uabpoloirece@gmail.com	(74) 3641-4792
21	Itaberaba	uab11itaberaba.ba@gmail.com	(75) 3251-4004
22	Itabuna	polouabitabuna@gmail.com	(73) 3613-2980
23	Itamaraju	polouabitamaraju@yahoo.com.br	(73) 3294-3625
24	Itanhém	deniseguga@yahoo.com.br	(73) 3295-2262
25	Itapetinga	uabitapetinga@gmail.com	(77) 3261-1784
26	Itapicuru	poloitapicuru@gmail.com	(75) 3430-2323
27	Jacaraci	polouab.jacaraciba@gmail.com	(77) 3466-2155
28	Jequié	uabriodascontas@gmail.com	(73) 3527-8599
29	Juazeiro	polouabjuazeiro@gmail.com	(74) 3611-7221
30	Lauro de Freitas	ricardouablaurodefreitas@yahoo.com.br	(71) 3287-3319
31	Macaúbas	uab.macaubas@educ.ba.gov.br	(77) 3473-1833
32	Mata de São João	jullixavier@yahoo.com.br	(71) 3379-2416
33	Mundo Novo	polo.mundonovo@gmail.com	(74) 3626-2764
34	Paratinga	polouabparatinga@hotmail.com	(77) 3664-2279
35	Paulo Afonso	polouabpauloafonso@gmail.com	(75) 3281-9971
36	Pintadas	uab.pintadas@educ.ba.gov.br	(75) 3693-2146
37	Piritiba	uab@piritiba.ba.gov.br	(74) 3628-2013
38	Porto Seguro	karlagranolla@hotmail.com	(73) 3268-6901
39	Rafael Jambeiro	polounebrj@gmail.com	(75) 3680-2161
40	Remanso	polouabremanso@gmail.com	(74) 3535-0188
41	Salvador	uab.salvador@educ.ba.gov.br	(71) 3116-9035
42	Salvador	uab@salvador.ba.gov.br	(71) 3611-3502
43	Santo Estêvão	durgecardoso@yahoo.com.br	(75) 3275-2289
44	São Francisco do Conde	gabinete@unilab.edu.br	(85) 3332-1410
45	São Sebastião do Passé	uabsspba@gmail.com	(71) 3655-3142
46	Seabra	polouab18seabra@gmail.com	(75) 3331-1494
47	Senhor do Bonfim	ucia_braz@hotmail.com	(75) 3261-8609
48	Serrinha	osvaldo.barreto@educacao.ba.gov.br	(75) 3261-8609
49	Simões Filho	uabsimoesfilho@gmail.com	(71) 3396-0247
50	Sítio do Quinto	polouabsitiodoquinto@gmail.com	(75) 3296-2260
51	Teixeira de Freitas	uab.teixeiradefreitas@educ.ba.gov.br	(73) 3011-2701
52	Valença	uabvalenca_ba@yahoo.com.br	(75) 3641-2496
53	Vitória da Conquista	uab22conquista@gmail.com	(77) 3421-3692

Fonte: UAB (2013)

Nessa etapa foram visitados os sites dos polos buscando dados como endereço, número de telefone para contato e nome dos coordenadores dos polos, além de realizar o mapeamento dos cursos oferecidos nos polos localizados no estado da Bahia.

Nesse sentido, os dados coletados na pesquisa foram tratados mediante exame de conteúdos, que, conforme Lakatos e Marconi (2003), caracteriza a análise de dados como tentativa de evidenciar as relações existentes entre os fenômenos estudados e outros fatores que interferem no resultado do estudo. Portanto, a análise de dados proporciona maior visibilidade dos dados coletados. Os dados foram coletados através de questionário enviado por e-mail aos coordenadores dos polos de apoio presencial das unidades pesquisadas, conforme já indicamos, e foram organizados em planilhas eletrônicas, de maneira que tornaram evidentes indicadores relevantes para o desenvolvimento da pesquisa.

## 5.5 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

A metodologia da pesquisa trata do percurso necessário para alcançar os objetivos propostos. A pesquisa tem caráter exploratório quando propõe a reunião de dados e informações relevantes referentes aos ambientes pesquisados. Essa fase da pesquisa foi pautada no referencial teórico da área da biblioteconomia, com o objetivo de identificar os processos desenvolvidos no âmbito da área, identificando os procedimentos ideais que poderão contribuir para o seu crescimento. O caráter também descritivo da pesquisa busca analisar a realidade do ambiente, caracterizando-o e descrevendo os fatos e fenômenos que interferem diretamente na comunidade pesquisada.

A parte mais epistemológica da pesquisa foi embasada na teoria da complexidade, corrente filosófica que propõe a construção do conhecimento de forma não linear, no qual o discente é a parte central do processo educacional. Essa visão é proposta pelo francês Edgar Morin, que propõe mudanças significativas para o crescimento da educação em âmbito mundial; entre elas está a proposta de reforma na maneira de pensar o processo educacional, onde os envolvidos pudessem ver a educação como um processo cíclico, e não fragmentado, como era visto pelos defensores da educação tecnicista.

A documentação indireta e a observação direta extensiva compõem a parte prática da pesquisa. A busca da produção bibliográfica nas áreas da ciência da informação e da educação, particularmente no campo da EaD, registradas em vários suportes híbridos, como

livros, periódicos, anais de congressos, teses e dissertações, compõem a documentação indireta. A observação direta extensiva foi realizada através de questionários online, servindo de instrumento de coleta de dados. Esse instrumento de pesquisa, desenvolvido com o sistema Survey Monkey Gold, possibilitou o envio do questionário para toda a população da pesquisa.

Os procedimentos metodológicos iniciaram com a busca sistemática no site da CAPES, para identificar as instituições, os polos de apoio, os cursos e os coordenadores de apoio presencial, com respectivos endereços eletrônicos e números de telefones para contato posterior. Dessa forma, a pesquisa caracteriza-se como estudos de múltiplos casos, envolvendo vários polos de apoio presencial espalhados pelo estado da Bahia, cadastrados no sistema UAB para ofertar cursos na modalidade EaD. Os procedimentos de análise dos dados da pesquisa foram de cunho qualitativo e quantitativo. O caráter quantitativo da pesquisa mostrou o número de instituições e cursos existentes no Estado da Bahia e o qualitativo buscou identificar a atuação da biblioteca no desenvolvimento de produtos e serviços para os discentes dos cursos na modalidade EaD. Dessa forma, os procedimentos adotados foram fundamentais no desenvolvimento das etapas da pesquisa, à medida que serviram de meios para alcançar seus objetivos, em especial identificar a atuação das unidades de informação como instrumentos de apoio para o desenvolvimento de uma educação de qualidade.



## 6 RESULTADOS E ANÁLISE

Neste capítulo são apresentados os resultados dos questionários enviados aos coordenadores dos polos de apoio presencial de EaD através do sistema eletrônico Survey Monkey Gold, buscando alcançar os objetivos da pesquisa. O instrumento de coleta de dados foi questionário composto por 16 perguntas abertas e fechadas que foram enviados por e-mail para os responsáveis pelo desenvolvimento das atividades relacionadas ao cotidiano do polo. Os coordenadores são agentes responsáveis pelo funcionamento administrativo dos polos de apoio presencial da UAB/BA. Os dados coletados estão representados em quadros, tabelas e gráficos de forma qualitativa e quantitativa. Para identificar os cursos e as instituições de ensino na modalidade EAD na Bahia, além do questionário enviado aos coordenadores, também foi realizada uma busca sistemática no *site* da UAB, com o propósito alcançar o objetivo proposto.

Dos 53 questionários enviados aos coordenadores dos polos retornaram 12, que correspondem a 22,6% do total do universo; assim, esses dados são considerados na demonstração dos resultados e análise da pesquisa. O universo da pesquisa está representado no Quadro 5, separado por mesorregião, municípios e polos cadastrados no UAB, de modo que permite visualizar a quantidade de unidades de EaD em funcionamento no estado da Bahia. Este mapeamento permitiu também mostrar os municípios e polos onde há unidades de educação na modalidade EaD.

**Quadro 5 - Polos de apoio presencial de EaD por mesorregião do Estado da Bahia**

MESORREGIÃO	MUNICIPIOS	POLOS DA UAB/BA	POLO POR MESORREGIÃO
Centro Norte Baiano	80	Feria de Santana, Pintadas, Rafael Jambeiro, Santo Estevão, Irecê, Itaberaba, Mundo Novo, Piritiba, Senhor do Bonfim.	9
Centro Sul Baiano	118	Macaúbas, Brumado, Guanambi, Jacaraci, Itapetinga, Amargosa, Jequié, Seabra, Ibicuí, Ipupiara, Vitória da Conquista	11
Extremo Oeste Baiano	24	Barreiras	1
Metropolitana de Salvador	38	Mata de São Joao, São Sebastião do Passe, Camaçari, Dias d'Ávila, Lauro de Freitas, Salvador1, Salvador 2, São Francisco do Conde, Simões Filho.	9

Nordeste Baiano	60	Alagoinhas, Esplanada, Euclides da Cunha, Sítio do Quinto, Itapicuru, Conceição do Coité, Serrinha.	7
Sul Baiano	70	Ilhéus, Ipiauí, Itabuna, Eunápolis, Itamaraju, Itanhém, Porto Seguro, Teixeira de Freitas, Valença.	9
Vale São- Franciscano da Bahia	27	Bom Jesus da Lapa, Carinhanha, Paratinga, Ibotirama, Juazeiro, Paulo Afonso. Remanso	7
<b>Total</b>	<b>417</b>		<b>53</b>

Fonte: IBGE (1990)

Essa divisão é relevante para conhecer “os cursos ofertados e as demandas locais, em favor do desenvolvimento social, econômico e cultural da região.” (BRASIL, 2007, p.26), segundo os requisitos de qualidade, evidencia a peculiaridade de cada região e a localidade dos cursos ofertados e respectivas áreas de conhecimento. Essa recomendação é fundamental para os profissionais da informação, porque através das informações referentes à localização do polo e os cursos oferecidos ele pode preparar material informacional que atenda as peculiaridades de acordo com o perfil dos discentes de cada região.

Os resultados no Quadro 5 mostraram que o Estado da Bahia possui um universo formado por 53 polos espalhados pelos municípios baianos, divididos em sete mesorregiões, composta por 417 municípios; entre estas mesorregiões, a que detêm maior número de polos credenciado na UAB/BA é a Centro Sul Baiano, com 11 municípios, seguida de Centro Norte Baiano, Metropolitana de Salvador e Sul Baiano, cada uma com nove municípios que oferecem cursos na modalidade a distância; entretanto, na mesorregião do Extremo Oeste Baiano, composta por 24 municípios, existe apenas um polo localizado na cidade de Barreiras.

Os polos de apoio presencial de EaD estão distribuídos em apenas 12,70% dos municípios baianos<sup>2</sup>. Nota-se que a maioria dos municípios do estado não têm polo para o desenvolvimento desta modalidade de educação. A existência do polo de apoio presencial de EaD no cenário da educação baiana é fundamental no desenvolvimento educacional da sociedade baiana, principalmente quando o município fica distante de uma instituição de ensino superior.

<sup>2</sup> A relação dos polos de apoio presencial de EaD cadastrados no sistema UAB com as Instituições de Ensino Superior e respectivos cursos do Estado da Bahia estão no Apêndice B

Nota-se nos quadros 6 e 7 que as áreas relacionadas à educação, à saúde e ao emprego e renda são fundamentais no crescimento socioeconômico dos municípios, com destaque para a formação dos docentes com ensino superior para atuar em sala de aula.

Neste sentido, o foco inicial da EaD era a formação de professores que não possuíam ensino superior, mas estavam atuando em sala de aula; neste aspecto a EaD pode alavancar o índice de desenvolvimento do município.

O Índice de Desenvolvimento Municipal- IFDMS trata de um relevante instrumento de monitoramento realizado pela Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro, que monitora os índices relacionados ao emprego e renda, à educação e à saúde no território brasileiro.

**Quadro 6 - 10 maiores Índice de FIRJAN de Desenvolvimento Municipal - IFDMS do Estado da BA em 2011**

<b>Posição</b>	<b>Municípios</b>	<b>IFDM</b>	<b>Emprego e Renda</b>	<b>Educação</b>	<b>Saúde</b>
1	Lauro de Freitas	0,7484	0,8549	0,6153	0,7751
2	Luís Eduardo Magalhães	0,7368	0,8474	0,6368	0,7262
3	Salvador	0,7215	0,7874	0,6018	0,7800
4	Camaçari	0,7208	0,8370	0,5817	0,7437
5	São Francisco do Conde	0,7194	0,7931	0,6226	0,7425
6	Ibirapuã	0,7140	0,7568	0,6405	0,7448
7	Porto Seguro	0,7093	0,7452	0,5952	0,7876
8	Simões Filho	0,7065	0,8354	0,5756	0,7084
9	Santo Antônio de Jesus	0,7017	0,7373	0,6652	0,7027
10	Feira de Santana	0,6954	0,7416	0,5906	0,7539

Fonte: IFDM, 2014

Conforme os dados mostrados no quadro 6, o estado possui 10 municípios com boa colocação no ranking estadual. Desses municípios, sete possuem polos de apoio presencial de EaD, apontando que o emprego, a educação e saúde são relevantes no desenvolvimento do indivíduo na sociedade, contribuindo de forma positiva na elevação do índice de desenvolvimento do município.

**Quadro 7 - 10 menores Índice de FIRJAN de Desenvolvimento Municipal - IFDMS do Estado da BA em 2011**

<b>Posição</b>	<b>Municípios</b>	<b>IFDM</b>	<b>Emprego e Renda</b>	<b>Educação</b>	<b>Saúde</b>
399	Canudos	0,3609	0,3334	0,5013	0,2479
400	Gongogi	0,3603	0,3695	0,4833	0,2282
401	Itambé	0,3583	0,3939	0,4805	0,2005
402	Apuarema	0,3579	0,2938	0,2944	0,4853
403	Pilão Arcado	0,3530	0,3862	0,3662	0,3067
404	Tremedal	0,3515	0,3326	0,4304	0,2915
405	Ubatã	0,3401	0,3385	0,4360	0,2459
406	Itapicuru	0,3353	0,3309	0,4096	0,2456
407	Caatiba	0,3069	0,3731	0,2788	0,2487
408	Novo Triunfo	0,3029	0,1681	0,3964	0,3440

Fonte: IFDM, 2014

Dos 10 municípios baianos com menor índice de desenvolvimento, apenas um município possui polo de apoio presencial de EaD. Confrontando os dados apresentados pelo IFDM, quadros 6 e 7, em 2011, e os dados do quadro 5, com dados coletados em 2013 (em nossa pesquisa), vemos que a quantidade de polos de apoio presencial de EaD por mesorregião do Estado da Bahia aponta para uma maioria de municípios com maior índice de desenvolvimento que possuem polos de apoio presencial de EaD, enquanto que nos municípios com menor índice, a inclusão no sistema UAB é pouco significativa. Nota-se que alguns municípios ainda não são beneficiados com cursos na modalidade a distância; assim, carece que as instituições de ensino superior garantam a inclusão destes no processo de expansão da educação, aumentando o grau de escolaridade da população mais distante dos grandes centros urbanos. Assim, a política de interiorização da educação de qualidade será garantida à maioria da população excluída do sistema educacional.

O sistema de EaD é mantido através do regime de colaboração e cooperação dos governos federal, estadual e municipal, onde cada instância é responsável pela manutenção de uma fase do projeto. O Governo Federal, através do sistema UAB, é o órgão responsável pelo credenciamento das instituições, cursos e dos polos de apoio presencial de EaD. A instituição pública de educação superior é responsável pela disponibilização do corpo docente e pela modelagem dos cursos. Os Governos Estadual e Municipal são responsáveis pela criação e manutenção da infraestrutura dos polos de apoio presencial, obedecendo aos requisitos

mínimos para funcionamento destas unidades de informação, principalmente pela contratação de pessoal para dar suporte à administração da unidade educacional.

Em relação à identificação dos cursos, foram identificados 67 cursos mantidos pelas instituições públicas federais e estaduais, espalhados pelos 12 polos da UAB/ BA, conforme dados representados na tabela abaixo.

**Tabela 1 - Cursos da EAD/UAB-BA**

<b>CURSOS EAD</b>	<b>QUANTIDADE DE POLO POR CURSO</b>	<b>%</b>
Pedagogia	11	16.4
Matemática	10	14.9
Historia	8	12.0
Letras Vernáculas	6	8.9
Física	4	6.0
Letras com Espanhol	4	6.0
Química	4	6.0
Ciência da Computação	3	4.5
Educação Física	3	4.5
Geografia	3	4,5
Letras com inglês	3	4.5
Administração pública	2	3.0
Biologia	2	3.0
Outros	2	3,0
Administração	1	1.5
Informática	1	1.5
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Fonte: dados da pesquisa

Os resultados, conforme a Tabela 1, mostram que os cursos EaD que predominam nos 12 polos situados no Estado da Bahia são Pedagogia, Matemática e História, representando mais de 43% dos cursos. Depois, o curso mais ofertado é Letras Vernáculas, com 8,9%, seguido de Letras com Espanhol, Física e Química, representando 18%; Ciência da Computação, Educação Física, Geografia e Letras com inglês, com 18%; Administração Pública e Biologia são ofertados em 6%. Administração e Informática são os menos disponibilizados nos polos, representando menos de 2%. Além dos cursos supracitados, foram indicados que 3% dos polos oferecem cursos de pós-graduação. Esses dados serviram como parâmetros para os profissionais responsáveis pelo fornecimento de material informacional prepararem as bibliotecas estrategicamente de acordo com perfil dos cursos disponibilizados no polo. Assim, poder-se-á criar e (ou) adaptar os produtos e serviços que melhor supram as necessidades dos usuários.

**Tabela 2 - Discentes matriculados nos cursos EaD na Bahia**

<b>CURSOS EAD</b>	<b>QUANT. ALUNO</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Pedagogia	321	15,58
Historia	243	11,8
Matemática	235	11,41
Letras Português	208	10,1
Letras com Espanhol	185	8,98
Letras com inglês	130	6,3
Física	118	5,73
Geografia	108	5,24
Química	88	4,27
Administração pública	82	3,98
Ciência da Computação	78	3,79
Educação Física	76	3,69
Biologia	70	3,4
Administração	68	3,3
Informática	50	2,43
<b>TOTAL</b>	<b>2060</b>	<b>100%</b>

Fonte: dados da pesquisa

A Tabela 2 apresenta a quantidade de discentes matriculados nos cursos na modalidade EaD. O número de discentes matriculados nos 67 cursos soma um total de 2060 discentes, dando em média aproximada de 172 discentes por polo. Os cursos mais procurados são Pedagogia, com 15,58%, História, com 11,8%, seguido de Matemática, com 11,41% de discentes matriculados. Os cursos com baixa procura são Administração, com 3,3%, e o de Informática, com 2,43%. Os resultados evidenciam a quantidade de usuários potenciais que a biblioteca de apoio deve atender, de modo presencial ou virtualmente, através dos recursos tecnológicos disponíveis, onde os cursos com maior demanda consequentemente necessitam de maior quantidade de material informacional no formato condizente com o perfil da comunidade a ser atendida. Nestes aspectos, o MEC menciona que “a natureza do curso e as reais condições do cotidiano e necessidade dos estudantes são os elementos que irão definir a melhor tecnologia e metodologia a ser utilizada” (BRASIL, 2007, p.7). Assim, buscou-se identificar o perfil dos usuários através dos cursos e do número de matriculados em cada curso para conhecer o campo de atuação do bibliotecário no âmbito da EaD.

As instituições públicas de educação superior que mantêm cursos de EaD na Bahia são 12, das quais oito são instituições federais e quatro estaduais; entre as federais, cinco são

oriundas de outros estados, como Minas Gerais, Paraíba e Pernambuco, e do Distrito Federal. A distribuição das instituições públicas de educação superior que disponibilizam cursos no estado da Bahia está representada no Quadro 8.

**Quadro 8 - Instituição de ensino superior EaD da UAB BA**

Nº	SIGLA	INSTITUIÇÕES DE ENSINO
1	IFBA	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia
2	UEFS	Universidade Estadual de Feira de Santana
3	UESB	Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
4	UESC	Universidade Estadual de Santa Cruz
5	UFBA	Universidade Federal da Bahia
6	UFOP	Universidade Federal de Ouro Preto
7	UFPB	Universidade Federal da Paraíba
8	UFRB	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
9	UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco
10	UNB	Universidade de Brasília
11	UNEB	Universidade do Estado da Bahia
12	UNIVASF	Universidade Federal do Vale São Francisco

Fonte: dados da pesquisa

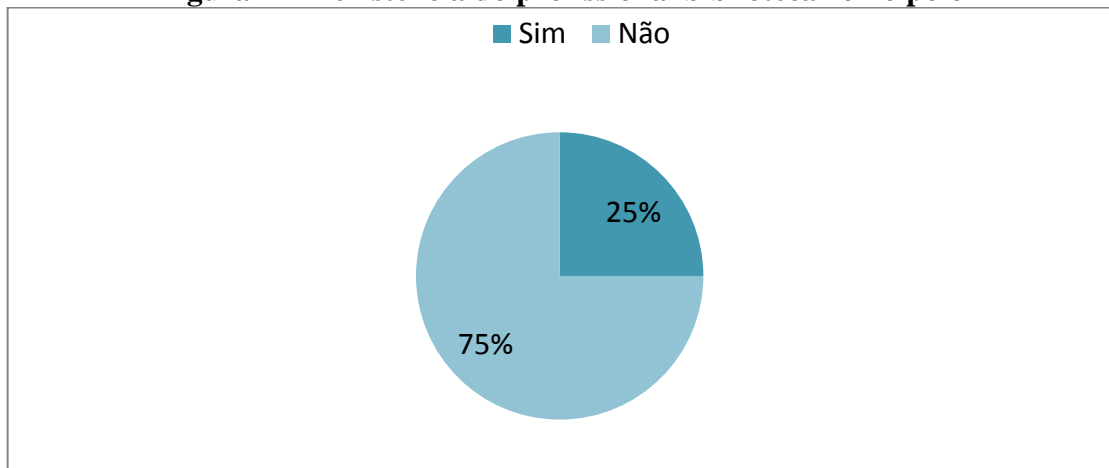
Nota-se que, além das instituições de origem baiana, também há participação de outras, oriundas de diferentes estados como Minas Gerais, Paraíba e Pernambuco e o Distrito Federal. Assim, a disponibilidade de cursos na modalidade a distância apresenta crescimento no cenário educacional baiano. A participação das instituições de ensino superior na oferta de cursos diferentes dos tradicionais é o reflexo da política do sistema educacional, que incentiva a expansão de cursos de nível superior, buscando atender a demanda por profissionais qualificados, principalmente na formação de profissionais da educação. Trata-se do regime de colaboração e cooperação para troca de informação, explicitado no referencial de qualidade do MEC; esse sistema é mantido através da inclusão de várias instituições de ensino superior presentes nos polos de apoio presencial: essa é uma característica da UAB.

Quanto à existência de biblioteca no apoio presencial nos polos, identificou-se que em 100% dos polos existem biblioteca na infraestrutura. Isso mostra que os polos de apoio presencial de EaD atendem a um dos requisitos dos referenciais de qualidade para a educação superior a distância, ou seja, manter nas instalações físicas uma biblioteca que atenda os discentes dos cursos dessa modalidade. Esses dados demonstram que os polos de apoio presencial de EaD buscam disponibilizar dentro da estrutura física um espaço reservado para atender os discentes nos momentos presenciais.

Segundo Blattmann e Rados (2000), as bibliotecas são relevantes no apoio ao sistema educacional a distância à medida que buscam disponibilizar produtos serviços inovativos e criativos para os discentes dos cursos EaD, dando oportunidade de acesso às fontes de informação aos discentes desta modalidade de ensino, da mesma forma que aos dos cursos presenciais. Nota-se que esta unidade de informação é um dos elementos fundamentais na infraestrutura dos polos de apoio presencial, porque proporciona aos discentes dos cursos EaD o apoio ao acesso aos elementos de referência que servem de suporte no desenvolvimento da aprendizagem participativa e criativa.

Com relação à existência de bibliotecário na equipe de multidisciplinar para atender os discentes dos cursos EaD, vejamos o Figura 4. Esse profissional é fundamental no desenvolvimento do processo educacional, à medida que facilita o acesso à informação armazenada em suportes físicos ou digitais.

**Figura 4 - A existência do profissional bibliotecário no polo**



Fonte: Dados da pesquisa

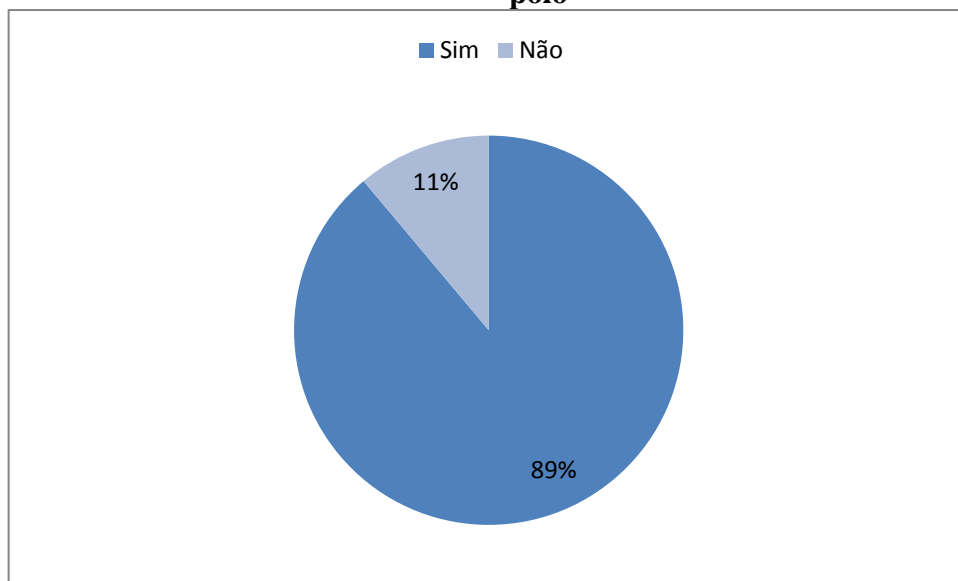
A figura 4 mostra que em 75% dos polos não existe o profissional bibliotecário na equipe multidisciplinar para auxiliar no desenvolvimento da EaD. A maioria dos polos de apoio presencial condiz com a flexibilidade existente no referencial de qualidade do MEC, no aspecto referente à inserção do bibliotecário na composição da equipe, optando pelos auxiliares de biblioteca para realizar as atividades cotidianas da biblioteca. Spudeit, Viapiana e Vitorino (2010) mostram que o bibliotecário é o profissional da informação que contribui no processo de desenvolvimento do conhecimento dos discentes, mediante a promoção do acesso a fontes de informação. A ausência deste profissional no ambiente educacional, principalmente a distância, provoca perda na qualidade da educação dos discentes, pois sem



acesso à variedade de fontes de informação, os discentes vão utilizar material de referência sem os devidos tratamentos realizados pelo bibliotecário.

Relacionando com a resposta anterior, que questionou a respeito da existência do bibliotecário no quadro de profissionais dos polos de apoio presencial, em que os coordenadores apontaram que em 75% dos polos não existe o profissional, foi questionado se eles consideravam a inclusão do bibliotecário importante.

**Figura 5 - Importância da inclusão do bibliotecário no quadro de funcionários do polo**



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à importância do profissional bibliotecário no polo de EaD, 89% dos coordenadores, nos quais os polos ainda não têm bibliotecário, consideram a inclusão deste profissional importante. Porém, os coordenadores relataram que encontram dificuldades para incluir esse profissional na equipe multidisciplinar do polo de apoio presencial, pela falta de bibliotecários disponíveis para atuar no interior do estado.

A composição da equipe multidisciplinar responsável pela manutenção da infraestrutura do polo estabelecido pela UAB deve ser formada, no mínimo, pelos servidores: coordenador de polo, secretário ou apoio administrativo, técnico de informática, bibliotecário ou auxiliar de biblioteca, tutor, pedagogo, técnico em administração, técnico para laboratório pedagógico, pessoal de segurança e pessoal de manutenção e limpeza. Nota-se que a equipe multidisciplinar responsável pela manutenção e desenvolvimento do cotidiano dos polos de apoio presencial da UAB/BA é formada de acordo com o mínimo exigido para o funcionamento da unidade educacional. Essa limitação na inclusão de profissionais é

resultado dos instrumentos regulamentadores do sistema de educação a distância no país. As instituições de ensino superior que visualizam o crescimento no cenário da educação devem inserir, além dos profissionais determinados pelos instrumentos legais da UAB, os profissionais relacionados às áreas de tratamento, disseminação e recuperação da informação, a exemplo de bibliotecários.

A instância responsável pela formação do acervo de bibliografia básica é a biblioteca de apoio presencial com a participação de vários órgãos.

**Tabela 3 - Responsável pela formação do acervo de bibliografia básica da biblioteca de apoio presencial**

<b>ÓRGÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Prefeitura Municipal	6	26%
Universidades mantenedoras dos cursos	6	26%
Outro (especifique)	6	26%
Ministério da Educação (MEC)	5	22%
O curso ainda não tem material de bibliografia básica no acervo	0	0%
Ainda não temos biblioteca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fonte: dados da pesquisa

Nota-se que as universidades mantenedoras dos cursos, prefeituras e outros responsáveis (a Secretaria de Educação do Estado da Bahia, o Instituto Anísio Teixeira, a Fundação Ceará), correspondem a 26% cada um, e o Ministério da Educação com 22%, na formação do acervo da bibliografia básica da biblioteca de apoio presencial, além da contribuição de órgãos como a Fundação do Ceará e o Instituto Anísio Teixeira (IAT). Os resultados demonstram que os órgãos atuam na forma de cooperação para compor o acervo de bibliografia básica, participando da composição do acervo bibliográfico, mesmo não sendo os responsáveis diretos. O referencial que compõe a bibliografia básica serve de suporte para o discente adquirir conhecimento referente ao cotidiano estudantil.

Quanto à instância responsável pela formação do acervo de bibliografia complementar da biblioteca de apoio presencial, vejamos a tabela 4.

**Tabela 4 - Responsável pela formação do acervo de bibliografia complementar da biblioteca de apoio presencial**

<b>ÓRGÃO</b>	<b>QUANT.</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>
Prefeitura Municipal	6	30,0%
Ministério da Educação (MEC)	6	30,0%
Universidades mantenedoras dos cursos	5	25,0%
Outro (especifique)	2	10,0%
O curso ainda não tem material de bibliografia complementar no acervo	1	5,0%
Ainda não temos biblioteca	0	0,0%

Fonte: dados da pesquisa

Os órgãos responsáveis pela formação do acervo bibliográfico complementar da biblioteca de apoio presencial são o MEC, as prefeituras dos municípios, as universidades. O MEC e as prefeituras contribuem com 30% cada um e as universidades com 25%. E 10% ainda não têm material de bibliografia complementar no acervo. A bibliografia complementar é relevante para incentivar o discente aprofundar e complementar o processo de aprendizagem. Segundo o referencial de qualidade, o polo de apoio presencial deve contar com biblioteca nas instalações. Esta biblioteca de apoio presencial nos polos necessita ter “um acervo mínimo para possibilitar acesso aos estudantes à bibliografia, além do material didático utilizado no curso.” (BRASIL, 2007, p.19).

Em relação à existência das bibliografias básica e complementar que contemplem os discentes do curso na modalidade a distância com material informacional com acessibilidade inerente à proposta dos cursos, os acervos formados por bibliografia básica e complementar condizente às características dos cursos propiciam melhor desenvolvimento da aprendizagem dos discentes.

A participação da biblioteca de apoio presencial no processo de seleção de livros e periódicos para formação caracterizou-se conforme a Tabela 5.

**Tabela 5 - Participação da biblioteca de apoio presencial no processo de seleção de livros e periódicos para formação do acervo**

<b>RESPOSTAS</b>	<b>QUANT.</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Não	7	58.3 %
Não sei informar	5	41.7 %
Sim	0	0.0 %
Ainda não temos biblioteca	0	0.0 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fonte: dados da pesquisa

Os resultados apresentados na Tabela 5, de acordo com as respostas dos coordenadores dos polos de presencial, apontaram que em 58,33% não há participação no processo de seleção; no entanto, 41,67% disseram que não sabiam informar sobre o processo de seleção. Portanto, demonstram que as bibliotecas dos polos de apoio presencial não participam do processo de seleção de livros e periódicos para compor o acervo. De acordo com os resultados apontados, as bibliotecas podem incluir nos acervos livros e periódicos de pouca relevância para o desenvolvimento do conhecimento dos discentes, por falta de uma seleção pautada nas características da população a ser atendida. Assim, há necessidade de adotar política de seleção e aquisição de materiais informacionais de forma descentralizada, garantindo a flexibilidade e diversidade da comunidade estudantil do polo.

Em relação aos produtos que a biblioteca de apoio presencial oferece aos discentes, há o objetivo de levantar os tipos de produtos que são oferecidos. A Tabela 6 relaciona os produtos que os coordenadores disponibilizam nos polos para atender as necessidades informacionais dos discentes.

**Tabela 6 - Os produtos oferecidos pela biblioteca**

<b>QUESTÕES</b>	<b>RESPOSTAS</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>
Livros impressos	12	27,3%
Módulos impressos	12	27,3%
Portal Periódicos/CAPES	5	11,4%
DVD	4	9,1%
CD-ROM	2	4,5%
Catálogo on-line	2	4,5%
Base de dados de acesso público	2	4,5%
Livros eletrônicos	2	4,5%
Periódicos científicos impressos	1	2,3%
Repositório Institucional	1	2,3%
Outro (especifique)	1	2,3%
Ainda não temos biblioteca	0	0,0%
Biblioteca de teses e dissertações	0	0,0%
Periódicos eletrônicos	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: dados da pesquisa

Nota-se na Tabela 6 a existência de bibliotecas em 100% dos polos de apoio presencial. Em relação aos produtos oferecidos, os livros impressos e módulos impressos predominam em 27,3%, cada suporte. Em seguida, vem o Portal Periódicos/CAPES, oferecido em 11,4% das bibliotecas, e o DVD em 9,1%. O CD-ROM; Catálogo on-line; Base de dados de acesso público e livros eletrônicos apresentam um índice de inclusão de 4,5%,

por item, e os periódicos científicos impressos e os repositórios institucionais cada um apresenta a indicação de 2,3%, enquanto a biblioteca de teses e dissertações e os periódicos eletrônicos não foram incluídos na relação dos produtos oferecidos pelas bibliotecas. A predominância de materiais no formato impresso demonstra que as bibliotecas estão mais preparadas para atender os discentes no modo presencial do que os dos cursos na modalidade EaD, que necessitam de atendimento diferenciado e com material armazenado no formato híbrido.

A Tabela 7 mostra os serviços que as bibliotecas oferecem aos discentes dos cursos na modalidade a distância, de modo a facilitar o acesso a informações relevantes para o desenvolvimento da aprendizagem.

**Tabela 7 - Serviços oferecidos pelas bibliotecas aos discentes**

<b>QUESTÕES</b>	<b>QUANT.</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Renovação de empréstimos presencial	10	35,7
Levantamento bibliográfico	7	25
Renovação de empréstimos à distância	3	10,7
Elaboração de ficha catalográfica	3	10,7
Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos	2	7,1
Consulta ao acervo à distância	1	3,6
Disseminação Seletiva da Informação – DSI	1	3,6
Outro (especifique)	1	3,6
Ainda não temos biblioteca	0	0
Treinamento de usuários	0	0
Comutação bibliográfica (COMUT)	0	0
Serviços de Referência	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fonte: dados da pesquisa

Os resultados referentes aos serviços prestados pelas bibliotecas de apoio presencial aos discentes, conforme a Tabela 7 são: renovação de empréstimos presencial, levantamento bibliográfico, renovação de empréstimos a distância, elaboração de ficha catalográfica, apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos, consulta ao acervo a distância, disseminação seletiva da informação (DSI). Entre os serviços, a renovação de empréstimos presencial é o mais ofertado, com a 35,7% das bibliotecas; o levantamento bibliográfico com 25%; a elaboração de ficha catalográfica e a renovação de empréstimos a distância com 10,7%, cada serviço; o apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos 7,1% e a disseminação seletiva da informação com 3,6% dos serviços dos prestados. Serviços como treinamento de usuários, comutação bibliográfica (COMUT) e serviços de referência não são oferecidos pelas bibliotecas dos

polos. Os resultados apresentados demonstram que alguns serviços inerentes à área da biblioteconomia ainda não estão inseridos no cotidiano da maioria das bibliotecas de apoio presencial dos polos. Nota-se que este resultado é reflexo da ausência do bibliotecário no quadro de profissionais das unidades educacionais, os polos de EaD.

Buscamos identificar os meios de comunicação utilizados no processo de comunicação entre os profissionais das bibliotecas e os discentes dos cursos na modalidade EaD, além de identificar os recursos da biblioteca 2.0 no cotidiano das bibliotecas dos polos de apoio presencial. Vejamos a Tabela 8.

**Tabela 8 - A biblioteca de apoio presencial se comunica com os discentes**

<b>MEIOS DE COMUNICAÇÃO</b>	<b>RESPOSTA</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>
Telefone	10	33,0%
E-mail	9	30,0%
Blog	4	13,3%
Outro (especifique)	3	10,0%
Facebook	2	6,7%
Moodle	1	3,3%
Chat	1	3,3%
My Space	0	0,0%
Twitter	0	0,0%
Wiki	0	0,0%
Flickr	0	0,0%
Youtube	0	0,0%
Orkut	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: dados da pesquisa

Os resultados oriundos da pesquisa organizados na Tabela 8 mostraram que, entre os recursos, os mais utilizados são o telefone, com 33%, seguido do e-mail, com 30%, e entre os menos citados, com 3,3%, estão o moodle e chat, entretanto, o My Space, Twitter, Wiki, Flickr, You Tube e Orkut; não foram indicados como recursos utilizados no processo comunicacional do sistema educacional na modalidade a distância. Observa-se que os recursos interativos ainda não estão inseridos no contexto da EaD, mostrando que este sistema educacional carece de explorar as potencialidades oriundas das tecnologias da comunicação e da informação, principalmente no desenvolvimento do processo comunicacional condizente com a proposta dos cursos na modalidade a distância.

É fundamental observar as ferramentas interativas que auxiliam no desenvolvimento no modelo de educação focada na aprendizagem interativa, onde o discente participa de forma proativa, contribuindo com o espaço educacional. “O princípio da interação e da

interatividade é fundamental para o processo de comunicação e devem ser garantidos no uso de qualquer meio tecnológico a ser disponibilizado”. (BRASIL, 2007, p.10). A interação dos agentes envolvidos na aprendizagem por meios dos recursos tecnológicos é relevante no desenvolvimento de uma educação a distância de qualidade.

As bibliotecas do polo de apoio presencial devem inserir os recursos das tecnologias da comunicação e da informação, principalmente os recursos das redes sociais, para se comunicarem com os discentes, porque esses recursos já fazem parte do cotidiano da maioria dos discentes, assim a utilização como instrumento de comunicação no meio acadêmico seria de fácil aceitação, além de motivá-los ao desenvolvimento do conhecimento embasado na realidade.

Em relação os usuários da biblioteca de apoio presencial, a proposta foi identificar os indivíduos que utilizam o espaço de aprendizagem para suprir as necessidades de informação decorrente do ambiente acadêmico e ou das atividades profissionais.

**Tabela 9 - Usuários da biblioteca de apoio presencial**

<b>QUESTÕES</b>	<b>RESPOSTAS</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Alunos	12	31,6
Tutores	12	31,6
Funcionários	9	23,7
Comunidade em geral	5	13,1
Ainda não temos biblioteca	0	0
Outro (especifique)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

Fonte: dados da pesquisa

Os resultados demonstrados na Tabela 9 indicam que os usuários da biblioteca de apoio presencial dos polos são discentes, tutores, funcionários e a comunidade em geral. Os discentes e os tutores juntos representam mais de 63%; os funcionários correspondem a 23,7% do público atendido, e a comunidade em geral representa 13,1% dos usuários da biblioteca, sendo a menor parcela atendida pela unidade de informação.

Quanto à responsabilidade da biblioteca de apoio presencial em garantir o direito de autor, os coordenadores apresentaram respostas relacionadas à conscientização dos discentes relativa à importância de citar as fontes utilizadas nos trabalhos acadêmicos; algumas bibliotecas não disponibilizam materiais bibliográficos para cópia. Os coordenadores demonstraram que o trabalho de garantia de direito de autor passa pela necessidade de conscientizar os discentes sobre apropriação indevida de obras de outros.

Em relação ao suporte das bibliotecas das universidades mantenedoras dos cursos nos polos de apoio presencial, a biblioteca do polo, mesmo não sendo obrigação das instituições de ensino superior manter parceria desse tipo, deve ser visto como um requisito de qualidade para educação superior a distância do MEC, pois propicia melhoria na qualidade dos produtos e serviços disponibilizados aos discentes.

**Tabela 10 - Suporte da biblioteca das Universidades com as bibliotecas do polo**

<b>QUESTÃO</b>	<b>RESPOSTA</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
Não	10	83,3%
Sim (especifique)	2	16,7%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fonte: dados da pesquisa

A Tabela 10 mostra que 83,30% das bibliotecas das universidades mantenedoras dos cursos nos polos de EaD não oferecem suportes às bibliotecas dos polos, e 16,7% colaboram com as bibliotecas dos polos de apoio presencial, especialmente enviando módulos impressos e exemplares das produções dos professores. Isso demonstra que a cooperação é restrita ao envio de material às bibliotecas dos polos. A inexistência da parceria das bibliotecas das universidades mantenedoras dos cursos nos polos de EaD com as bibliotecas dos polos de apoio presencial é um fator que interfere na disponibilidade de produtos e serviços para atender as necessidades dos discentes dos cursos EaD, porque as bibliotecas das instituições de ensino superior possuem recursos bibliográficos e técnicos que podem ser compartilhados com as bibliotecas dos polos, que possuem recursos reduzidos. Segundo o requisito de qualidade do MEC (2007), a instituição de ensino deve dispor de centros de documentação e informação compostos por materiais informacionais em diversos formatos, para prover suporte aos discentes e aos profissionais envolvidos nos cursos a distância. A parceria entre as bibliotecas envolvidas no processo EaD proporciona melhor integração dos discentes, de modo que os usuários dos presenciais e dos cursos a distância sejam mantidos com a mesma igualdade na utilização dos recursos necessários para o desenvolvimento do conhecimento.

## 6.1 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

O resultado mostra que 22,6% dos questionários foram respondidos, de uma população formada por 53 coordenadores de polos presenciais de apoio. O baixo retorno dos questionários respondidos era um resultado esperado, quando se decidiu por utilizar o



questionário eletrônico como instrumento de pesquisa, e as características negativas desse instrumento interferem diretamente nos resultados da pesquisa. Porém, a utilização deste instrumento está relacionada ao menor custo e benefícios para o pesquisador; entre pontos positivos destacamos a capacidade de abranger maior número de pessoas. Conforme Cunha (1982), o questionário é um método de coleta de dados que pode ser enviado pelo correio ou qualquer outro meio aos informantes. Este instrumento de coleta de dados proporciona algumas vantagens, entre elas destacamos a capacidade de poder-se “atingir, ao mesmo tempo, uma grande população dispersa numa ampla região geográfica.” (CUNHA, 1982, p.8).

O Estado da Bahia é formado por 417 municípios, distribuídos em sete mesorregiões: Extremo Oeste Baiano; Vale São Franciscano da Bahia; Centro-Norte Baiano; Nordeste Baiano; Metropolitana de Salvador; Centro-Sul Baiano; e Sul Baiano. As mesorregiões são separadas de acordo com as semelhanças econômicas e sociais dos municípios que compõem a região. A divisão dos polos de apoio presencial em mesorregiões, conforme a proposta do IBGE, torna-se relevante para o bibliotecário, que trabalha com produtos e serviços de informação voltados para atender as necessidades dos discentes dos cursos na modalidade EaD. Essa separação por mesorregiões proporciona ao bibliotecário a possibilidade de estruturar a unidade de informação de acordo com a necessidade local, aproximando os discentes à realidade dos cursos, de modo que a aprendizagem e o conhecimento não sejam prejudicados.

Através do levantamento das instituições e polos de apoio presencial no site da CAPES identificou-se que na Bahia há 53 polos de apoio presencial de EaD, espalhados pelos municípios baianos, contando com a cooperação de várias instituições públicas de ensino superior, entre elas as instituições públicas de ensino superior de origem baiana e outras oriundas de outros estados, nas quais vários cursos são disponibilizados, de modo a contribuir com o crescimento da educação no estado, formando profissionais qualificados em diversas áreas do conhecimento.

Quanto à existência da biblioteca na estrutura dos polos de apoio presencial, todos os coordenadores afirmaram que haver bibliotecas; porém, quanto à existência de bibliotecário, a maioria afirma que não têm este profissional atuando no desenvolvimento de produtos e serviços de informação para os discentes dos cursos da modalidade EaD. Mas 89% dos coordenadores consideram a inclusão do bibliotecário na equipe multidisciplinar importante.

Em relação à formação da equipe multidisciplinar, que envolve profissionais como coordenador de polo, secretário, técnico de informática, bibliotecário, auxiliar de biblioteca, tutor, pedagogo, técnico administrativo, técnico de informática, técnico de laboratório, pessoal

de segurança e pessoal de manutenção e limpeza, esses profissionais são responsáveis pela administração e manutenção do polo de apoio presencial. Neste contexto, o bibliotecário na estrutura do polo de apoio presencial é substituído pelo auxiliar de biblioteca, decorrente da limitação dos instrumentos que norteiam a modalidade EaD no país que permite a contratação do bibliotecário ou do auxiliar de biblioteca.

Na formação do acervo da biblioteca do polo de apoio presencial, incluindo a bibliografia básica e complementar, há participação do Ministério da Educação, Prefeitura Municipal e universidades mantenedoras dos cursos, além de outras instituições como a Fundação do Ceará e o Instituto Anísio Teixeira.

Em relação aos produtos oferecidos pelas bibliotecas dos polos de apoio presencial estão livros em formato impresso e módulos no formato impresso, com 27,3% para cada material; o portal da CAPES é disponibilizado por 11,4%, o DVD em 9,1%; os demais materiais, como CD-ROM, catálogo eletrônico, base de dados de acesso ao público, representam um índice de 4,5%, cada um; já a biblioteca de teses e dissertações e periódicos eletrônicos não está inclusa no ambiente educacional dos polos de apoio presencial.

Quanto aos serviços oferecidos pelas bibliotecas dos polos de apoio presencial, os coordenadores apontaram que a renovação de empréstimo presencial é o serviço mais prestado, com o percentual de 35,7%, e o menos oferecido a consulta ao acervo a distância e disseminação seletiva da informação, com 3,6%. Além desse serviço, o treinamento de usuários, o serviço de comut e o serviço de referência não foram citados pelos coordenadores como serviços disponibilizados pela biblioteca.

Em relação aos meios de comunicação utilizados pelos profissionais das bibliotecas para comunicar com os discentes os mais citados foram o telefone e o *e-mail* juntos somam 63,3%; entre os recursos oriundos das redes sociais os utilizados são *chat*, *facebook* e *blog*. Recursos como *my space*, *twitter*, *wiki*, *flickr*, *youtube* e *orkut* não foram citados como instrumentos de comunicação utilizados no processo de comunicação entre os agentes dos polos de apoio presencial.

Quanto aos tipos de usuários da biblioteca do polo de apoio presencial, foram identificados os discentes, os tutores e funcionários; apenas 13,1% das bibliotecas atendem a comunidade em geral.

A participação das bibliotecas das instituições mantenedoras dos cursos na modalidade EaD auxilia as bibliotecas dos polos de apoio no desenvolvimento de produtos e serviços de informação para os discentes, mas apenas 16,7% recebem suporte das bibliotecas das instituições.

## 7 CONCLUSÃO

Nesta pesquisa analisamos de que forma as bibliotecas de apoio presencial dos polos UAB/ BA atendem os discentes e disponibilizam materiais informacionais para os cursos na modalidade EaD, tendo em vista que a modalidade de educação a distância utiliza os recursos tecnológicos como mecanismo para desenvolvimento da aprendizagem e do conhecimento. Assim, a tecnologia de informação e comunicação proporciona mudanças significativas nas atividades da biblioteca, principalmente quando tem a função de realizar atendimento a um público com características diferenciadas dos discentes dos cursos presenciais. Essas tecnologias também provocam impacto nas atividades do bibliotecário, que passa a trabalhar diretamente com os recursos tecnológicos como instrumentos para desenvolver e ou adequar produtos e serviços focados no acesso.

A biblioteca de EaD é pautada no uso intensivo dos recursos eletrônicos para desenvolver o processo educacional embasado na interatividade entre docentes, tutores e outros profissionais, todos realizando as atividades visando ao atendimento de qualidade aos discentes dessa modalidade de educação. A expansão da EaD no Brasil é uma estratégia do Governo Federal para incluir parcelas da sociedade que não tiveram acesso à educação, devido a diversas barreiras, como geográfica, econômica, social e política. Essas barreiras impediam que indivíduos que moravam em localidades mais afastadas dos grandes centros urbanos frequentassem uma unidade de ensino superior.

As parcerias realizadas entre os Governos Federal, Estadual e Prefeituras Municipais foram parte do processo de interiorização e expansão da educação para as localidades mais distantes. Esse plano inclui as instituições de educação superior, federais e estaduais, e tem a função de disponibilizar o capital humano para desenvolver e ministrar os conteúdos dos cursos, presencial ou remotamente. Após a percepção de crescimento da modalidade EaD no país, o Governo Federal, através do MEC, publicou os referenciais de qualidade para educação superior a distância, que apresentam propostas que devem ser adotadas pelas instituições que propõem disponibilizar cursos na modalidade EaD. Esse documento apresenta os requisitos relacionados à concepção de educação e currículo de ensino e aprendizagem, sistemas de comunicação, material didático, avaliação, equipe multidisciplinar e infraestrutura do polo. Todos os requisitos são norteadores da educação de qualidade focados no uso dos recursos tecnológicos para alcançar o máximo de discentes espalhados pelo país.

Diante das ações cooperativas em torno da modalidade de educação EaD, cabia analisar de que forma as bibliotecas de apoio presencial dos polos da UAB/BA atendem os discentes e disponibilizam materiais informacionais para os cursos na modalidade a EeD. Trata-se de um universo complexo que ronda essa modalidade de educação, à medida que a funcionalidade depende de fatores tecnológicos e humanos que interferem na qualidade dos cursos.

A biblioteca voltada para o atendimento das necessidades de informação dos discentes na modalidade EaD deve estar inserida no contexto dos recursos tecnológicos, principalmente usando as mídias sociais para comunicar-se com os usuários, envolvendo os agentes humanos e tecnológicos, visando à disponibilização de um curso de qualidade. Neste contexto, o processo de aprendizagem é uma ação contínua que exige a participação proativa dos discentes.

As etapas da metodologia da pesquisa englobaram a caracterização, a abordagem, os procedimentos e as técnicas que foram fundamentais para traçar o percurso do desenvolvimento da pesquisa. A pesquisa do tipo exploratória proporcionou o desenvolvimento das hipóteses, o aumento da familiaridade com ambiente da pesquisa, reunindo elementos que são favoráveis para evidenciar a atuação da biblioteca como instrumento fundamental no desenvolvimento da modalidade de EaD no estado da Bahia. A característica descritiva da pesquisa propiciou a caracterização da unidade de informação, a biblioteca, através da descrição dos produtos e serviços disponibilizados aos discentes dos cursos da modalidade EaD.

Na educação a distância o foco deixa de ser o docente para centralizar-se nos discentes que carecem de atendimento personalizado, de acordo as peculiaridades da aprendizagem. Esse processo de aprendizagem envolve elementos complexos pautados em vários elementos que influenciam diretamente na qualidade da educação, principalmente quando a aprendizagem e o conhecimento são desenvolvidos no ambiente híbrido, envolvendo elementos tradicionais e tecnológicos. Assim, essa aprendizagem propõe preparar o discente para enfrentar uma sociedade arraigada de incertezas.

A teoria da complexidade engloba a ordem, a desordem e a organização como elementos constituintes da formação do conhecimento humano. “Tudo que comporta oportunidade comporta risco, e o pensamento deve reconhecer as oportunidades de riscos como os riscos das oportunidades.” (MORIN, 2000, p, 91). Portanto, o indivíduo é capaz de construir a aprendizagem não linear, enfrentando as diversidades do mundo contemporâneo, proporcionando, assim, a oportunidade de elaboração de estratégia que transforma as

incertezas em conhecimento. A incerteza também é elemento presente no universo do discente dos cursos EaD, à medida que o processo de busca de informação torna-se uma tarefa solitária e cansativa para esses usuários. Desta forma, a biblioteca com acervo diversificado, com material armazenado em vários suportes, deve estar inserida no contexto da EaD.

Para que a EaD se torne um mecanismo de transformação social, na qual os indivíduos possam aprender de maneira diferente do modelo tradicional, é necessário maior desenvolvimento das bibliotecas de apoio presencial dos polos, incluindo a utilização dos recursos tecnológicos, como as redes sociais, para desenvolver as atividades do cotidiano.

O procedimento adotado para a realização da parte mais concreta da pesquisa foi um estudo de múltiplos casos, realizado em 53 polos de apoio presencial de EaD da UAB/BA espalhados por vários municípios do Estado. Esse universo mostrou que a biblioteca destas unidades educacionais carecem de incluir em seus quadros de profissionais, para atendimento dos discentes, o profissional bibliotecário, além de adotar as mídias sociais como ferramentas de inclusão e cooperação de informação no ambiente educacional. O bibliotecário, no contexto da EaD, pode realizar tarefas que contribuiriam com o desenvolvimento do conhecimento dos discentes, de modo que o acesso aos recursos de informação seja facilitado.

O resultado e a análise da pesquisa foi pautado na identificação dos polos de EaD atuando no estado, os cursos com respectivos discentes matriculados, instituições de ensino, verificação da existência da biblioteca no polo e presença de profissional bibliotecário (este profissional desenvolve atividades de apoio aos discentes), os órgãos responsáveis pela formação do acervo da bibliografia básica e complementar da biblioteca, a participação da biblioteca no processo de seleção de livros e periódicos, os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, o modo de comunicação utilizado para transmissão de informação aos discentes, os usuários e a verificação do suporte das bibliotecas das instituições de ensino de nível superior as bibliotecas dos polos. Esses elementos foram analisados através do resultado dos questionários confrontados com o referencial de qualidade da EaD do MEC e da literatura das áreas relacionada ao estudo, EaD e Ciência da informação, buscando caracterizar os produtos e serviços da biblioteconomia adequados para o atendimento dos discentes dos cursos na modalidade de EaD.

Constatamos, através dos dados coletados, que a maioria dos municípios do estado da Bahia ainda não tem polos de EaD. Assim, a interiorização da educação ainda não favorece a todos os municípios do estado, carecendo que as instituições ensino superior que desenvolvem o processo educacional comecem a visualizar a potencialidade que existe no estado.

O primeiro objetivo específico foi identificar os cursos e as instituições de ensino mantenedoras dos cursos na modalidade EaD; esses objetivos foram alcançados. Das 12 instituições de ensino superior encontradas, cinco são oriundas de outros estados e do Distrito Federal e sete são do estado da Bahia; quanto aos cursos, foram identificados 67 cursos, espalhados nos 12 polos; identificamos também que os cursos têm 2060 discentes matriculados. Esses dados evidenciam que a EaD exerce um papel relevante na formação educacional, aumentando o número de indivíduos que participam do processo de formação superior do país.

O segundo objetivo consistiu em levantar os tipos de produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas de apoio presencial aos discentes do ensino a distância, elencando através dos questionários de multiescolhas os produtos e serviços característicos das bibliotecas tradicionais e digitais disponibilizados na biblioteca do polo de apoio presencial. Quanto aos produtos, as bibliotecas dos polos de apoio presencial revelaram que possuem nos acervos materiais no formato impresso em maior quantidade do que os materiais digitais, que podem ser acessados de qualquer localidade. Os serviços mais prestados pelas bibliotecas foram os voltados para atendimento presencial; percebe-se que os discentes dos cursos na modalidade EaD carecem de serviços com as mesmas características propostas pelos cursos a distância para que possa ser atendido com recursos de informação de qualidade. Portanto, percebemos que os produtos e serviços destinados aos discentes dos cursos na modalidade a distância estão ainda focados no atendimento presencial, sendo necessário adequar os produtos e serviços que já existem e inserir outros para que os usuários não sejam desprovidos de recursos de informação para o desenvolvimento da aprendizagem e do conhecimento.

O terceiro objetivo buscou identificar a atuação das unidades de informação no contexto EaD, quanto ao meio de comunicação que a biblioteca utiliza para se comunicar com os discentes, com a proposta de identificar a aplicação dos recursos provenientes das novas tecnologias da comunicação e da informação na comunicação. Também buscamos conhecer quem são os usuários das bibliotecas e a participação das bibliotecas das instituições mantenedoras dos cursos na modalidade EaD no suporte aos discentes dos cursos desta modalidade. Os meios de comunicação mais utilizados pelas bibliotecas são os mais tradicionais, como o telefone e e-mail, mostrando que os recursos tecnológicos oriundos das mídias sociais ainda não estão inclusos no processo educacional. Nota-se que a inclusão das mídias sociais no universo das bibliotecas dos polos pode proporcionar melhor interação com os discentes, facilitando o processo de aprendizagem através da utilização dos recursos

informacionais disponíveis tanto no ambiente físico, quanto os dos ambientes digitais disponíveis em outras unidades de informação, que podem ser acessados livremente.

O público das bibliotecas de apoio presencial é formado por discentes, tutores, funcionários e a comunidade em geral, mas a maior quantidade de usuários está centrada nos discentes e tutores. Nota-se que o atendimento deste público necessita ser diferenciado do usuário tradicional, porque no momento em que o público se encontra no polo para realizar atividades presenciais educacionais dispõe de carga horária menor do que os períodos de aprendizagem realizados fora do ambiente do polo presencial, portanto, necessita de atendimento remoto para sanar as necessidades de informação.

Quanto ao suporte das bibliotecas das instituições de ensino superior mantenedoras dos cursos, para com as bibliotecas dos polos, buscou-se identificar a cooperação técnica destas instituições no desenvolvimento de produtos e serviços dos polos voltados para os cursos na modalidade EaD, devido à maior capacidade de recursos humanos e tecnológicos em relação aos polos. Conforme os dados coletados não há cooperação entre as bibliotecas.

Quanto à hipótese de que bons programas de bibliotecas são relevantes para o desenvolvimento de uma educação de qualidade embasado nos parâmetros da educação presencial, a biblioteca na educação presencial é um recurso pedagógico essencial que pode ser aplicado também na EaD, o primeiro pressuposto é percebido através da presença de bibliotecas em todos os polos pesquisados, principalmente porque item que compõe a avaliação para autorização de funcionamento do polo. O segundo pressuposto, os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas de apoio presencial não atendem satisfatoriamente as necessidades de informacionais dos discentes dos cursos à distância, é confirmado através das respostas dos coordenadores dos polos, como ausência do bibliotecário na maioria das bibliotecas pesquisadas para realizar os processos de tratamento e disseminação da informação; o processo de seleção de livros e periódicos é realizado pela biblioteca do polo, o que significa que o material que compõe o acervo de bibliografia básica e complementar, os produtos disponibilizados em sua maioria no formato impresso, a maior parte dos serviços ainda sendo realizada no molde presencial, além do fato de que meios de comunicação utilizados entre a biblioteca e os discentes ainda proporcionarem pouca interatividade. Assim, os produtos e serviços disponibilizados são insuficientes para atender as necessidades de informação do público, que carece de material dinâmico que possa ser acessado fora dos polos.

O uso das tecnologias da informação e da comunicação para realizar o processo de educação na contemporaneidade faz necessário adequar as bibliotecas para atender as

demandas de informação dos usuários, de modo que o conhecimento e a aprendizagem sejam pautados no uso de materiais de informação tratados adequadamente.

No contexto da EaD, as bibliotecas dos polos devem incorporar as ferramentas oriundas das redes sociais para auxiliar na construção do conhecimento interativo, contribuindo, desta forma, para a construção de um ambiente de aprendizagem mais atrativo, onde trabalhos educativos possam ser compartilhados por todos os agentes envolvidos no processo de aprendizagem. Esse processo educativo pode ser facilitado através do uso das tecnologias da informação e da comunicação como mecanismo de interação ente os participantes da EaD.

A inclusão de materiais de informação no formato digital pode proporcionar maior autonomia aos discentes dos cursos na modalidade EaD, à medida que possibilita o acesso destes materiais fora da infraestrutura da instituição, vencendo, desta forma, as barreiras referentes ao espaço geográfico e temporal. Porém as bibliotecas dos polos de apoio presencial apresentam poucos produtos e serviços no formato digital para atender a comunidade estudantil. Isso acarreta na limitação da unidade de informação na distribuição, cooperação e acesso a informação relevante para o desenvolvimento do conhecimento e da aprendizagem.

A biblioteca de apoio presencial na EaD mostrou-se como um campo de atuação em expansão para os profissionais da informação, particularmente o bibliotecário, para adequar e ou criar produtos e serviços voltados para os cursos realizados no ambiente não presencial.

Portanto, a criação de biblioteca híbrida para os cursos na modalidade EaD pode impulsionar a qualidade dos cursos realizados nessa modalidade de educação, a medida que os produtos e serviços de informação são disponibilizados de forma adequada.

A EaD é mecanismo que garante a inclusão da parcela da sociedade que, por vários motivos, como morar longe de uma instituição de ensino superior, pouca condição econômica e financeira, não tiveram acesso à educação de qualidade. Assim, essa modalidade educacional propicia a expansão da educação por várias regiões do interior do país, particularmente no extenso interior da Bahia. Entre os pontos positivos apontados na oferta de cursos na modalidade EaD está a capacidade de incluir os municípios que antes não tiveram acesso ao sistema educacional brasileiro. Outro ponto importante é a presença de bibliotecas nos polos de apoio presencial, dando oportunidade dos discentes acessarem materiais de informação, como livros, módulos, quando estão presentes nos polos de apoio, de modo que os polos da UAB/BA estão atuando conforme os referenciais de qualidade propostos pelo MEC.



A questão relevante sobre as bibliotecas dos polos de apoio está na atuação destas unidades de informação que disponibilizam materiais de informação ainda centrados no contexto tradicional, de modo que os materiais estão em maior quantidade no formato impresso, atendendo as necessidades de informação no modo presencial. Portanto, esse é um dos pontos negativos encontrados nesta pesquisa, porque as bibliotecas dos polos de apoio presencial — por se tratar de uma unidade de informação que atende discentes com características diferenciadas dos presenciais — reúne discentes que necessitam de informação tanto no formato tradicional quanto no formato digital; desta forma, as necessidades de informação destes discentes podem ser atendidas em locais deferentes do presencial.

A atuação das bibliotecas de apoio presencial dos polos de apoio presencial da UAB/BA, centrada no modelo de atendimento tradicional, ainda não incluiu os recursos tecnológicos oriundos da biblioteca digital, da biblioteca 2.0; portanto, a ausência das unidades de informação no ambiente digital limita a participação destas unidades na formação dos discentes, trazendo consequências negativas ao desenvolvimento do processo educacional.

O desenvolvimento de bibliotecas que incluem em seus acervos materiais os formatos impresso e digital, formando um acervo de material híbrido, torna-se fundamental para atender as necessidades de informação dos discentes. Assim, a biblioteca híbrida torna-se uma unidade de informação com características essenciais que ultrapassam as barreiras referentes ao espaço geográfico e ao tempo, disponibilizando materiais que são de fácil acesso, dando a possibilidade de atender as necessidades de informação dos discentes dos cursos na modalidade a distância.

Portanto, a biblioteca de apoio presencial deve ser uma unidade de informação que contém no seu acervo materiais de informação em diversos formatos, de modo que possamos chamá-la de biblioteca híbrida.

## REFERÊNCIAS

- ÁLVARES, Maria José Ferreira; COUTINHO, Clara Pereira. Uma wiki na disciplina de tic: um estudo no 9 ano de escolaridade. In: CHALLENGES 2013: Aprender a qualquer hora e em qualquer lugar, learning anytime anywhere. Braga, Portugal. Centro de competência Tic do Instituto de Educação da Universidade do Minho, 2013.
- ALVES, Daniele Guimarães; CABRAL, Tathyane Dutra; COSTA, Rosa Maria Esteves M. da. Ambientes Virtuais para Educação a Distância: uma estrutura de classificação e análise de casos. **Cadernos de IME: Série Informática**, v.14 , jun.2003. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/cadinf/index>. acesso em: 26. fev. 2014.
- ANDRADE, Eugênia Albino. A biblioteca faz a diferença. In: CAMPELLO, B. Santos. **A biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. 2. ed. São Paulo: Autentica. 2008. p.13-15
- ARAÚJO, Paula Carina de. O blog “na era da informação” como ferramenta de compartilhamento de informação, conhecimento e para a promoção profissional. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 201-213 jan./jun., 2010.
- ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. **As coleções de obras raras na biblioteca digital**. 1998. 100 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, 1998.
- ARRUDA, Maria Izabel Moreira. Biblioteconomia ou Ciência da Informação. In: BORGES, Maria Manuel; CASADO, Elias Sanz (Coord.). **A ciência da informação criadora de conhecimento**. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2009, p.31-39.
- AZEVEDO, Alexander Willian; ALMEIDA, Paulo Eduardo de. Biblioteca 2.0: o uso das ferramentas web 2.0 da biblioteca INATEL. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24, 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: CBB, 2011.
- BARBOSA, Maria de Fatima S.O. Educação a distância: um espaço aberto. In: MOLLICA; SILVA; BARBOSA (Org.). **Olhares transversais em pesquisa, tecnologia e inovação: o desafio da educação formal no século XXI**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2012. p. 189-199.
- BARRETO, Aldo Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n 4, 1994, p.3-8.
- BARROS, Daniela Melare; ALBINO, João Pedro. Educação a distância: desafios atuais. In: CAPELLINI, Vera Lucia Messias Fialho; RODRIGUES, Olga Maria Piazzentin Rolim (Org.). **Formação continuada a distância: explorando o ambiente TELEDUC**. Bauru: UNESP/FC/MEC, 2010, p.37-45.
- BARROSO, Marcella. O ensino de artes na educação a distância: reflexões, benefícios e limites. **Revista Intersaberes**, Curitiba, ano 5, n. 9, p.42-58, jan/jun 2010.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 2 ed. Campinas: autores Associados, 2001, 109p.

BLANK, Cintia Kath. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 18, n.1, p. 169 – 183, jan./abr. 2013. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/informação>. Acessado em 10 jan. 2014.

BLATTMANN, Úrsula. **Modelo de gestão da informação digital on-line em bibliotecas acadêmicas na educação à distância**: biblioteca virtual. Florianópolis: UFSC, 2001. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção). Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/9976/1/Ursula\\_Dr.pdf](http://eprints.rclis.org/9976/1/Ursula_Dr.pdf)> Acesso em: 10 abr. 2013.

BLATTMANN, Úrsula, RADOS, Gregório J.V. **Bibliotecas acadêmicas na educação a distância**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 21, 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em <[http://www.geocities.com/ublattmann/papers/bu\\_ead.html](http://www.geocities.com/ublattmann/papers/bu_ead.html). Acesso em: 10 abr. 2013.

BLATTMANN, Úrsula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina** v. 12, n. 2, jul. /dez. 2007.

BRASIL. **Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005**.

Regulamenta o art. 80 da lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, 2005. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec\\_5622.pdf](http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec_5622.pdf)>. Acesso em: 10. Nov. 2013.

BRASIL. **Decreto n. 5.800, de 8 de junho de 2006**. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil. Brasília, 2006. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5800.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5800.htm)>. Acesso em: 25 nov.2013.

BRASIL. **LDB**: Lei de diretrizes e bases da educação nacional: Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. 9. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, 2014. 45 p. Disponível em: <<http://bd.camara.leg.br>>. Acesso em: 01 nov.2014.

BRASIL. MEC. SEED. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. 2007. Disponível <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 10 nov.2013.

BRASIL. Universidade Aberta do Brasil. **Sobre a UAB**. Brasília, 2009. Disponível em <<http://www.uab.capes.gov.br>>. Acesso em: 01 nov.2014.

BRITO, Ronnie Fagundes de; PEREIRA. Alice Theresinha Cybis. Um estudo para ambientes colaborativos e suas ferramentas. CONAHPA (Congresso nacional de ambientes hipermídia para aprendizagem). Universidade Federal de Santana Catarina; Laboratório de hipermídia educacional. Florianópolis. 2004, p.1-8.

CAMPELLO, Bernadete Santos. A competência informacional na educação para o século XXI. CAMPELLO, B. Santos. **A biblioteca escolar**: temas para uma prática pedagógica. 2. ed. São Paulo: Autentica. 2008. p.7-34.

CANELAS, Lygia Luzia Cordon; VALENCIA, Maria Cristina Palhares. O Twitter como disseminador de informação e conteúdo digital em bibliotecas públicas. **Revista CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 22-32, jan. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/67/69>>. Acesso em: 21 fev. 2014.

CASTILHO, Ricardo. **Ensino a distância: EAD: interatividade e método**. São Paulo: Atlas, 2011, 139p.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2. ed. São Paulo: Ed. SENAC, 2006.

COUTINHO, Clara Pereira e BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista. Blog e Wiki: Os Futuros Professores e as Ferramentas da Web 2.0. **Repositório da Universidade do Minho**. Instituto de Educação e Psicologia da Universidade do Minho, Braga, Portugal, 2007. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt>. Acesso realizado em: 15 jan. 2014.

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

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **R.Bibliotecon.**, v.10, n.2, Brasília jul./dez. 1982, p.5-19.

CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca digital: bibliografia internacional anotada. **Ci. Inf.** v. 26 n. 2 Brasília Mai/Ago. 1997, p.1-19

DINIZ, Luciana Mara Freitas. **Compartilhamento de informações acadêmicas via internet entre estudantes de pós-graduação**. 2012. 115. Dissertação (mestrado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais.

DELORS, Jacques et al. **Educação: um tesouro a descobrir**. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI. Trad. José Carlos Eufrásio. 6ª. Ed. São Paulo: Cortez, Brasília: MEC, UNESCO, 2001. 281p.

FIRJAN. Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro: *IFDM 2010*. Disponível em: <http://www.firjan.org.br>. Acesso em 15 jan.14.

FREITAS, Katia Siqueira de. Um panorama geral sobre a história do ensino a distância. In: ARAÚJO, Bohumila; FREITAS, Katia Siqueira de. (Org.). **Educação a Distância no contexto brasileiro: algumas experiências da UFBA**. Salvador: ISP/UFBA, 2005. p.57-68.

FREIRE, Isa Maria. Informação e educação: parceria para inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v.2, n.2, p.142-145, abri. Set. 2007.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

- FURTADO, Cássia; OLIVEIRA, Lídia. Biblioteca 2.0: produtos e serviços. **XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação.** Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social, Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011.
- GANDELMAN, Henrique. **De Gutenberg à internet: direitos autorais na era digital.** Record: Rio de Janeiro, 1997. 254p.
- GARCEZ, Eliane Maria; RADOS, Gregório J.Valvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p.44-51, maio/ago.2002a.
- GARCEZ, Eliane Maria; RADOS, Gregório J.Valvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. *Ci. Inf.*, Brasília, v.31, n.1, p.13-26, jan./abri. 2002b.
- GIANNASI-KAIMEN, Maria Julia; CARELI, Ana Esmeralda; CRUZ, Vilma Aparecida Gimenes da. Biblioteca digital e desenvolvimento da competência informacional: recursos e habilidade indispensáveis ao EaD. In: **Recursos informacionais para compartilhamento da informação: redesenhando acesso, disponibilidade e uso.** Rio de Janeiro: E-papers, 2007, p.193-219.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. - São Paulo: Atlas, 2010, 184p.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002, 175p.
- GOMES, Maria João. Gerações de inovação tecnológica no ensino a distância. **Revista portuguesa de pedagogia**, 2003, p.137-156.
- GOMES, Maria João. Na senda da inovação tecnológica na Educação a Distância. **Revista portuguesa de pedagogia**, 2008, p.181-202.
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Divisão Regional do Brasil em mesorregiões geográficas. Disponível em: <http://www.biblioteca.ibge.gov.br>. Acesso em: 15 set. 2013.
- INEP. Instrumento de avaliação dos cursos de graduação presencial e a distância. Brasília, 2015. 48p. Disponível em: [http://anec.org.br/wp-content/uploads/2015/03/1-Novo-instrumento\\_avaliacao\\_cursos\\_graduacao\\_presencial\\_distancia-Mar%C3%A7o-2015-1.pdf](http://anec.org.br/wp-content/uploads/2015/03/1-Novo-instrumento_avaliacao_cursos_graduacao_presencial_distancia-Mar%C3%A7o-2015-1.pdf). Acesso em 23 maio 2015.
- JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012.
- KENSKI, V. M. **Tecnologia e ensino presencial e a distância.** Campinas, SP: Papirus, 2003.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003. 311 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2007. 315 p.

LE COADIC, Yves-Francois. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 1996. 119 p

LIMA, Artemilson Alves de. **Fundamentos e práticas na EaD**. Cuiabá: Rede e-tec Brasil, 2012, 38p.

LIMA, Izabel França; SOUZA, Renato Rocha; DIAS, Guilherme Ataíde. Abordagem para avaliar bibliotecas digitais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIENCIA DA INFORMAÇÃO, ANCIB. 12... 2011, Brasília. Anais... Brasília: UNB, 2011. p. 2552-2567.

MACHADO, Jackeline Jorge Gomes. EADTECA UNIT: uma oportunidade de criação da biblioteca digital de aulas gravadas pelo EAD da UNIT. **XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação**, Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013.

MANESS, Jack M.. Teoria da biblioteca 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan./abr. 2007.

MARCONDES, Carlos Henrique; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha; CARVALHO; Suzana M. Huguenin de. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. In: CIFORM - ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5, 2005, Salvador. **Anais...** 2005.

MARTELETO, R. M. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Pesq. bras. ci. inf.**, Brasília, v.3, n.1, p.27-46, jan. /dez. 2010

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

MORAN, José Manuel. Desafio da educação a distância no Brasil. In: ARANTES, Valéria Amorim. **Educação a distância: pontos e contrapontos**. São Paulo: Summus, 2011, p.45-85.

MORAN, José Manuel. **O que é educação a distância**. 2002. Disponível em <[www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm](http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm)> .Acesso em: 25 set.2012.

MORIN, Edgar. **Ciência com consciência**. 14. ed. rev. e modificada. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2013. 344 p.

MORIN, E. **O método 1: a natureza da natureza**. Porto Alegre: Sulina, 2013.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários a educação do futuro**. São Paulo, SP: Brasília, DF: Cortez, UNESCO, 2000. 118 p

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. 11. ed. Rio de Janeiro, RJ: Bertrand Brasil, 1999. 128 p

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2011, 398p.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Nicolino. Correio eletrônico como recurso didático no ensino superior – o caso da Universidade Federal do Ceará. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 86-97, maio/ago. 2002.

NISKIER, Arnaldo. **Educação à distância**: a tecnologia da esperança: políticas e estratégias para implantação de um sistema nacional de educação aberta e à distância. São Paulo: Loyola, 1999, 414p.

NUNES, Ivônio Barros. A história da EAD no mundo. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manoel Marcos Maciel (org.). **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2008.p.2-8.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. Mediação da informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 16 n. 3, p. 142– 166. Jan. / jun. 2011. Disponível: <http://www.uel.br/revistas/informacao/>. Acessado em 20 jan.2014

PINTO, Carlos A.S. In. JAMBEIRO, Othon; RAMOS, Fernando. **Internet e educação a distância**. Salvador: EDUFBA, 2002, p.17

PIZZANI, Luciana et al. A educação a 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.

RIBAS, Júlio César da Costa. **Planejamento educacional baseado em cenários prospectivos na educação a distância**. 2013. Florianópolis: UFSC, 2013. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Disponível em<<http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2013/07/Julio-Cesar-da-Costa-Ribas.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2014.

REIS, Juliani Menezes dos; ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Direito autoral e o livro eletrônico: os desafios da era digital. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2013, Florianópolis. Anais eletrônicos... Florianópolis, 2013, p.1-13.

SANTOS, Ester Laodicea; ROCHA, Simone Maria. O blog como ferramenta de comunicação entre a biblioteca e seus usuários: a experiência da biblioteca Lydio Bandeira de Mello, da faculdade de direito da Universidade Federal de Minas Gerais. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 17, n. 33, p. 134-152, jan. /abr., 2012.

SAYÃO, L. F. Afinal, o que é biblioteca digital? **Revista USP**, São Paulo, n. 80, p. 6-17, dez./fev. 2008-2009.

SAYÃO, L. F. Bibliotecas digitais e suas utopias. **Ponto de acesso**, Salvador, v.2, n.2, p. 2-36, ago. /set. 2008. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2661/2166>>. Acesso em: 15 set. 2013.

SARAIVA, Terezinha. Educação a Distância no Brasil: lições da história. **Em Aberto**, Brasília, ano 16, n.70, abr./jun.1996.

SEMBAY, Marcio José. **Educação a distância**: bibliotecas de polos de apoio presencial e bibliotecários. Florianópolis: UFSC, 2009. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação). Disponível em: <<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/SEMBAY-Marcio.pdf>> Acesso em: 10 abr. 2013.

SILVA, José Fernando Modesto da. O impacto tecnológico no exercício profissional em Ciência da Informação: o bibliotecário. In. VALENTIM, Marta Lígia. **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004.

SILVA, Kelly dos Reis *et al.* Serviços oferecidos via twitter em bibliotecas universitárias federais brasileiras. **PontodeAcesso**, Salvador, V.6, n.3, p. 72-86, dez. 2012.

SILVA, Ronaldo Alves da. E-books em bibliotecas: novos desafios para os bibliotecários. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIENCIA DA INFORMAÇÃO, 25. , 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, 2013. Disponível em: <<http://www.portal.febab.org.br/anais/article/view/1398/1399> >. Acesso em: 15 set. 2013.

SPUDEIT, Daniela F. A. Oliveira; VIAPIANA, Noeli; VITORINO, Elizete Vieira. Bibliotecário e educação a Distância (EAD): mediando os instrumentos do conhecimento. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 54-70 jan./jun., 2010.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELL, Alberto. **A biblioteca digital**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 378p.

TEOTÔNIO, Mara Karoline Lins. Bibliotecário 2.0: novos desafios na era da sociedade em rede. **RICI: R. Ibero-amer. Ci. Inf.**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 34-49, jan./jul. 2011.

TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão. Biblioteca digital: definição de termos. In: **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador: EDUFBA; Brasília: IBICT, 2005, p.15-24.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987, 175p.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL-UAB. Disponível: <<http://uab.capes.gov.br/index.php/polos>> Acesso em: 10 abr. 2013.

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio; SANT´ANA. Infra-estrutura tecnológica de uma biblioteca digital: elementos básicos. In: **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador: EDUFBA; Brasília: IBICT, 2005, p.79-95.

VITORINO, Elizete Vieira; ISAMI, Brenda Dayana Gonzalez. Biblioteca digital sobre educação a distância (EAD): favorecendo o acesso ao acervo do núcleo de estudos pesquisas em competência informacional (GPCIN). **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.18, n.1, p. 531-552, jan./jun., 2013.



VILLALOBOS, Ana Paula de Oliveira; TEIXEIRA, Maria das Graças Almeida; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. Práticas de EAD na biblioteca: uma perspectiva de ampliação do acesso à informação. In: JAMBEIRO, Othon; RAMOS, Fernando. **Internet e educação a distância**. Salvador: EDUFBA, 2002. p.247-259.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. trad. Daniel Grassi. 2.ed. Porto Alegre : Bookman, 2001.

## OUTRAS OBRAS CONSULTADAS

AGUIAR, Giseli Adornato de. **Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias**: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. São Paulo: USP, 2012. 184f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação- Escola de Comunicações e Artes).

ALVES, Lucineia. Educação a distancia: conceitos e histórias no Brasil e no mundo. **RBAAD**, p.83-92, v.10, 2011.

MIRANDA, Antonio; LEITE, Cecília; SUAIDEN, Emir. A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília. **Inclusão Social**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 17-23, out. 2007/mar. 2008.

BORGES, J. **Participação política, internet e competências infocomunicacionais**: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador. 2011. 352 p. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, universidade Federal da Bahia, 2011.

BRITO, Jorgivania Lopes; SILVA, Patrícia Maria da. Ferramentas da web 2.0 em bibliotecas universitárias :um estudo de caso. **Biblionline**, João Pessoa, n. esp., p. 23-33, 2010.

BURNHAM, Teresinha Fróes; MATTOS, Maria Lídia Pereira. **Tecnologias da informação e educação à distância**. 2. ed. Salvador (BA): EDUFBA, 2010. 364 p.

CUNHA, Murilo Bastos. A biblioteca universitária na encruzilhada. **Datagramazero**, v.11, n.6, dez./10. Disponível em: < [http://www.dgz.org.br/dez10/F\\_I\\_aut.html](http://www.dgz.org.br/dez10/F_I_aut.html)>. Acessado em 15 abr.2014.

DUTRA, Sigrid Karen Weiss; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Da contribuição da FEBAB para o desenvolvimento de competências de bibliotecários acadêmicos: experiência com EAD. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.6, n.2, p.56-73, jul./dez.2010.

FREIRE, Gustavo Henrique; FREIRE, Isa Maria. Ações para competências em informação no ciberespaço: reflexões sobre a contribuição na metacognição. **Encontros. Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v.17, n.esp.1, p.1-23, 2012.

FURTADO, Cássia. Educação e bibliotecas digitais. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 1, p.103-116, jul./dez., 2010. Disponível em:<<http://www.brapi.ufpr.br>>. Acesso em: 18 abr.. 2013.

GARCIA, Rosineide P. Mubarack. Interatividade: uma estratégia de negociação em prol da avaliação na educação a distancia. In: FRÓES BURNHAM, Teresinha. **Tecnologias da informação e educação à distância**. 2. ed. Salvador:EDUFBA, 2010. p.149-174.

GONÇALVES, Chisene Santos Alecrim; MASSENSINI. Mediação informacional no contexto da educação à distância online. **Datagramazero**, v.11, n.4, ago/10. Disponível em: <[www.dgz.org.br/ago10/art\\_04.html](http://www.dgz.org.br/ago10/art_04.html)>. Acessado em 15 abr.2013.

HACK, Josias Ricardo. **Introdução à educação a distância**. Florianópolis: LLV/CCE/UFSC, 2011.126 p.

MATTOS FILHA, Mara Helena Forny; CIANCONI, Regina de Barros. Biblioteca na educação à distância: caso do consórcio CEDERJ. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v.20, n.1, p. 129-138, jan./abr. 2010.

MOSTAFA, Solange Puntel. EAD sim, mas com qual biblioteca? **Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v.1, n.1, p. 1-11, jul./dez.2003.

NOVELLI, Valeria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado. Mediação da informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico. **Inf.Inf.**, Londrina, v.16, n.3, p.142-166, jul./agos. 2011.

ROCHA, Cláudia Regina Ribeiro. **Educação a distância e as bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial da Universidade Aberta do Brasil em Goiás**. Goiânia, 2011.131 f. Dissertação (Mestrado). Mestrado Profissional em Desenvolvimento Regional. Faculdades Alves Faria, 2011.

RODRIGUES, Rosângela Schwarz. **Modelo de planejamento para Educação a Distância em Cooperação Universidade-Empresa**. 2004. 181 p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

SANTOS, Osvaldo A.; RAMOS, Fernando M. S. proposta de modelo para protecção de propriedade intelectual de objectos de aprendizagem. In: FRÓES BURNHAM, Teresinha. **Tecnologias da informação e educação à distância**. 2. ed. Salvador: EDUFBA, 2010. p.301-311.

SCHWEITZER, Fernanda; RODRIGUES, Rosângela Schwarz. Produção científica em áreas multidisciplinares: educação a distância no Brasil. **Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS**, Porto Alegre, v. 19, n.1, p. 156-172, jan./jun. 2013.

SPUDEIT, Daniela F.A. Oliveira; VIAPIANA, Noeli; VITORINO, Elizete Vieira. Bibliotecário e educação à distância (EAD): mediando os instrumentos do conhecimento. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 54-70, jan./jun., 2010.

VIANNEY, João. **As representações sociais da educação a distância**: uma investigação junto a alunos do ensino superior a distância e aos alunos do ensino superior presencial. 2006. 329 f. Tese. Doutorado no Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Ciências Humanas. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

VIEIRA, David Vernon; BAPTISTA, Sofia Galvão; CERVERÓ, Aurora Cuevas. As competências profissionais do bibliotecário 2.0 no espaço da biblioteca universitária: discussão da prática. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.23, n.2, p. 45-58, maio/ago. 2013.

VITORINO, Elizete Vieira. **Educação a distância (EaD) na percepção dos alunos**. Itajaí, SC: Ed. da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), 2006.

## **APÊNDICE A**

**Questionário de coleta de dados enviado aos coordenadores do polo de Apoio Presencial de Educação a Distância**

Prezado(a) Sr(a). Coordenador(a) do Polo de Apoio presencial vinculado à Universidade Aberta do Brasil (UAB),

Aginaldo Oliveira de Jesus, bibliotecário, aluno do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI-UFBA), vem desenvolvendo pesquisa de mestrado, sob orientação do prof. Dr. Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva, com o propósito de analisar a forma como as bibliotecas de apoio presencial dos polos da UAB/BA atendem aos discentes e disponibilizam materiais informacionais para os cursos na modalidade EAD.

A colaboração de Vossa Senhoria no preenchimento deste questionário, composto por 16 questões, é muito importante para a realização da pesquisa, cujos resultados serão enviados a Vossa Senhoria assim que concluído o trabalho.

Agradecemos a colaboração.

### \*1. Quais os cursos oferecidos nesse Polo?

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Administração         | <input type="checkbox"/> Física             | <input type="checkbox"/> Letra com inglês |
| <input type="checkbox"/> Administração pública | <input type="checkbox"/> Geografia          | <input type="checkbox"/> Letra Português  |
| <input type="checkbox"/> Biologia              | <input type="checkbox"/> História           | <input type="checkbox"/> Matemática       |
| <input type="checkbox"/> Ciência da Computação | <input type="checkbox"/> Informática        | <input type="checkbox"/> Pedagogia        |
| <input type="checkbox"/> Educação Física       | <input type="checkbox"/> Letra com Espanhol | <input type="checkbox"/> Química          |
| <input type="checkbox"/> Outro (especifique)   |   |   |

### \*2. Quantos discentes estão matriculados em cada curso?

### \*3. No Polo podem existir cursos que são mantidos por instituições diferentes. Quais as instituições de ensino mantenedoras dos cursos deste polo?

**\*4. No Polo de apoio presencial há biblioteca?**

- Sim
- Não (comente)

**\*5. No quadro de profissionais do Polo há bibliotecários(as)?**

- Sim
- Não

**6. Caso tenha respondido SIM na questão anterior, pule para a próxima pergunta. Se respondeu NÃO na questão anterior, diga-nos se você considera a inclusão de bibliotecários(as) importante.**

- Sim
- Não (comente)

**\*7. Que outros profissionais compõem o quadro de servidores do Polo?**

**\*8. Qual instância é a responsável pela formação do acervo de bibliografia BÁSICA da biblioteca de apoio presencial?**

- Prefeitura Municipal
- Ministério da Educação (MEC)
- Universidades mantenedoras do cursos
- O curso ainda não tem material de bibliografia BÁSICA no acervo
- Ainda não temos biblioteca
- Outro (especifique)

**\*9. Qual instância é a responsável pela formação do acervo de bibliografia COMPLEMENTAR da biblioteca de apoio presencial?**

- Prefeitura Municipal
- Ministério da Educação (MEC)
- Universidades mantenedoras do cursos
- O curso ainda não tem material de bibliografia COMPLEMENTAR no acervo
- Ainda não temos biblioteca
- Outro (especifique)

**\*10. A biblioteca de apoio presencial participa do processo de seleção de livros e periódicos para formação do acervo?**

- Sim
- Não
- Não sei informar
- Ainda não temos biblioteca



**\* 11. Quais produtos a biblioteca oferece aos alunos?**

- Ainda não temos biblioteca
- Livros impressos
- Módulos impressos
- Periódicos científicos impressos
- CD-ROM
- DVD
- Catálogo on-line
- Biblioteca de teses e dissertações
- Portal Periódicos/CAPES
- Base de dados de acesso público
- Periódicos eletrônicos
- Livros eletrônicos
- Repositório Institucional
- Outro (especifique)

**\* 12. Quais serviços a biblioteca oferece para os alunos?**

- Ainda não temos biblioteca
- Treinamento de usuários
- Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos
- Levantamento bibliográfico
- Renovação de empréstimos presencial
- Renovação de empréstimos à distância
- Consulta ao acervo à distância
- Comutação bibliográfica (COMUT)
- Elaboração de ficha catalográfica
- Serviços de Referência
- Disseminação Seletiva da Informação – DSI
- Outro (especifique)

**\*13. Como a biblioteca de apoio presencial se comunica com os alunos?**

- Telefone
- Moodle
- Blog
- Chat
- E-mail
- Facebook
- My Space
- Twitter
- Wiki
- Flickr
- Youtube
- Orkut
- Outro (especifique)

**\*14. Quem são os usuários da biblioteca de apoio presencial?**

- Ainda não temos biblioteca
- Alunos
- Tutores
- Funcionários
- Comunidade em geral
- Outro (especifique)

**\*15. O que a biblioteca de apoio presencial realiza para garantir o direito do autor?**

**\*16. A biblioteca do Polo recebe algum suporte de alguma biblioteca das Universidades que oferecem cursos no Polo?**

- Não
- Sim (especifique)

Muito obrigado por sua colaboração.

## **APÊNDICE B**

### **Polos de apoio presencial de EaD com respectivos cursos e instituições de Ensino Superior cadastrado no sistema UAB do Estado da Bahia<sup>3</sup>**

---

<sup>3</sup> OBS.: Novos polos de apoio presencial de EAD foram criados e outros não estão disponibilizando cursos no momento, portanto, o quadro do Apêndice B difere do Quadro 4, apresentado na página 84.

<b>POLOS</b>	<b>CURSOS</b>	<b>INSTITUIÇÕES</b>
Amargosa	Administração Pública	UNEB
	História	UNEB
	Matemática	UNEB
Bom Jesus da Lapa	História	UNEB
	Letras Inglês	UNEB
Brumado	Física	UESC
	Letras Português	UESC
	Administração Pública	UNEB
	Biologia	UNEB
	Ciência da Computação	UNEB
	Educação a Distância	UNEB
	Educação Física	UNEB
	Geografia	UNEB
	Gestão em Saúde	UNEB
	Gestão Pública	UNEB
	Gestão Pública Municipal	UNEB
	História	UNEB
	Interdisciplinar em Estudos Sociais e Humanidades	UNEB
	Letras com Espanhol	UNEB
	Letras Inglês	UNEB
Matemática	UNEB	
Química	UNEB	
Camaçari	Ensino de Filosofia no ensino médio	UFBA
	Gestão de Políticas Públicas em Gênero e Raça	UFBA
	Ciências Biológicas	UFPB
	Letras Libras	UFPB
	Letras Língua Inglesa	UFPB
	Letras Português	UFPB
	Administração Pública	UFRPE
	Sistema de Informação	UFRPE
	Administração Pública	UNEB
	Educação a Distância	UNEB
	Geografia	UNEB
	Gestão em Saúde	UNEB
	Gestão Pública	UNEB
	Gestão Pública Municipal	UNEB
Interdisciplinar em Estudos Sociais e Humanidades	UNEB	
Campo Alegre de Lourdes	Filosofia	UFPI
	Letras Português	UFPI
	Matemática	UFPI
	Pedagogia	UFPI

	História	UNEB
	Docência em Biologia	UNIVASF
	LIBRAS	UNIVASF
Capim Grosso	Educação, Contemporaneidade e Novas Tecnologias	UNIVASF
Carinhanha	Desenvolvimento Humano, Educação e Inclusão Escolar	UNB
	Letras Português	UNB
	Administração Pública	UNEB
	Biologia	UNEB
	Gestão em Saúde	UNEB
	Interdisciplinar em Estudos Sociais e Humanidades	UNEB
	Letras Português	UNEB
	Matemática	UNEB
Conceição do Coite	Pedagogia	UNEB
	Gestão de Políticas Públicas em Gênero e Raça	UFBA
	Educação a Distância	UNEB
	Interdisciplinar em Estudos Sociais e Humanidades	UNEB
Dias D'Ávila	Matemática	UNEB
	Tecnologia em Gestão Ambiental	UFBA
	Gestão Pública Municipal	UFBA
	Letras com Espanhol	UNEB
	Pedagogia	UNEB
Esplanada	Matemática	IFPE
	Pedagogia	UFOP
	Ciências Agrárias	UFPB
	Administração Pública	UNEB
	Educação Física	UNEB
	Gestão em Saúde	UNEB
	Gestão Pública Municipal	UNEB
	Interdisciplinar em Estudos Sociais e Humanidades	UNEB
	Letras com Espanhol	UNEB
	Letras Português	UNEB
Euclides da Cunha	Pedagogia	UNEB
	Ensino de Filosofia no ensino médio	UFBA
	Ciências da Computação	UNEB
	Educação Física	UNEB
	Geografia	UNEB
Feira de Santana	Matemática	UNEB
	Letras com Espanhol	UNEB
Ibicuí	Gestão Pública Municipal	UFBA
Ibotirama	Administração Pública	UNEB

Ilhéus	Gestão em Saúde	FIOCRUZ
	Hotelaria	IFAL
	Gestão em Saúde	UESC
	Gestão Pública	UESC
	Gestão Pública Municipal	UESC
	Artes Visuais	UFRPE
	Letras com Espanhol	UNEB
	Docência em Biologia	UNIVASF
	Educação, Contemporaneidade e Novas Tecnologias	UNIVASF
Ipirá	Matemática	UFRB
Ipupiara	História	UNEB
	Interdisciplinar em Estudos Sociais e Humanidades	UNEB
	Letras Português	UNEB
	Pedagogia	UNEB
Itaberaba	Matemática	UNEB
	Química	UNEB
	Pedagogia	UNIVASF
Itabuna	Gestão em Saúde	UESC
	Gestão Pública	UESC
	Gestão Pública Municipal	UESC
	Pedagogia	UESC
	Matemática	UFRB
Itamaraju	Gestão em Saúde	UESC
	Letras Português	UESC
	Geografia	UNEB
	Gestão Pública	UNEB
	Gestão Pública Municipal	UNEB
	História	UNEB
	Letras com Espanhol	UNEB
	Letras Inglês	UNEB
	Pedagogia	UNEB
Itanhém	Administração Pública	UNEB
	Educação Física	UNEB
	História	UNEB
	Letras com Espanhol	UNEB
	Matemática	UNEB
	Pedagogia	UNEB
Itapetinga	Física	UESC
	Letras Português	UESC
Itapicuru	Ciências Agrárias	UFPB
	Letras Português	UFPB
	Geografia	UNEB

Jacaraci	Gestão de Políticas Públicas em Gênero e Raça	UFBA
	Ciências Biológicas	UFPB
	Computação	UFPB
	Letras Português	UFPB
	Administração Pública	UNEB
	Geografia	UNEB
	Letras Português	UNEB
	Pedagogia	UNEB
Jequié	Administração Pública	UNEB
	letras Inglês	UNEB
Juazeiro	Gestão em Saúde	FIOCRUZ
	Ensino de Sociologia no ensino médio	UFBA
	Gestão de Políticas Públicas em Gênero e Raça	UFBA
	Filosofia	UFPI
	Letras Português	UFPI
	Pedagogia	UFPI
	Administração Pública	UNIVASF
	Educação, Contemporaneidade e Novas Tecnologias	UNIVASF
	ensino de Química e Biologia	UNIVASF
	Gestão em Saúde	UNIVASF
	Gestão Pública	UNIVASF
	Gestão Pública Municipal	UNIVASF
	LIBRAS	UNIVASF
Lauro de Freitas	Administração Pública	UNEB
	Biologia	UNEB
	Ciência da Computação	UNEB
	Geografia	UNEB
Macaúbas	Matemática	UFRB
	Docência em Biologia	UNIVASF
Mata de São João	Hotelaria	IFAL
	Ensino de Filosofia no ensino médio	UFBA
	Gestão de Políticas Públicas em Gênero e Raça	UFBA
	Gestão Pública Municipal	UFBA
	Administração Pública	UFOP
	Pedagogia	UFOP
	Ciência da Computação	UNEB
	Letras Português	UNEB
	Matemática	UNEB
	Gestão Ambiental em Municípios	UTFPR
Mundo Novo	Ensino de Filosofia no ensino médio	UFBA
	Ensino de Sociologia no ensino médio	UFBA
	Ciências Agrárias	UFPB



	Letras Português	UFPB
	Educação Física	UNEB
	Geografia	UNEB
	Gestão Pública	UNEB
	Gestão Pública Municipal	UNEB
	História	UNEB
	Pedagogia	UNEB
	Docência em Biologia	UNIVASF
	Educação, Contemporaneidade e Novas Tecnologias	UNIVASF
Paratinga	Ciências Agrárias	UFPB
	Letras Português	UFPB
Paulo Afonso	Ensino de Sociologia no ensino médio	UFBA
	Geografia	UNEB
	Letras Espanhol	UNEB
	Matemática	UNEB
	Química	UNEB
	Educação, Contemporaneidade e Novas Tecnologias	UNIVASF
	Ensino de Química e Biologia	UNIVASF
	Gestão em Saúde	UNIVASF
	Gestão Pública	UNIVASF
	Gestão Pública Municipal	UNIVASF
	LIBRAS	UNIVASF
	Pedagogia	UNIVASF
Pintadas	Letras Português	UEFS
	Pedagogia	UEFS
	Ensino de Filosofia no ensino médio	UFBA
	Ensino de Sociologia no ensino médio	UFBA
	Gestão de Políticas Públicas em Gênero e Raça	UFBA
	Biologia	UNEB
	História	UNEB
	Matemática	UNEB
	Docência em Biologia	UNIVASF
	Educação, Contemporaneidade e Novas Tecnologias	UNIVASF
	Gestão em Saúde	UNIVASF
	Gestão Pública	UNIVASF
Rio Real	Matemática	UFRB
Santo Estevão	Ensino de Sociologia no ensino médio	UFBA
	Biologia	UNEB
	Educação Física	UNEB
	Letras Inglês	UNEB
	Matemática	UNEB
	Pedagogia	UNEB

	Química	UNEB
São Francisco do Conde	Ensino de Filosofia no ensino médio	UFBA
	Ensino de Sociologia no ensino médio	UFBA
	Administração Pública	UNILAB
	Gestão em Saúde	UNILAB
	Gestão Pública	UNILAB
	Gestão Pública Municipal	UNILAB
São Sebastião do Passe	Letras Português	UNEB
	Pedagogia	UNEB
Sapeacu	Matemática	UFRB
Seabra	Matemática	UNEB
Senhor do Bonfim	Administração Pública	UNEB
	Ciência da Computação	UNEB
	Letras Português	UNEB
	Matemática	UNEB
	Química	UNEB
Simões Filho	Ciência da Computação	UNEB
	Geografia	UNEB
	Letras Espanhol	UNEB
	Letras Inglês	UNEB
	Matemática	UNEB
	Pedagogia	UNEB
	Gestão Pública Municipal	UFBA
Sítio do Quinto	Letras Inglês	UNEB
	Matemática	UNEB
	Pedagogia	UNEB
Vitoria da Conquista	Hotelaria	IFAL
	Física	UESC
	Matemática	UFRB
	Artes Visuais Digitais	UFRPE
	Interdisciplinar em Estudos Sociais e Humanidades	UNEB
	Letras Espanhol	UNEB

Fonte: UAB (2015)<sup>4</sup>

<sup>4</sup> OBS.: Novos polos de apoio presencial de EAD foram criados e outros não estão disponibilizando cursos no momento, portanto, o quadro do Apêndice B difere do Quadro 4, apresentado na página 84.