UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CARTARINA

UNISULVIRTUAL – ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA

Especialização - Metodologia de Ensino a Distância

Sabrina Rosa Vicari

A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNISUL E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

PALHOÇA/SC
2007

SABRINA ROSA VICARI

A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNISUL E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Metodologia de Ensino à Distância como requisito parcial à obtenção do grau de especialista na Universidade do Sul de Santa Catarina

Orientador: Profa. SORAYA ARRUDA WALTRICK

PALHOÇA/SC
2007

SABRINA ROSA VICARI

A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNISUL E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Esta monografia foi julgada adequada à obtenção do grau de Especialista em Metodologia da Educação a Distância e aprovada em sua forma final pelo Curso de Especialização em Metodologia da Educação a Distância, pela Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, _____ de _____ de _____.

_____

Prof. M.Sc. Soraya Arruda Waltrick
Orientador
Universidade do Sul de Santa Catarina

_____

Membro da Banca Examinadora
Universidade do Sul de Santa Catarina

_____

Membro da Banca Examinadora
Universidade do Sul de Santa Catarina

RESUMO

O aumento dos cursos a distância nas Instituições de Ensino Superior, tem obrigado às bibliotecas universitárias a implementarem seus serviços para atender seus alunos, que, mesmo à distância, possuem necessidades informacionais para elaborar trabalhos acadêmicos. Neste contexto questiona-se o papel do bibliotecário, da biblioteca universitária e seus serviços para o atendimento a essa demanda. Através de uma pesquisa realizada na Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul), com turmas dos cursos de especialização à distância, este trabalho se propõe a identificar quais os serviços estão sendo oferecidos pela Biblioteca da Unisul ao aluno de educação a distância (EAD) e dar sugestões para seu aperfeiçoamento. Além disso, este estudo procura verificar, através de aplicação de um questionário se os alunos procuram os serviços da biblioteca no momento de realizar uma pesquisa acadêmica.

Palavras-chave:

Biblioteca universitária. Serviços bibliotecários. Educação a distância.

ABSTRACT

The increase in distance learning courses at higher Education has led University Libraries to implement their services in order to attend to students who, even being far from the institution, have informational needs to elaborate their academic works. In this context, the librarian's role is questioned as well as the University Library and its services to support this new demand. By means of a survey carried out at Unisul - Universidade do Sul de Santa Catarina, among distance learning students this paper is focused on pointing which services are bein offered by Unisul library to DL students and also suggest ways to improve these services. Moreover, this study tries to verify, by means of a questionnaire, whether or not students look for libraries resources when they are doing academic researches.

Key-words:
University Library. Library services. Distance learning.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 06
2 OBJETIVOS 08
2.1 Objetivo Geral 08
2.2 Objetivos Específicos 08
3 REFERENCIAL TEÓRICO 09
3.1 A Educação a Distância 09
3.2 A Biblioteca e a Educação a Distância 13
3.3 Serviço de Referência Virtual 18
4 A UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA – UNISUL 22
4.1 A UnisulVirtual 22
4.2 Biblioteca Universitária da Unisul 23
5 METODOLOGIA 28
6 ANÁLISE DOS DADOS 30
7 SUGESTÃO DE SERVIÇOS 37
8 CONCLUSÃO 39
REFERÊNCIAS 40
APÊNDICE 42

1 INTRODUÇÃO

A oferta de cursos a distância tem aumentado de forma significativa nas Universidades e Instituições de Ensino Superior (IES) em nosso país. O que inicialmente começou com ofertas de disciplinas, chegou agora aos cursos de graduação e pós-graduação totalmente a distância.

Verificando a bibliografia para a elaboração deste trabalho, percebe-se que muito se fala do papel do professor e dos alunos, chamados agora de alunos virtuais, fala-se também de novos serviços para este novo público, da importância de se trabalhar de forma interdisciplinar (comum a duas ou mais disciplinas ou ramos de conhecimento) e com uma equipe de trabalho multidisciplinar (referente a, ou que abrange muitas disciplinas) para atender de forma qualificada aos alunos. Entretanto, pouco se vê falar no papel da biblioteca neste novo contexto.

Independente da forma em que ocorre o estudo (presencial ou a distância) alunos e professores precisam buscar a informação para suas pesquisas em algum lugar. Em um ambiente tradicional fica evidente que a biblioteca é responsável em dar este suporte. No ensino à distância, isso parece não ficar claro. A internet causa a falsa idéia de que possui tudo o que é necessário para uma pesquisa. Mas sabemos, que muito “lixo” é encontrado nos sites de pesquisa.

No mundo acadêmico, principalmente, precisamos de informação consistente e de qualidade. É esta consistência nas fontes de informação que fazem a diferença de um trabalho acadêmico para um trabalho escolar. Podemos dizer que as fontes de informação são canais de comunicação formais ou informais os quais os cientistas utilizam tanto para comunicar os resultados que obtém quanto para se informarem dos resultados alcançados por outros pesquisadores (MUELLER, 2000).

Um aluno de faculdade não pode basear uma pesquisa apenas em enciclopédias. Toda sua pesquisa deve ser fundamentada e comprovada. De acordo com Mueller (2000, p. 1):

> A confiabilidade é, portanto, uma das características mais importantes da ciência, pois a distingue do conhecimento popular, não científico. Para obter confiabilidade, além da utilização de uma rigorosa metodologia científica para a geração do conhecimento, é importante que os resultados obtidos pelas pesquisas de um cientista sejam divulgados pelos seus pares. (MUELLER, 2000, p.1)

Assim como a educação a distância não eliminou o papel e a importância de um professor, o mesmo ocorre com a biblioteca e o bibliotecário. Alunos e professores continuam necessitando de ajuda para localizar a informação mais pertinente às suas pesquisas. Por sua vez, a biblioteca deve-se adaptar ao novo público e as novas necessidades de seus usuários. Ela deve buscar alternativas de serviços para este novo ambiente de aprendizagem e as novas necessidades de seus usuários.

Verificando este contexto questiona-se qual o papel da biblioteca universitária na educação a distância? Será que as universidades estão preparadas para atender as necessidades informacionais deste novo usuário? As bibliotecas, estão oferecendo serviços adequados para este público? As universidades estão fornecendo recursos para que a biblioteca possa aperfeiçoar estes serviços? O bibliotecário está participando na equipe de EAD no momento da elaboração do projeto de educação a distância?

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Verificar o papel da Biblioteca Universitária da Unisul na Educação a Distância, para qualificar os serviços oferecidos aos seus usuários.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os serviços já existentes na Biblioteca Universitária da Unisul;
- Identificar os serviços que podem ser oferecidos aos alunos da EAD pela Biblioteca Universitária da Unisul;
- Verificar se os alunos procuram os serviços da biblioteca no momento em que precisam realizar alguma atividade acadêmica.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 A Educação a Distância

A educação a distância não é uma modalidade de ensino nova. Podemos dizer que ela começou muito antes da era digital. Falamos aqui das famosas epístolas de São Paulo. “Ele usou a tecnologia da escrita e dos meios de transporte a fim de fazer seu trabalho missionário sem ser forçado a viajar”. (PETTERS, 2003, p. 29).

Petters (2003) ainda afirma que a partir do século XV, quando foram implantados os serviços postais modernos, com a intervenção do Estado, aumentam a segurança e a regularidade de entrega das correspondências, fatos determinantes para o desenvolvimento do ensino por correspondência. Aos poucos esta modalidade vai se firmando até funcionar de forma sistematizada.

Torres e Loch (2005, p. 28) relatam que “o ensino por correspondência – precursor da atual Educação a Distância – encontrava-se presente nas mais antigas civilizações, como as sumérias e as egípcias.” As autoras também afirmam que:

> A partir do século XV, quando foram implantados os serviços postais modernos, com a intervenção do Estado aumentam a segurança e a regularidade de entrega das correspondências, fator determinante para o desenvolvimento efetivo do ensino por correspondência. Ao longo da história, tal uso das cartas foi paulatinamente se fixando como uma modalidade educacional sistematizada. (TORRES; LOCH, 2005, p. 29).

Segundo Keegan (1991) apud Nunes (1994)

> A educação a distância não surgiu no vácuo, tem uma longa história de experimentações, sucessos e fracassos. Sua origem recente, já longe das cartas de Platão e das epístolas de São Paulo, está nas experiências de educação por correspondência iniciadas no final do século XVIII e com largo desenvolvimento a partir de meados do século XIX, chegando aos dias de hoje, a utilizar multimeios que vão desde os impressos à simuladores on-line, em redes de computadores, avançando em direção da comunicação instantânea de dados voz-imagem via satélite ou por cabos de fibra ótica, com aplicação de formas de grande interação entre o aluno e o centro produtor, quer utilizando-se de inteligência artificial-IA, ou mesmo de comunicação instantânea com professores e monitores. (NUNES, 1994, p. 4).

Na era moderna viu-se o início da consolidação da educação por correspondência, quando avançam as técnicas de impressão, melhoram os serviços

postais e o sistema de transporte, permitindo assim que a produção e a distribuição de materiais didáticos sejam facilitadas. Torna-se possível distribuir grandes quantidades de materiais para grupos geograficamente dispersos.

A educação por correspondência passou por várias etapas e se aperfeiçoou ao longo do tempo. De acordo com Torres e Loch (2003) os principais marcos nesta modalidade de ensino foram:

1840 – Isaac Pitmman oferece cursos por correspondência de Taquigrafia;

1843 – fundação da Sociedade Fonográfica por Correspondência, que formalizou esse tipo de instrução e era responsável pela correção dos cartões com os exercícios de taquigrafia enviados pelos alunos do Instituto Superior Isaac Pitmman;

1873 – fundação, nos EUA, da Sociedade para Impulso do Estudo no Lar que atrais mais de 10.000 alunos (a maioria mulheres);

1877 – fundação do Instituto Illinois Wesleyan, oferecia mestrado e doutorado. Para Alves (1994, p. 10) apud Torres (2005, p. 30), esta pode ser “considerada a primeira Universidade Aberta do mundo”.

1891 – apresentado e aprovado a proposta dos professores da Universidade de Wisconsin para organização de cursos por correspondência pelos serviços de extensão universitária;

1920 – começa a se multiplicar as emissoras de rádio no mundo. Algumas rádios estavam vinculadas à universidades o que determinou que esta mídia fosse amplamente utilizada na EAD;

1923 – surge a televisão que desempenhará papel fundamental na EAD;

1930 – universidades americanas começam a produzir programas educativos;

1938 – primeira Conferência Internacional sobre Educação por Correspondência;

Na década de 50 e 60 novas experiências com programas de rádio e televisão aparecem no mundo como nos EUA, Alemanha, Espanha. Na América Latina, destaca-se a experiência de El salvador que “desenvolveu a primeira experiência de televisão educativa da América Latina”. (TORRES; LOCH, 2003, p. 33).

Podemos dizer que começa a partir do final década de 60 e início da 70, uma nova geração da EAD, considerada de “ensino multimídia a distância” . (TORRES e LOCH, 2003, p. 33). Agora a EAD começa a incorporar novas tecnologias aos

estudos, possibilitando uma maior qualidade e agilidade nesta modalidade de ensino. São inseridas novas mídias de comunicação como o telefone, o rádio, a televisão e fitas cassetes. Com o telefone consegue-se uma maior interatividade entre professor e aluno.

Por volta de 1967 surge a Universidade Aberta da Inglaterra que acaba servindo de inspiração para muitas instituições no mundo. Esta instituição torna possível uma graduação totalmente autônoma.

Torres e Loch (2003, p. 35) destacam os seguintes acontecimentos na segunda geração da EAD:

- ⇒ criação da UNED na Espanha (1972);
- ⇒ a fundação em Israel da Universidade para todos (1974);
- ⇒ a fundação da Fern Iniversität na Alemanha (1975);
- ⇒ a fundação da Athabasca University no Canadá (1975);
- ⇒ A fundação da Universidade Estadual a Distância da Costa Rica (1977);
- ⇒ fundação da Universidade Aberta da Venezuela (1977);
- ⇒ a fundação no Japão do Instituto Nacional de Educação por Multimídia (1978);
- ⇒ a implantação do Centro Nacional de Educação a Distância na Irlanda (1982);
- ⇒ a fundação da Universidade do ar no Japão (1983);
- ⇒ a implantação da Associação Sueca de Educação a Distância (1983);
- ⇒ a fundação na Itália do Consórcio para Universidade a Distância (1984);
- ⇒ a implantação da Universidade Aberta da Holanda (1984);
- ⇒ a fundação da Associação Européia das Escolas por Correspondência - AEEC (1985);
- ⇒ a resolução do parlamento europeu sobre Universidades Abertas na Comunidade Européia (1987);
- ⇒ a fundação da Associação Européia de Universidades de Ensino a Distância (1987);
- ⇒ a fundação da Federação Interuniversitária de Ensino a Distância na França (1987);
- ⇒ a implantação do Studiecentrum Open Hoger Onderwijs na Bélgica (1987);
- ⇒ a fundação da Rede Européia de Ensino Aberto Saturno (1987);
- ⇒ a fundação da Universidade Aberta de Portugal (1988).

Com a utilização da fibra ótica nos 80 e a evolução constante da informática e a internet surge a terceira geração da Educação a Distância que se caracteriza pela utilização dos ambientes virtuais de aprendizagem. Estas novas tecnologias incorporadas à educação possibilitam uma maior interatividade e agilidade no processo educativo.

Professor e aluno se comunicam de forma mais ágil e interagem de forma mais rápida. Neste ambientes também há a possibilidade de interação com uma turma de colegas, via chat, por exemplo, que ocorre em tempo real. Isso não era possível nas gerações passadas. Surgem dessa forma, as aulas síncronas que os alunos utilizam para debater algum assunto através de chats; e aulas assíncronas que são as atividades de leitura e que funcionam de acordo com horário e disponibilidade de cada aluno.

No Brasil a educação a distância começou de forma mais lenta e inicialmente concentrou-se em iniciativas radiofônicas e, a partir da década de 1960, respaldada pelos recursos televisivos.

> ao expandir-se para a formalização e ampliação de suas ofertas, concretizou-se sob condições de parcerias. A adoção de uma política nacional específica constitui notícia somente no final da década de 1980. Mas o seu desdobramento no âmbito das universidades trava-se por injunção de uma legislação e uma administração federais centralizadoras e com grande cautela. (TORRES; LOCH, 2005, p. 39).

O quadro abaixo mostra a evolução da educação a distância no Brasil.

- **1904** Mídia impressa + correio - ensino por correspondência.
- **1923** Rádio Educativo Comunitário.
- **1941** Criação do Instituto Universal Brasileiro.
- **1965-1970** Criação das TVs educativas pelo poder público.
- **1980** Oferta de supletivos via telecursos (televisão e materiais impressos), por fundações sem fins lucrativos.
- **1985** Computador stand alone ou rede local nas universidades.
- **1985-1998** Uso de mídias de armazenamento (vídeo-aulas, disquetes, CD-ROM, etc.) como meios complementares.
- **1989** Criação da Rede Nacional de Pesquisa (uso de BBS, Bitnet e e-mail).
- **1990** Uso intensivo de teleconferências (cursos via satélite) em programas de capacitação a distância.
- **1994** Início da oferta de cursos superiores à distância por mídia impressa.
- **1995** Disseminação da Internet nas Instituições de Ensino Superior, via RNP.
- **1996** Redes de videoconferência - início da oferta de mestrado a distância, por universidade pública em parceria com empresas privadas.
- **1997** Criação de Ambientes Virtuais de Aprendizagem.
- **1997** Início da oferta de especialização a distância, via Internet, em universidades públicas e particulares.
- **1999 - 2001** Criação de redes públicas, privadas e confessionais para cooperação em tecnologia para o uso das NTIC na EaD.
- **1999 - 2002** Credenciamento oficial de instituições universitárias para atuar em Educação a Distância.

Quadro 1 – Histórico do uso de tecnologias na EAD no Brasil
Fonte: TORRES; LOCH, 2005, p. 27

Percebe-se que com a criação da internet e a evolução das Tecnologias da Informação e a criação dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem foram fatores importantes para a evolução desta modalidade de ensino. A partir disso, cria-se um novo perfil de aluno: o aluno virtual, ou seja, aquela pessoa que passa a fazer parte de uma universidade sem estar presente em horários pré-determinados e sem o contato face a face com o professor e sua turma. Conseqüentemente a universidade deve adaptar seus serviços a esse novo aluno, e um desses serviços é o da biblioteca pois este usuário, mesmo a distância, necessita da informação para a elaboração de seus trabalhos e a construção do seu conhecimento.

3.2 A Biblioteca e a Educação a Distância

A biblioteca passou por várias transformações ao longo do tempo. De "guardiã" do conhecimento, a qual apenas o clero tinha acesso, passou para a era da sociedade da informação, em que o acesso à informação passa a ser sua função primordial. Isso significa que o atendimento ao usuário e o auxílio as suas

necessidades informacionais passam a ter prioridade em relação a outras tarefas (classificações exaustivas, guarda de material, etc).

Miranda (1980 apud BLATTMANN, 2001, p. 89) afirma que

> ‘a biblioteca é um organismo vivo, interativo, dinâmico, que só existe com a participação da comunidade, não apenas no seu uso, mas sobretudo, na definição de sua própria organização.’ Complementa que uma biblioteca deve planejar uma estratégia de serviços; e sua estrutura organizacional deve ater-se a meta.

Para Blattmann (2003, p. 34) as bibliotecas

> são espaços comunitários onde se compartilham saberes. Suas características são determinadas em função da comunidade para a qual foram planejadas [...]. A diversidade das fontes e seus suportes, sejam impressos, digitais ou virtuais, proporciona diferentes olhares e motivos para o seu acesso e interfere de maneira significativa no processo de aprendizagem.

A biblioteca não necessita ter toda a informação, mas, precisa encontrá-la e procurar meios para atender seus usuários. No caso da educação a distância o aluno possui um perfil diferente daquele que tradicionalmente freqüenta a universidade. Primeiro, ele não está presente fisicamente na instituição, suas aulas são à distância, normalmente ele comparece à universidade no momento das avaliações presenciais. Segundo, este tipo de aluno caracteriza-se por não ter muito tempo para deslocar-se aos locais de estudo, ele opta pela educação a distância justamente porque não tem como disponibilizar um horário fixo para participar de aulas presenciais. De acordo com Carvalho (2005) um fator crítico para os cursos a distância é possibilitar o acesso à informação bibliográfica nos locais em que os alunos se encontram.

Neste sentido, a biblioteca deve organizar-se para atender a este público. Por outro lado, a biblioteca não está isolada da realidade da Instituição. Isso significa que precisa do apoio e de recursos institucionais para aprimorar suas atividades. De acordo com Vicentini e colaboradores (2000, p. 17)

> a biblioteca universitária deve estar associada ao planejamento da universidade, destaca-se cada vez mais disponibilizando a informação, dando suporte aos programas de EAD existentes em seu âmbito de atuação,

> interagindo com todos os segmentos da comunidade universitária, tornando-se mais flexível em alguns pontos do contexto biblioteconômico, frente às modificações tecnológicas, permitindo assim, aos seus usuários, formas abrangentes e facilitadoras de buscas para o bom desenvolvimento de suas pesquisas.

O relatório da Comissão Assessora para a Educação Superior a Distância, elaborado por equipe designada pelo MEC salienta que:

> [...] um curso a distância não exime a instituição de dispor de centro de documentação e informação ou midiatecas (que articula bibliotecas, videotecas, audiotecas, hemerotecas e infoteca etc.) para prover suporte para alunos e professores. Compõem, ainda, a infra-estrutura material de um curso a distância os núcleos para atendimento ao aluno, inclusive em cidades e pólos que estejam distantes da sede da instituição [...]. [...] esses núcleos ou pólos devem ser adequadamente equipados para que os alunos distantes da sede tenham a mesma qualidade de atendimento que aqueles que residem perto e podem beneficiar-se da infra-estrutura física da instituição. (BRASIL, 2002, p. 22, grifo do autor).

Esta comissão tem como objetivo:

> [...] contribuir para o estabelecimento de um novo quadro normativo, orientador dos procedimentos de supervisão e avaliação, sintonizando com o potencial de contribuição das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) a novas metodologias de ensino, em uma perspectiva de expansão com flexibilidade de oferta e melhoria da qualidade da educação superior. (BRASIL, 2002, p. 4).

Esta informação reforça o que as bibliotecas universitárias, que trabalham com a EAD, têm presenciado no seu dia a dia. É necessário repensar seus serviços visando melhorar o atendimento e dar ao aluno de educação a distância os mesmos direitos de acesso à informação que o aluno presencial possui. Blattmann (2001, p. 27) salienta que

> os resultados dos estudos efetuados por Rockwell (2000), quanto aos serviços para os estudantes, na educação a distância, indicam necessidade de desenvolver uma logística, como por exemplo, providenciar acesso fácil aos serviços da biblioteca.

Outra questão importante é que serviços disponibilizados para EAD podem agregar valor aos alunos de turmas presenciais. Tem-se como exemplo, a Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul), que fornece aos alunos de cursos a distância materiais didáticos impressos. Este material compõe o acervo de suas

bibliotecas e conseqüentemente os alunos de ensino presencial podem utilizá-los em suas pesquisas. De acordo com Veras (1999) o material impresso exerce um papel chave no processo de ensino e aprendizagem pois é um material aceito e compreensível para alunos e professores, é adaptável ao ritmo dos alunos, não requer equipamento específico para ser utilizável e é facilmente transportável

Podemos dizer, que atualmente vivemos uma fase de transição pois utilizamos muito o material impresso, mas ao mesmo tempo temos um crescimento na informação eletrônica disponível ao público. Temos como exemplo o portal da Capes que disponibiliza periódicos para pesquisa online (acesso restrito para alguns títulos), Scielo (artigos full text), entre outros. A partir desta nova realidade surge um novo conceito: a biblioteca híbrida. Para Garcez e Rados (2002, p. 45)

> o conceito de biblioteca híbrida parece ser mais adequado para satisfazer as atuais necessidades informacionais de transição pelas quais as bibliotecas convencionais vêm passando, e ela vem conciliar os tipos de atividades desenvolvidas pelos cursos a distância.

Dutra, Francione e Lapolli (2002) comentam que este é o grande desafio da biblioteca universitária, saber navegar em um espaço híbrido, onde formatos impressos e digitais se encontram, isso significa não só compartilhamento de espaço, mas principalmente "acesso às informações disponíveis no espaço virtual, de forma integrada aos programas institucionais, a serviço de seus usuários presenciais e virtuais [...]."

Tradicionalmente, as bibliotecas universitárias oferecem os seguintes serviços para seus usuários:

- ⇒ serviços de circulação: consiste no empréstimos domiciliar, devolução, renovação de empréstimos por telefone e internet, consulta local e reservas de materiais;
- ⇒ serviços de referência: serviço de busca de informação, levantamento bibliográfico, visitas orientada, orientação a normalização de trabalhos acadêmicos, comutação bibliográfica, digitalização de documentos;
- ⇒ empréstimos entre biblioteca: troca de materiais entre bibliotecas onde o aluno tem acesso ao material pertencente a outra instituição mediante autorização.

Estes são serviços básicos em uma biblioteca e podem variar de acordo com a instituição e os recursos disponíveis.

Com a ampliação dos cursos à distância , as bibliotecas precisam adaptar-se a nova realidade, adaptar serviços para melhor atender este novo público. De uma forma geral, os bibliotecários já disponibilizavam atendimentos à distância através de telefone, fax e e-mail. A diferença neste momento é que seu público está disperso geograficamente e além disso ocorre um aumento no número de atendimentos.

Os serviços de empréstimos tornam-se ineficazes se realizados da forma tradicional. Por outro lado os custos de envio de material por correio podem ser onerosos dependendo da região em que o aluno se encontra. A informação digital é a forma mais eficaz de atender as necessidades informacionais deste público.

E como localizar o que se deseja neste “mar” de informações que nos rodeiam? A internet, as bases de dados, os periódicos online, como os alunos, professores, pesquisadores conseguem selecionar o que é mais pertinente na sua pesquisa? Ao pesquisar no Google o termo “educação a distância” encontramos 2.010.000 registros. Veja figura abaixo:

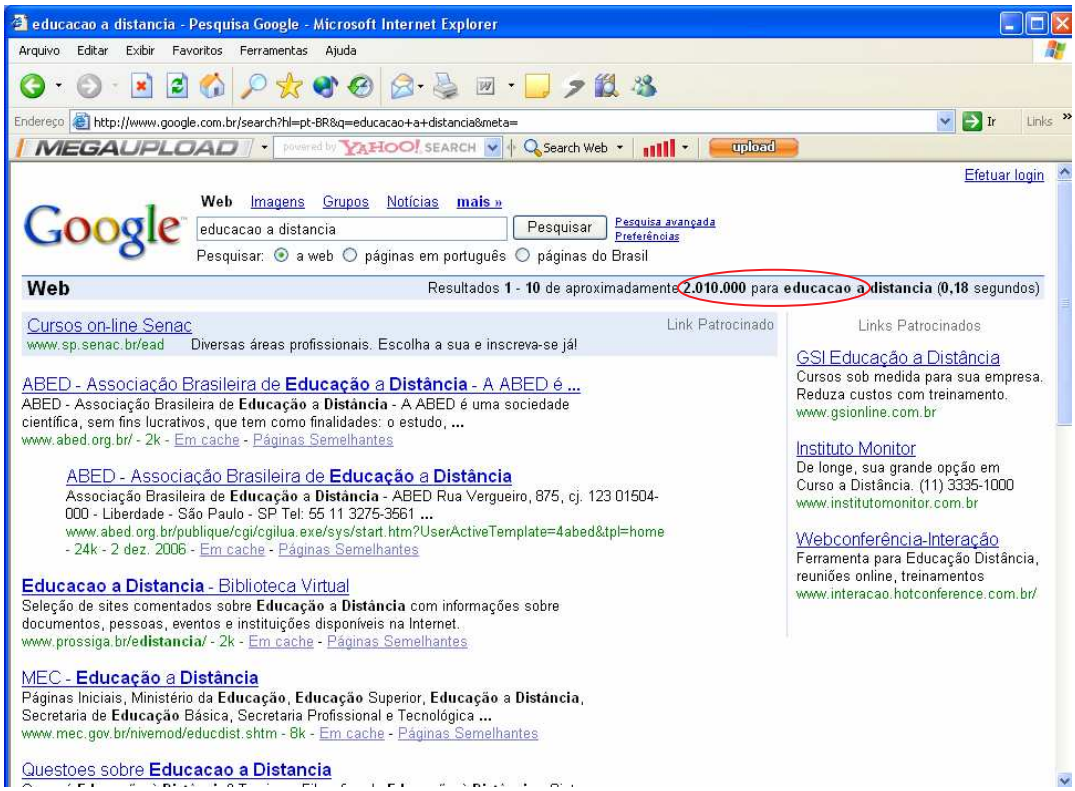

Figura 1: Pesquisa no google sobre o tema educação a distância

Pode perceber por esta pesquisa no Google que para o termo educação a distância temos muitos registros, mas qual informação realmente é consistente? Salientamos aqui a importância do bibliotecário para fazer um filtro nesta informação, trazendo desta forma o que realmente é necessário para o pesquisador. Através de técnicas de pesquisa e ferramentas conhecidas por este profissional é possível conseguir uma pesquisa de qualidade. Como foi dito anteriormente, um dos serviços oferecidos pela biblioteca é o Serviço de Referência. Podemos dizer que este serviço juntamente com o bibliotecário funciona como mediadores da informação. No caso da EAD é um dos serviços que se destaca em uma instituição. Como envio de material bibliográfico é oneroso, o serviço de referência virtual pode suprir esta falta através de envio de artigos por e-mail, orientação por e-mail, telefone ou chat.

3.3 Serviço de Referência Virtual

A palavra serviço de referência vem do inglês Reference Work e tem como raiz o verbo referir, do latim *referre* que significa indicar, informar.

Segundo Barbosa et al (2005) :

> Na antigüidade, as bibliotecas eram essencialmente coleções, passando pelas bibliotecas monásticas e posteriormente sendo absorvido nos meios acadêmicos. Com o surgimento das primeiras universidades chega a uma seção independente, tornando-se uns dos setores denominado serviço de referência. No Brasil, o termo referência, foi adotado para designar a prestação de serviço de informação e assistência aos leitores na biblioteca.

Para Fosket (1969) apud Barbosa et al. (2005)

> Fosket fala sobre os níveis dos serviços de informação no campo das pesquisas científicas e industriais, onde desponta um novo conceito para esse serviço na chamada biblioteca especializada. O serviço de referência abrange desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação altamente especializado, compreendendo as leis do mestre Ranganathan; para cada leitor seu livro, para cada livro seu leitor.

A primeira alusão ao serviço de referência ocorreu na 1ª conferência da

ALA, em 1876 quando Samuel Sweet Green mencionou o auxílio aos leitores em relação ao uso da coleção, além da função educativa da biblioteca e a emancipação do profissional da informação inserido nos novos padrões do conhecimento (FIGUEIREDO, 1992).

O primeiro manual sobre o serviço de referência apareceu em 1930 e foi escrito por James I. Wyer. No Brasil, em 1910 a Biblioteca Nacional inaugurou o serviço de referência, no entanto a atividade só começou a funcionar de forma efetiva na década de 60. Antes disso a atividade era realizada de forma informal.

Segundo Moreno

> a idéia predominante do serviço de referência durante o período de 1870 a 1950 diz respeito ao auxílio do bibliotecário aos leitores no momento da utilização de livros, no espaço da biblioteca, com a finalidade de estudo e pesquisa. (MORENO, 2005, p. 26)

Ferreira (1989, p. 11) apud Moreno (2005, p. 26) afirma que

> no período entre 1950 a 1970 o serviço de referência é considerado "desde uma vaga noção de auxilio aos leitores até um serviço de informação especializado", com ênfase na idéia de que o "serviço de referência é o processo de responder perguntas e de que é função desse serviço orientar o consulente no uso das obras de referência"

E no fim da década de oitenta, houve uma série de reuniões na Universidade do Texas para se definir o futuro do serviço de referência, partindo de um serviço atrás de uma mesa, que prometia serviços para todos e a introdução das tecnologias de informática já era percebida (FIGUEIREDO, 1999 apud MOREIRA, 2005, p. 28).
.Em 2001 é realizado na Library of Congress o primeiro simpósio para discutir os conceitos e as implementações dos serviços de referência digitais. O professor David Lankes, da Syracuse University's School of Information Studies citou um estudo no qual 97,3% das bibliotecas universitárias americanas já possuíam algum tipo de serviço de referência digital, definido como "mecanismo pelo qual as pessoas podem enviar perguntas e obter respostas através de e-mail, chat ou formato *Web*" (SAUNDERS, 2001). Segundo Paixão (2004, p. 2): "[...] os autores tendem a definir referência virtual, digital, on-line ou eletrônica, como o serviço que possibilita ao

usuário submeter questões utilizando a Internet e receber respostas através da mesma ferramenta". O serviço de referência virtual divide-se em dois tipos:

a) referência virtual assíncrona: que são as consultas por correio eletrônico e por meio de formulários na *Web*, pela qual os usuários enviam uma consulta e o bibliotecário reponde depois;

b) referência virtual síncrona: seções de *chat*, videoconferência e telefone, pela qual o usuário e bibliotecário se comunicam em tempo real. Atualmente os serviços mais comuns de referência virtual são o *chat* e o *email*, sendo que o *e-mail* é mais popular.

Muitas bibliotecas no Brasil (PUCRS, UNISUL, UNISINOS, etc.) já disponibilizam em suas paginas na web formulários de solicitação de pesquisa o que permite ao usuário receber resposta por e-mail. No passado os usuários apenas recebiam referencias bibliográficas e tinham que ir em busca do material desejado. Atualmente além das referências bibliográficas o usuário pode receber textos completos, ter acesso a periódicos online, teses e dissertações entre outras documentações.

Com a criação de bibliotecas digitais e virtuais o aluno passou a ter acesso a textos completos sem sair de casa. O serviço de referência passou a ter também como função a educação do usuário na utilização dessas ferramentas de busca. Consequentemente, o aluno se torna mais independente, ele passa a ser um usuário mais ativo, pois ele não fica apenas na espera dos resultados obtidos pelo bibliotecário. Se um usuário for bem treinado na utilização de base de dados e dos recursos que a internet proporciona poderá obter bons resultados em sua pesquisa. O bibliotecário passa também a exercer um papel de educador para busca da informação. Aluno e bibliotecário trabalham juntos de forma colaborativa, pois ambos têm muito a ensinar a aprender juntos. Com o feedback do usuário, o bibliotecário tem como saber suas reais necessidades e desta forma poderá criar serviços que sejam realmente necessários ao público. Por isso é importante conhecer os usuários que se atende. Por outro lado, se o aluno não utiliza a biblioteca e seus serviços também não terá conhecimento do que ela oferece e de quanto pode facilitar suas pesquisas.

Para o aluno da educação a distância os serviços realizados de forma online são a forma de ter acesso a informação sem se deslocar da sua casa. O envio de

material impresso pelo correio envolve varias questões que devem ser estudadas sua viabilidade (como custos, ampliação de acervo nas bibliotecas, perda de material etc). O Brasil possui uma particularidade em relação aos demais países que e a questão territorial (o país possui um território extenso) o que implica em custos de envio por correio, às vezes inviável dependendo da região do país. O serviço de referencia virtual (ou online) veio suprir estas necessidades. Para que uma biblioteca forneça um serviço de qualidade é necessário que a instituição de ensino superior forneça recursos para este trabalho tais como: equipamentos de informática em boas condições de uso, equipe qualificada, investimentos em periódicos eletrônicos, base de dados nas diversas áreas do conhecimento, parceria com editoras verificando a possibilidade de disponibilizar livro eletrônico (e-books), criação de bibliotecas digitais com as teses e dissertações do corpo docente, disponibilização online dos periódicos da instituição, parceria com outras instituições de ensino.

Para o sucesso do serviço de referência virtual é fundamental o apoio da instituição a qual a biblioteca está vinculada. Outro ponto importante é a participação do bibliotecário na equipe de planejamento da EAD para que a equipe da biblioteca possa planejar e organizar seus serviços para este público que tem muita necessidade da informação on-line e de serviços flexíveis para que os mesmos tenham o mesmo sucesso em seus estudos do que os alunos do ensino presencial que tem acesso a uma biblioteca. Além disso, é interessante divulgar ao aluno a distância, através de um treinamento ou disciplina os recursos disponíveis para ele na biblioteca. Na página dos cursos a distância da Universidade do Sul de Santa Catarina existe um link para acesso a biblioteca virtual, o que facilita, pois aquele aluno que não acessa a página da biblioteca diretamente, verifica no próprio ambiente de aprendizagem que a instituição fornece um serviço de biblioteca. Verificaremos agora na próxima seção, com mais detalhes, os serviços oferecidos pela Unisul através da biblioteca aos seus alunos.

4 A UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA – UNISUL

A Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul) é uma universidade comunitária sem fins lucrativos. Foi criada em 1964 e surgiu na cidade de Tubarão como Fundação Educacional de Santa Catarina (FESSC) a partir de 1989 transforma-se em Universidade. É formada pelos campi de Tubarão, Grande Florianópolis, Araranguá, Norte da Ilha e UnisulVirtual.

> No ensino, conta com cerca de 25 mil alunos, distribuídos em mais de 50 cursos de graduação, pós-graduação e ensino a distância. A educação pré-escolar e o ensino fundamental e médio são oferecidos pelo Colégio Dehon, órgão complementar da Universidade. (Universidade do Sul de Santa Catarina, 2006)

A Unisul destaca-se internacionalmente pelo seu trabalho com a educação a distância atuando através do Campus UnisulVirtual.

4.1 UnisulVirtual

A UnisulVirtual é um campus da Unisul e é responsável por todos os projetos de Educação a Distância (EAD), que inclui cursos, disciplinas, capacitação técnico-docente para uso pedagógico de metodologias para EAD.

O campus atua desde 2001 e sua sede é na cidade de Palhoça. Atualmente conta com os seguintes cursos de graduação: Administração, Ciências Contábeis, Matemática, Pedagogia, Tecnologia em Administração Legislativa, Tecnologia em Administração Pública, Tecnologia em Gestão Cooperativa, Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, Tecnologia em Gestão de Segurança Pública, Tecnologia em Comércio Exterior, Tecnologia em Gestão Estratégica das Organizações, Tecnologias em Marketing e Vendas, Tecnologia em Multimídia Digital, Tecnologia em Web Design e Programação e Turismo Rural. Os curso de pós-graduação -especialização ofertados são: Educação Matemática, Gestão Governamental e Responsabilidade Fiscal, Implantação de Software Livre, Interesses Difusos e Coletivos Afetos à Infância e Juventude, Idosos e Pessoas com deficiência, Metodologia da Educação a Distância, Novo Direito Civil, Prática Docente, Saúde Coletiva da Família. O campus também oferece cursos de extensão/capacitação que podem variar a cada semestre. Atualmente estão sendo

oferecidos os seguintes cursos: A Nova Reforma do Código de Processo Civil, OUI – Administração e planejamento para EAD, OUI – Meio e Tecnologia para EAD, OUI – Metodologia para EAD, OUI – Programa Completo de Capacitação para Educação a Distância, OUI – Recursos e Meios de Impugnação.

4.2 Biblioteca Universitária da Unisul

A Biblioteca Universitária, órgão da Universidade do Sul de Santa Catarina - Unisul, vinculada à Pró-Reitoria Acadêmica, tem por finalidade oferecer suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão e destina-se, primordialmente, a alunos regularmente matriculados em todos os níveis de ensino ofertados pela Unisul, a seus professores e aos seus empregados (ativos e aposentados).

A biblioteca tem como objetivo reunir, organizar e disseminar informações contidas em seu acervo em qualquer suporte informacional visando atender seus usuários em suas pesquisas e estudos de acordo com a área de atuação da Universidade. Ela é constituída pelos seguintes Campi: Campus Tubarão (Biblioteca Universitária de Tubarão), Campus Araranguá (Biblioteca Universitária de Araranguá), Campus Grande Florianópolis (Biblioteca Universitária de Pedra Branca), Campus Florianópolis Norte da Ilha (Biblioteca Universitária do Norte da Ilha) e Campus UnisulVirtual (Núcleo EAD). biblioteca também possui postos e unidade que estão vinculadas às bibliotecas universitárias conforme quadro abaixo.

Programa de Bibliotecas Universitárias da Pró-Reitoria Acadêmica

Campus Tubarão	Campus Araranguá	Campus Grande Florianópolis	Campus Florianópolis Norte da Ilha	Campus Unisul Virtual
Biblioteca Universitária de Tubarão / Escritório Modelo de Direito	Biblioteca Universitária de Araranguá / Escritório Modelo de Direito	Biblioteca Universitária de Pedra Branca	Biblioteca Universitária do Norte da Ilha	Núcleo EaD
Biblioteca da Unidade de Braço do Norte	Biblioteca da Unidade de Içara	Biblioteca da Unidade Ilha-Centro		
Biblioteca da Unidade de Imbituba		Biblioteca da Unidade Padre Roma		
Biblioteca da Unidade Hospitalar de Ensino		Biblioteca da Unidade Colégio Dom Bosco		
Biblioteca do Posto de Atendimento SIAC/CETTAL		Biblioteca do Centro de Ensino Hospital de Caridade		
Biblioteca do Posto de Atendimento da Unidade de Jaguaruna		Biblioteca Setorial Ponte do Imaruim		

Quadro 2: Relação das Bibliotecas do Programa de Bibliotecas Universitárias da PróReitoria Acadêmica (Unisul)

Acessando a página da Biblioteca Universitária da Unisul verifica-se que ela apresenta informações gerais sobre a biblioteca (equipe, endereços, regulamento e aquisição), informações sobre o acervo (acervo especial, multimeios, obras gerais, referência e periódicos), informações de seus serviços online e o item mural (inclui acesso a base de dados gratuitas, informações de como fazer a carteira do aluno do usuário, cadastro de e-mail onde o aluno pode indicar suas áreas de interesse e uma indicação sobre metodologias para os trabalhos acadêmicos da Unisul). Abaixo estão relacionados os serviços oferecidos aos alunos de forma mais detalhada:

⇒ pedidos de aquisição: canal direto com os coordenadores de curso que têm acesso via internet dos formulários de solicitações;

⇒ atendimento ao usuário na recuperação da informação: funcionários e bibliotecários auxiliam os usuários, quando é solicitado, ao uso da biblioteca;

⇒ Boletim de aquisições: divulgação da aquisição de materiais da biblioteca universitária;

⇒ comutação bibliográfica: cópias de artigos de periódicos especializados nacionais ou estrangeiros, teses, trabalhos publicados em anais de congressos e capítulos de monografias não existentes no acervo da Biblioteca podem ser obtidos por meio dos programas COMUT *on-line e* BIREME , via internet pelo software Ariel ou outros meios. O preço da cópia varia de acordo com o sistema que for utilizado (COMUT *on-line,* BIREME, etc.). A solicitação é feita pela internet;

⇒ empréstimo interbibliotecas: consiste no empréstimo de materiais pertencentes ao acervo de bibliotecas conveniadas com a Unisul. O Setor de Comutação Bibliográfica informará o valor das despesas de envio e devolução do material. Atualmente a Unisul tem convênio com todas as bibliotecas do sistema ACAFE.

⇒ empréstimo: empréstimo de materiais do acervo da biblioteca;

⇒ consulta ao catálogo online: o catálogo da biblioteca está disponível na internet e possibilita ao público pesquisar o que tem disponível no acervo. Além disso, os usuários podem fazer reservas e renovações via sistema Pergamun;

⇒ consulta a base de dados: acesso de forma online a base de dados nacionais e internacionais

⇒ consulta a internet: acesso a rede mundial de computadores na biblioteca.

A biblioteca também participa do Sistema Integrado do Sistema ACAFE (SINBAC).

> ACAFE é a Associação Catarinense das Fundações Educacionais, entidade sem fins lucrativos que tem a missão de promover a integração e os esforços de consolidação das instituições de ensino superior por elas mantidas, de executar atividades de suporte técnico-operacional e de representá-la junto aos órgãos dos Governos Estadual e Federal. (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS, 2006).

O SINBAC "tem como objetivo integrar o acervo das bibliotecas participantes do **Sistema ACAFE**, oferecendo serviço de consulta simultânea aos acervos de todas as bibliotecas participantes do projeto e empréstimo entre as bibliotecas." (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS, 2006). Este empréstimo permite o compartilhamento do acervo entre as bibliotecas do Sistema ACAFE.

Além destes serviços a biblioteca apresenta um link para Biblioteca Virtual da Unisul (BV) o qual dá acesso a base de dados *Ebsco - Business Source Premier* , com acesso restrito aos usuários cadastrados na instituição, nas áreas de Negócios, Administração, Economia, Finanças, Relações Internacionais. Outro acesso que BV permite é a bases de dados com acesso gratuito em diversas áreas do conhecimento, ebooks, acesso a periódicos online gratuitos, é possível consultar as bases por área do conhecimento ou por nome do curso. Está disponível também, o acesso temporário e gratuito o Porta de Periódicos da Capes (área de Engenharia), Backwell Synergy (multidisciplinar) e Ebsco Host (Academic Search Premier). Possui também, um portal para alunos com necessidades especiais. Além disso, destacamos o canal direto para alunos de educação a distância. Neste local o aluno pode fazer solicitação de comutação bibliográfica, pedidos de pesquisa e tirar suas

dúvidas através do preenchimento de um formulário eletrônico. Este canal é importante pois agiliza o atendimento a este aluno.

5 METODOLOGIA

A Unisul foi escolhida para a pesquisa, pois a autora faz o curso de especialização e teve interesse pessoal em estudar a instituição. A Universidade também é cadastrada no Ministério de Educação, o que dá credibilidade aos cursos por serem reconhecidos pelo MEC e também por possuir bastante experiência com a educação a distância.

Para alcançar os objetivos propostos foi realizada uma pesquisa qualitativa, através de aplicação de um questionário com perguntas abertas, fechadas e de múltipla escolha. Pela análise do site da biblioteca buscou-se identificar serviços que são oferecidos pela Biblioteca Universitária da Unisul e através do questionário verificar se os alunos procuram a biblioteca no momento que realizam suas pesquisas. As sugestões de novos serviços serão verificadas através da literatura e das sugestões dos alunos.

O questionário (APÊNDICE) foi realizado com os alunos do último semestre dos cursos de especialização Gestão Governamental, Metodologia de Educação a Distância, Saúde Coletiva e da Família e Implantação de Software Livre. Foram distribuídos 142 questionários, mas apenas 5 foram respondidos. A escolha das turmas deu-se em função de uma escolha pessoal da autora, considerando que os alunos de final de curso precisam realizar sua monografia, sendo necessário a busca de material bibliográfico para sua pesquisa. Teoricamente significa que estes alunos devam buscar mais informações e procurar a biblioteca para a execução de seu trabalho. É isso que iremos verificar com a aplicação do questionário.

Segunfo Gil (2002, p. 115) afirma “pode-se verificar que o questionário constitui o meio mais rápido e mais barato de obtenção das informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato”. O instrumento foi

enviado por e-mail, via monitoria. Após receber as respostas os dados serão tabulados e analisados.

Para identificar os serviços que a biblioteca oferece aos alunos será analisado o site a Biblioteca Universitária da Unisul e de acordo com as respostas do questionário e com a bibliografia estudada serão propostos outros serviços.

6 ANÁLISE DOS DADOS

Foram distribuídos 142 questionários, entretanto, apenas 5 foram devolvidos. Acredita-se que em função do período da aplicação do questionário ter sido entre os meses de dezembro e janeiro, época de conclusão da maioria das turmas, os alunos estavam de férias, prejudicando assim o desenvolvimento da pesquisa.

As primeiras questões do questionário abordavam sobre sexo, idade e nível de escolaridade dos participantes. Buscava-se conhecer um pouco do perfil doas alunos que faziam o curso de especialização. Os alunos foram questionados se o curso que estavam fazendo na Unisul era sua primeira experiência com a modalidade à distância. Dos entrevistados três responderam que era sua primeira experiência e dois já haviam realizados outros cursos a distância, sendo que um aluno fez um curso de capacitação na Centro de Ensino Tecnológico de Brasília (CETEB) e o segundo fez um curso de especialização na Fundação Getúlio Vargas (FGV).

A questão 4 os alunos fora questionados se conheciam os serviços da Biblioteca da Unisul. A maioria informou que não tinha conhecimento. Apenas um aluno tinha conhecimento da biblioteca, conforme mostra o gráfico abaixo.

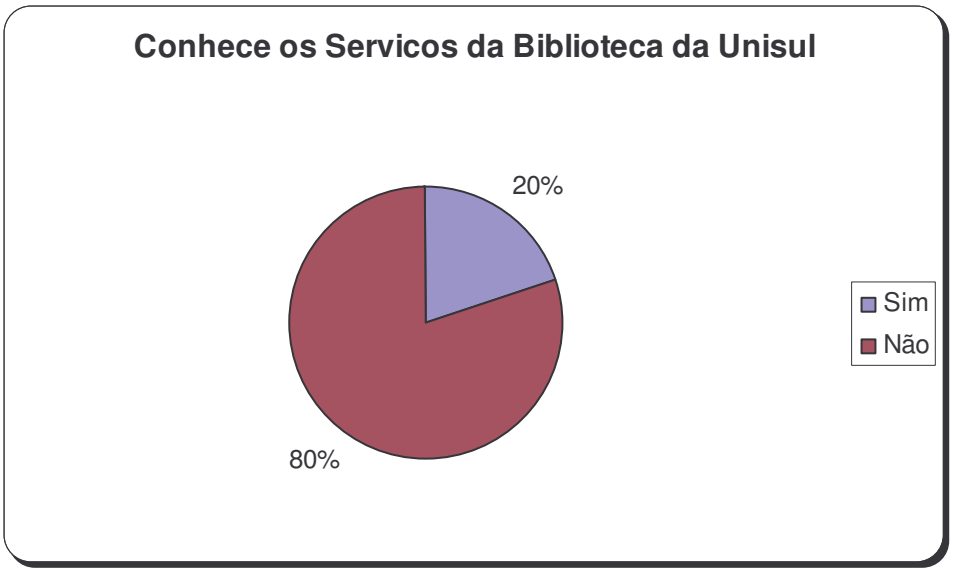

Gráfico 1 – Você conhece os serviços da Biblioteca da Unisul?

A quinta questão era em relação aos serviços da biblioteca e se o aluno já havia utilizado. A resposta de uma aluna foi sim e ela utilizou o serviço de pesquisa. A sexta questão questiona ao aluno que respondeu a questão anterior se a biblioteca atendeu as suas expectativas, e a resposta foi positiva.

A sétima questão se os alunos conheciam a Biblioteca Virtual da Unisul, apenas 1 aluno afirmou não conhecê-la conforme mostra o gráfico.

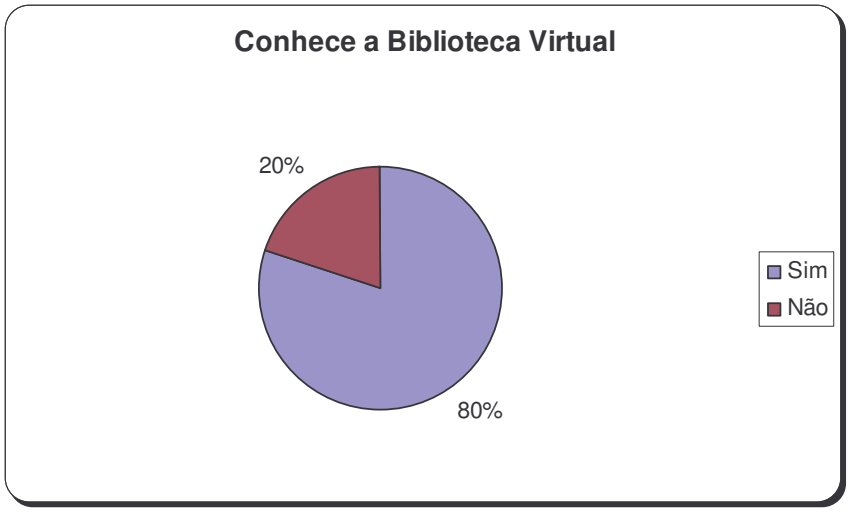

Gráfico 2 – Você conhece a Biblioteca Virtual da Unisul?

Foi questionado também (questão 8) se os alunos já haviam consultado a Biblioteca Virtual da Unisul. Conforme gráfico, a maioria não utilizou os serviços. Das 5 pessoas que responderam ao questionário apenas 1 consultou a biblioteca.

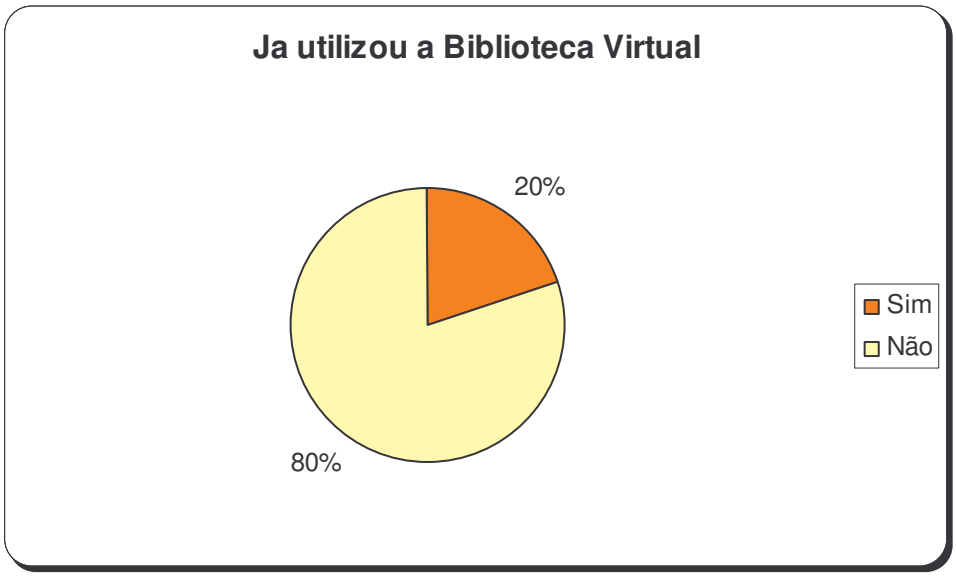

Gráfico 3 – Você já utilizou a Biblioteca Virtual da Unisul?

A questão seguinte questionava sobre a utilização do material impresso. Esta pergunta tinha como objetivo saber onde os alunos de educação a distância tinham acesso a este tipo de material e se fosse o caso propor alternativas para a Biblioteca da Unisul atender este público através de parcerias com bibliotecas de outros estados, cidades ou envio de material por correio se fosse pertinente.

Todos responderam que utilizam material impresso para a realização de pesquisa. O gráfico abaixo mostra como os alunos têm acesso a este material. Esta era uma questão de múltipla escolha.

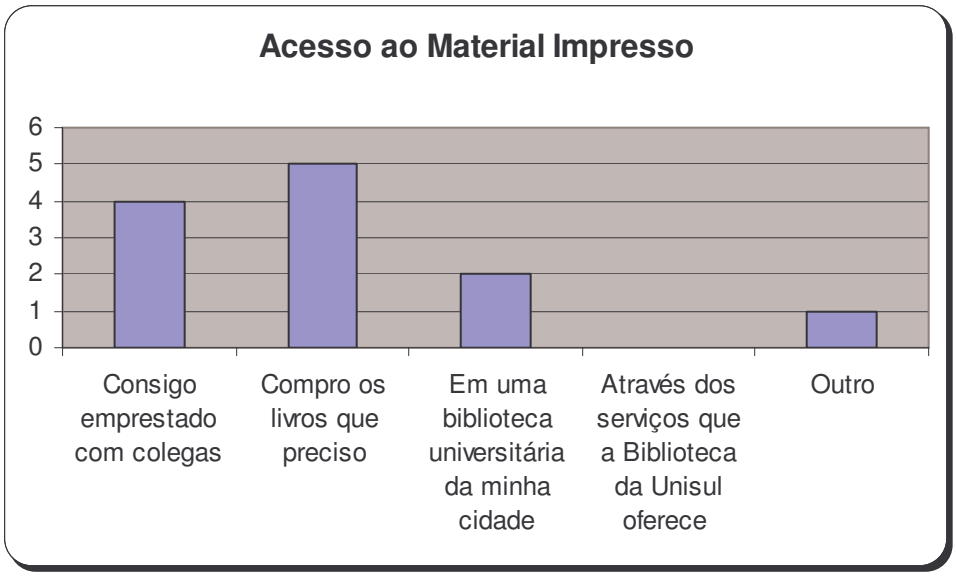

Gráfico 4 – Onde tem acesso ao material impresso?

Pelo gráfico podemos ver que a maioria compra os livros que necessita e pede aos colegas. A biblioteca universitária foi apontada por dois alunos.

Na décima questão verificamos quais os recursos da internet são utilizados para localizar a informação desejada para a realização de pesquisas acadêmicas. Esta questão também era de múltipla escolha.

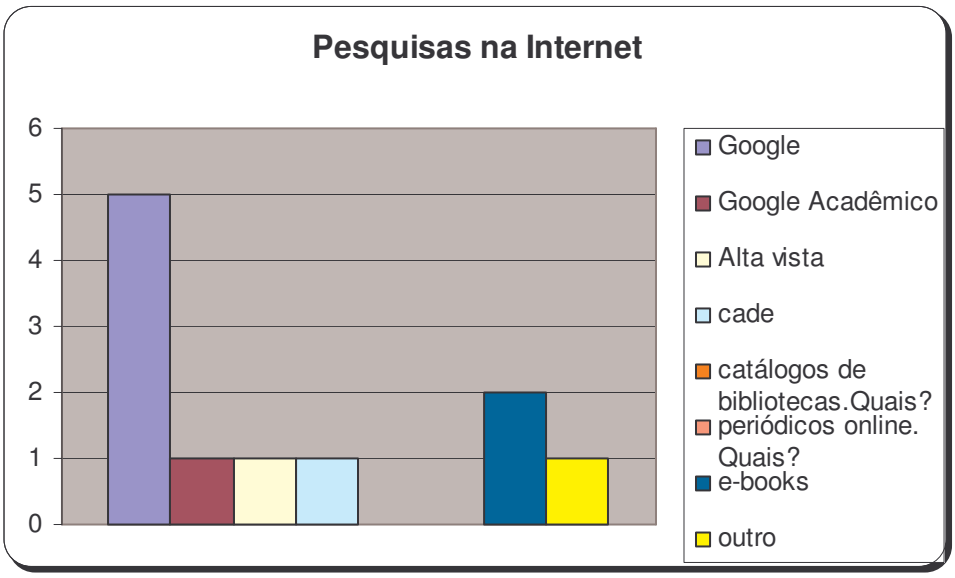

Gráfico 5 – Onde você realiza suas pesquisas acadêmicas na internet?

O google é a ferramenta mais utilizada pelos alunos no momento de realizar suas pesquisas. Sabemos que esta ferramenta de buscas é uma ótima alternativa para pesquisa, mas existem outras alternativas como Scielo que fornece periódicos de forma gratuita, Prossiga que possui uma série de bibliotecas virtuais temáticas que poderiam auxiliar os alunos na pesquisa. Talvez seja falta de conhecimento nestes recursos, mas isso não foi possível verificar nesta pesquisa. Os e-books foram indicados duas vezes e as demais opções foram citadas uma vez.

Sabemos que nem sempre localizamos o que precisamos na internet e as vezes é necessário a ajuda de alguém que nos oriente na busca da informação. Neste sentido, a questão 11 tinha este objetivo. Identificar quem os alunos procuram quando tem alguma dificuldade de pesquisa. A seguir os resultados

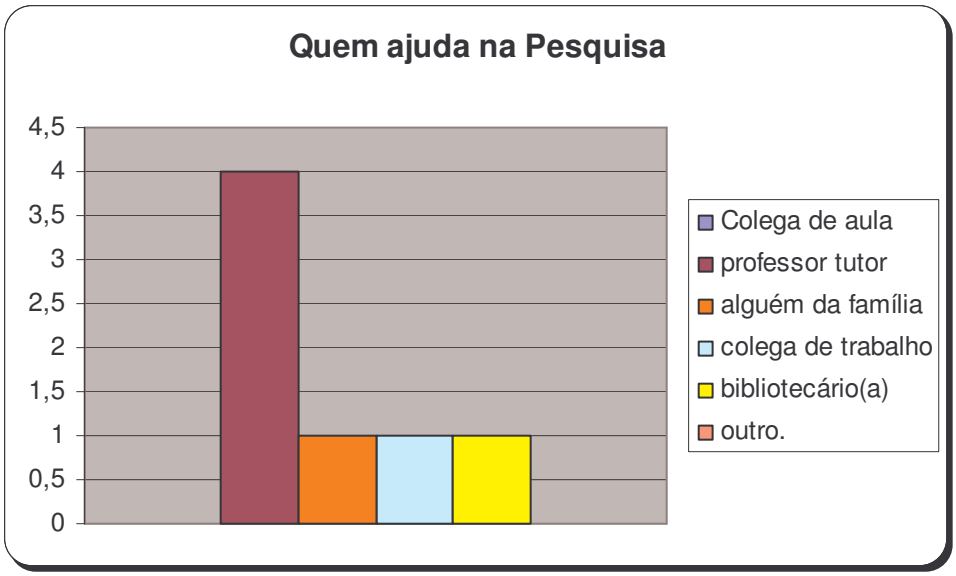

Gráfico 6 – Onde você busca ajuda nas pesquisas?

Verificamos nesta questão que o professor tutor é a pessoas que auxilia os alunos no momento da pesquisa. Questiona-se aqui por que o bibliotecário não

esta fazendo esta intermediação entre o aluno e a informação. Será falta de conhecimento do aluno, falta de divulgação do trabalho. Não poderemos responder estas questões neste trabalho, mas fica apenas a sugestão para novos estudos.

A questão de número 12 solicitava aos alunos qual era na opinião deles os serviços que uma biblioteca universitária poderia oferecer aos alunos a distância. As sugestões foram:

- divulgação de novas aquisições;
- enviar por e-mail artigos que achar interessante;
- realizar mini-cursos de como utilizar a biblioteca virtual;
- banco de dados prático de ser consultado, organizado por temas e pelos cursos da Universidade;
- Disponibilizar obras, catálogos, publicações;
- Agilidade nas buscas;
- possibilidade de cópias e diversidade de títulos;
- associações com outras bibliotecas nacionais e internacionais, facilidade de acesso;
- toda catalogação relativa ao amparo legal das disciplinas de cada curso.

Em relação às sugestões dos alunos percebe-se que muitos não têm conhecimento dos serviços da Biblioteca da Unisul. As sugestões de divulgação de novas aquisições, disponibilização de obras, catálogos, publicacões e possibilidade de cópias já existem no site da biblioteca (talvez pudesse ser ampliado). Para cópias de documentos existe o serviço de Comutação Bibliográfica (que possibilita o acesso a artigos, teses e dissertações através de intercambio entre bibliotecas participantes) Na biblioteca virtual há uma relação de indicação de sites de pesquisa de acordo com área do conhecimento.

A questão 13 solicitava aos alunos sugestões de serviços que a biblioteca poderia oferecer. Dois alunos não responderam esta questão. Foram sugeridos:

- maior divulgação dos serviços prestados;
- banco de dados prático de ser consultado, organizado por temas e pelos cursos da Universidade;
- Ampliação do acervo. O acervo é ainda um tanto quanto limitado; Ao consultá-la, constata-se um verdadeiro acervo de catalogação referente às disciplinas que compõem as grades dos cursos de graduações oferecidos reforçado pelas indicações dos sítios.

7 SUGESTÕES DE SERVIÇOS

Baseado na análise dos serviços oferecidos pela Biblioteca da Unisul e as sugestões dos alunos, o quadro abaixo propõe ampliação e novos serviços para o público da educação a distância.

BIBLIOTECA UNISUL	SERVIÇOS
Sugestões	**Comentários**
Divulgação dos serviços da biblioteca	Apesar dos serviços da biblioteca estar descrito no manual do aluno, percebe-se que os mesmos não têm conhecimento destes serviços.
Serviços de circulação (empréstimos, devolução e renovação)	Verificar a possibilidade de novas parcerias com as bibliotecas de outros estados para os serviços de empréstimos de livros. Por exemplo: alunos da Unisul que moram em Porto Alegre, através do comprovante de matricula possam retirar livros em instituição conveniada, por exemplo PUCRS.
Aquisição de novas bases de dados	A instituição possui muitos cursos a distância e possui serviços que podem ser melhorados de ampliarem a aquisição de nova bases.
Aulas Virtuais	Inserir como disciplina dos cursos EAD o treinamento da biblioteca para que todos tenham conhecimento dos recursos disponíveis. As aulas seriam ministradas por um bibliotecário.
Criação de uma biblioteca digital com as monografias de especialização, teses e dissertações	Divulgar e permitir o acesso a produção cientifica de seus alunos e professores. É uma forma de ampliar o acervo digital e, além disso, permite aos alunos à distância acesso a um conteúdo de qualidade produzido pela própria universidade.
Canal converse com o bibliotecário	Acesso via chat com conversa online entre bibliotecário e aluno para dar consulta via atendimento remoto e responder questões e dúvidas dos alunos e, relação a pesquisas.
Convênio SINBAC	Verificar a possibilidade de o aluno levar o livro para casa através do empréstimo entre bibliotecas ao invés de apenas utilizá-lo nas dependências da biblioteca.
Editora da Unisul	Verificar junto a editora se é possível disponibilizar uma cópia eletrônica da produção científica elaborada por professores da Unisul para acesso eletrônico
Orientação na elaboração de referências	Disponibilizar conforme ocorre na PUCRS, links com modelos de apresentação de trabalhos acadêmicos e elaboração de referências. O serviço pode ser oferecido mediante senha.
Periódicos on-line	Disponibilizar em formato eletrônico os periódicos produzidos pela Universidade.
Sites indicados nas disciplinas	Enviar ao bibliotecário (a) responsável ou incluir via formulário disponível na BV os sites que fossem indicados nas aulas a distância.

Quadro 3 - Unisul : Serviços online ao aluno à distância: sugestões e comentários

Apesar de a amostra ter sido muito pequena sugere-se que a Biblioteca da Unisul faça uma ampliação no trabalho de divulgação de seus serviços. Pode ser utilizado o primeiro encontro presencial para fazer este trabalho ou o próprio ambiente de aprendizagem. Conforme for a demanda de serviço seria necessária a ampliação da equipe da biblioteca para atendimento deste publico.

8 CONCLUSÓES

Esta pesquisa nos trouxe muito mais indagações do que soluções. Será que os demais alunos compartilham da mesma opinião de seus colegas. Os números reduzidos de retorno dos questionários prejudicam uma conclusão consistente. Pelas respostas obtidas podemos dizer que a Biblioteca da Unisul precisa de um trabalho de marketing, pois alguns serviços indicados pelos alunos ela já oferece. Isso mostra que o aluno não tem conhecimento dos benefícios que está a sua disposição.

A literatura mostra que a biblioteca tem um papel importante no auxilio a pesquisa. O bibliotecário como mediador da informação pode auxiliar alunos e professores nesta busca.

De acordo com o questionário verifica-se que a maioria dos alunos recorre aos professores no momento de suas pesquisa. Sugere-se que a biblioteca tenha um espaço no ambiente virtual de aprendizagem, através de uma disciplina, treinamento virtual, divulgação dos serviços na primeira aula presencial dos alunos à distância.

Sugere-se também uma nova pesquisa sobre o assunto seja realizada buscando uma amostra maior. Os questionários devem ser enviados em um período letivo e não no final do semestre. Um estudo de usuário pode ser realizado pela biblioteca buscando identificar seu publico e consequentemente identificando suas necessidades poderão ampliar e melhorar seus serviços para a comunidade acadêmica.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS. **Sistema ACAFE.** Disponível em: <http://www.acafe.org.br/newpage>. Acesso em: 2 out. 2006.

BLATTMANN, Ursula. **Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação a distancia**: biblioteca virtual. 2001. 187 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós- Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Superior. Comissão Assessora para Educação Superior a Distância. **Relatório:** agosto 2002. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/EAD.pdf>. Acesso em: 2 out. 2006.

CARVALHO, M. C. R. de Oliveira. **Biblioteca digital de uma comunidade virtual de aprendizagem:** a experiência em andamento da rede de instituições católicas de ensino superior. Disponível em: http://libdigi.unicamp.br/document/?code=8307 Acesso em 22 nov. 2006.

DUTRA, Sigrid Karin Weiss; FRANZONI, Ana Maria Bencciveni; LAPOLLI, Edis Mafra. **A Biblioteca universitária e seus serviços aos projetos de ensino à distância:** experiência da UFSC. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Disponível em: http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/126.a.pdf>. Acesso em 20 nov. 2006.

FIGUEIREDO, N.N. Evolução e avaliação do serviço de referência. In: _____. **As origens dos serviços de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polis, 1992. p.11-16

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Bilioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação,** Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1991.

MORENO, Patrícia da Silva. **Serviço de Referência Digital**: uma análise apoiada em agentes de interface. 2005, 153 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista, Marilia, 2005.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, Bernadete Santos (org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais.** Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. p. 1-19.

NUNES, Ivônio Barros. Noções de educação a distância. **Revista Educação a Distância.** Brasília, Instituto Nacional de Educação a Distância, n.4/5, dez./93-abr/94, p. 7-25.

PAIXÃO, C. S. Referência digital: um relato da experiência na Divisão Hispânica da Library of Congress. In: SIMPOSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2004, Campinas. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://libdigi.unicamp.br/document/?code=8289>. Acesso em: 5 nov. 2004.

PETERS, Otto. **A educação a distância em transição:** tendências e desafios. São Leopoldo: UNISINOS, 2003.

RAMOS, Lucia Maria Sebastiana Verônica Costa; FIDELIS, Glauci Elaine Damásio; FUNARO, Vânia Martins Bueno de Oliveira**. Serviços de Referência e** suas Práticas**.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Bahia. **Anais...** Disponível em: **http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewpaper.php?id=311** Acesso em 02 dez 2006.

SAUNDERS, L. **Building the virtual reference desk**. 2001. Disponível em: <http://www.infotoday.com/it/mar01/saunders.htm>. Acesso em: 12 abr. 2006.

TORRES, Patrícia Lupion; LOCH, Márcia. **Fundamentos de educação a distância.** Palhoça: UnisulVirtual, 2005.

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária.** Disponível em: <www.unisul.br>. Acesso em: 25 set. 2006.

VERAS, Dauro. Material impresso na educação a distância: estratégias de concepção e redação. **E-Biblioteca de Comunicação**, [S.l], jun. 1999. Disponível em: <http://www.geocities.com/simaocc/ebc_dauroveras1.pdf>. Acesso em: 15 set. 2006.

VICENTINE, Wilson Bittencout et al. Projeto e formalização de um ambiente hipermídia integrado para a virtualização de bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000. CD-ROM.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Prezado(a) colega, conto com sua colaboração ao responder este questionário que busca coletar dados para uma pesquisa sobre o **Papel da Biblioteca na Educação a Distância**. Este tema é o foco do estudo de uma monografia do Curso de Especialização em Metodologia da Educação a Distância, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Este questionário apresenta perguntas abertas e fechadas com o intuito de apurar como os alunos a distância buscam as informações para suas pesquisas e estudos.

Por favor preencha os dados abaixo:

Idade:
sexo:
Formação Acadêmica:
Profissão:

1) Esta é sua primeira experiência com um curso na modalidade à distância?

( ) Sim ( ) Não

Se **positivo**, passe para questão 4.

2) Que tipo de cursos a distância você já fez?

( ) capacitação
( ) graduação
( ) especialização
( ) mestrado
( ) doutorado
( ) outro Qual?_____

3) Em qual Instituição ?

_____

4) Em relação a Biblioteca Universitária da Unisul, você conhece os serviços da biblioteca?

( ) Sim ( ) Não

Se **negativo**, passe para a questão 7.

5) Você já utilizou algum dos serviços da Biblioteca da Unisul?

( ) Sim ( ) Não

Se **positivo**, qual(is) serviço(s) você utilizou

_____
_____
_____
_____

6) A biblioteca atendeu as suas expectativas?

( ) Sim ( ) Não

Se sua resposta for **negativa,** comente quais eram suas expectativas:
_____
_____
_____
_____

7) Você conhece a Biblioteca Virtual da Unisul?

( ) Sim ( )Não

8) Você já utilizou a Biblioteca Virtual da Unisul?

( )Sim ( ) Não

9) Você utiliza material impresso (livros, artigos, etc) para realizar suas pesquisas acadêmicas?

( ) Sim ( ) Não

Se **positivo**, onde você tem acesso a este material?

( ) Consigo emprestado com colegas
( ) Compro os livros que preciso
( ) Em uma biblioteca universitária da minha cidade
( ) Através dos serviços que a Biblioteca da Unisul oferece
( ) outro. Qual?

_____

_____

10) No momento em que você realiza uma pesquisa acadêmica na Internet, você utiliza qual ferramenta de busca: ?

( ) Google
(..) Google Acadêmico
( ) Alta vista
( ) Cadê
( ) catálogos de bibliotecas.Quais? _____
( ) periódicos online. Quais? _____
( ) e-books
( ) outro. Qual? _____

11) Se em sua pesquisa você não localiza a informação desejada, para quem você pede ajuda?

( ) Colega de aula
( ) professor tutor
( ) alguém da família
( ) colega de trabalho
( ) bibliotecário(a)

( ) outro. Qual? _____

12) Na sua opinião, que tipo de serviço uma biblioteca universitária deveria oferecer aos alunos à distância ?

_____
_____
_____
_____

13)Na sua opinião, o que pode ser acrescentado aos serviços da Biblioteca Universitária da Unisul para melhor atender o aluno de cursos a distância?

_____
_____
_____
_____