

XIX encontro nacional
de pesquisa em
ciência da informação
ENANCIB

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018

GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA O USUÁRIO DAS BIBLIOTECAS DOS POLOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Maria Elizabeth de Oliveira Costa (Universidade Federal de Minas Gerais)

Jorge Santa Anna (Universidade Federal de Minas Gerais)

Beatriz Valadares Cendón (Universidade Federal de Minas Gerais)

UNIVERSITY LIBRARIES AND THE MANAGEMENT OF INFORMATION FOR THE USER OF LIBRARIES OF THE POLES OF DISTANCE EDUCATION

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: A Educação a Distância requer o uso de materiais para subsidiar as atividades educativas, o que implica que as bibliotecas universitárias devem garantir a expansão dos serviços bibliotecários para além dos muros das instituições, levando ensino de qualidade a diversas partes da nação, conforme proposta da Universidade Aberta do Brasil. Este artigo constitui um recorte de pesquisa de doutorado, e parte da pesquisa de mestrado, cujo objetivo é descrever a percepção, o uso e/ou não uso das bibliotecas por graduandos do ensino a distância, tendo como ambiente de investigação a Universidade Federal de Minas Gerais. Apresenta os cursos de Graduação oferecidos a distância, por essa universidade, e levanta a existência de bibliotecas de apoio a essa modalidade de ensino. Adota pesquisa descritiva, de abordagem quali-quantitativa, com estudo de caso. Coleta de dados é através de métodos bibliográficos, documentais, recorrendo-se à também observação participante e questionário para coletar dados acerca do uso e/ou não uso das bibliotecas pelos acadêmicos. Resultados indicam que embora haja predominância de uso, observaram-se alguns desafios, como distância do polo, falta de material adequado às necessidades e maior divulgação dos serviços, sobretudo quanto à oferta de serviços digitais, remetendo à necessidade de ações interventivas e mediadoras entre as bibliotecas universitárias, os Centros de Apoio a Educação a Distância e as Bibliotecas nos Polos de Apoio Presencial.

Palavras-Chave: Ciência da Informação; Bibliotecas Universitárias; Educação a Distância; Bibliotecas dos Pólos.

Abstract The Distance Education, similarly to face-to-face teaching, requires the use of resources to subsidize educational activities, which implies that university libraries should ensure the expansion of library services beyond the walls of institutions, presents part of a doctoral and master's research, whose objective is to describe the perception and the use or non-use of the libraries by undergraduate students in distance learning courses, at the Federal University of Minas Gerais General. It presents the distance learning undergraduate courses offered by this university, and identifies the libraries that support this modality of education. This is a descriptive, qualitative-quantitative research, that uses case study methods. Data collection is through bibliographic, documentary sources. Participant observation and questionnaire are also used collect data about the use or non-use of libraries by academics. Results show that although there is a predominance of use, there have been some challenges, such as distance from the central library, lack of resources adequate to the needs and need for greater dissemination of services, especially regarding the provision of digital services. Results point to the need for intervention and mediating actions between university central libraries, the Distance Education Support Centers and the libraries in the On-site Support Centers.

Keywords: Information Science; University Libraries; Distance Education; Libraries of the Poles.

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento de pesquisas no campo da Ciência da Informação tem contribuído para o crescimento dessa área de conhecimento, desde o final do século XX. As principais características dessa área de conhecimento que estimula o desenvolvimento de pesquisas estão relacionadas à interdisciplinaridade, às tecnologias da informação e à sociedade da informação (SARACEVIC, 1996). De um modo específico, nesses estudos, há preocupação com a informação registrada e o conhecimento, com as tecnologias e serviços relacionados com a facilidade para gestão e uso (SARACEVIC, 2009).

De todas as tendências de investigação, a necessidade e o uso da informação constituem temas recorrentes publicados na literatura, sobretudo no que tange à avaliação das tendências teóricas e metodológicas para investigação do comportamento informacional de usuários. Normalmente, os resultados obtidos nessas pesquisas estimulam os estudiosos da área, direcionando-os à realização de trabalhos futuros.

O estudo da necessidade e uso da informação tem como foco principal o usuário (suas necessidades informacionais) e a proposta central desses estudos é garantir que a informação chegue de modo eficiente e satisfatório ao usuário, atendendo suas necessidades. Portanto, compreender as necessidades, a usabilidade, o comportamento, enfim, conhecer o usuário e suas considerações acerca do que é oferecido nos serviços de informação torna-se uma estratégia imprescindível, haja vista propor melhorias ao que é oferecido, como também melhorar as práticas de organização e disponibilização dos acervos.

A organização de acervos bibliográficos em bibliotecas universitárias é algo necessário, visto que os materiais desses acervos precisam ser organizados em consonância com os conteúdos ministrados nas disciplinas curriculares. Daí, constata-se as contribuições das bibliotecas universitárias na sistematização dos acervos e os vários produtos e serviços decorrentes desse processo.

Se desafios perfazem o contexto da construção e gestão dos acervos físicos, que sustentam, principalmente, as atividades dos cursos presenciais, há de se considerar que a disponibilização dos acervos digitais e/ou físicos para o ensino a distância também perpassa muitos problemas, que precisam ser solucionados, uma vez que, como o aluno dos cursos presenciais, o aluno da modalidade a distância também precisa dispor de bibliotecas e de seus variados serviços.

Os alunos dos cursos presenciais das Instituições de Ensino Superior (IES) encontram uma estrutura adequada para apoio as suas pesquisas, tais como: acervo referente às bibliografias básicas dos cursos, acervos on-line como as bibliotecas digitais, Portal de Periódicos da Capes, além do atendimento às suas demandas e necessidades, por um profissional especializado. Os alunos dos cursos presenciais têm todo o aparato a seu favor.

Ao contrário do que acontece com os alunos dos cursos presenciais, os alunos da EaD, na maioria das vezes, ainda não possuem acervos sistematicamente organizados, a eles disponibilizados, como também não contam com a presença de profissionais para atendimento no ambiente virtual ou mesmo nas Bibliotecas dos Polos. Em muitos casos, é comum observar uma falta de conexão entre os conteúdos abordados nas disciplinas e sua bibliografia básica e o material disponibilizado nas bibliotecas dos Pólos para uso desses alunos.

No entanto, com a institucionalização da Universidade Aberta do Brasil (UAB), em 2005, e as políticas criadas para estimular o desenvolvimento do ensino a distância nas instituições educacionais do Brasil, esforços têm sido realizados nos últimos anos, de modo a garantir a melhoria dessa modalidade de ensino, por conseguinte, sua expansão. Pode-se dizer que o ensino a distância ou Educação a Distância (EaD) vem alcançando um novo cenário e contribuindo com o país na área do desenvolvimento educacional.

As recomendações estabelecidas pelas políticas institucionais é que, os alunos de EaD, tenham locais físicos específicos para estudo e encontros, dentre outras atividades a serem realizadas. Surgem, portanto, os pólos de apoio presencial, que funcionam, segundo Silva et al. (2010), como o “braço operacional” da instituição pública de ensino superior na cidade do

estudante (ou na mais próxima dele), onde acontecem os encontros presenciais, o acompanhamento e a orientação para os estudos, as práticas laboratoriais e as avaliações presenciais.

No que tange às bibliotecas e à oferta de material informação e demais serviços de informação, as políticas estabelecem a necessidade de formação de um acervo que atenda os conteúdos demandados nas bibliografias dos cursos. Além disso, é preciso que a biblioteca seja gerida por bibliotecários, os quais precisam aproveitar as potencialidades do ambiente digital, de modo a tornar os acervos e serviços informacionais cada vez mais acessíveis e utilizáveis.

A partir dessas recomendações, estudos são desenvolvidos no sentido de demonstrar os casos de sucesso, como também evidenciar as dificuldades que ainda permeiam esse contexto. Os resultados da pesquisa de Silva e Reis (2014) revelaram a importância de maior interlocução entre os sistemas de bibliotecas e os centros que apoiam o ensino a distância, de forma a se definir políticas norteadoras para as ações da biblioteca no contexto da EaD. Já o estudo de Sena e Chagas (2015) reforçou o principal papel da biblioteca universitária para os usuários da EaD, cujo objetivo dessa unidade é contribuir para a satisfação das necessidades informacionais de professores, alunos, técnicos e comunidades vinculadas à universidade.

Há de se considerar como iniciativa de grande contribuição nas universidades, a criação de setores específicos para gerenciar os cursos a distância, os chamados Centros de Apoio à EaD (CAEDs). Esses setores, em linhas gerais, são responsáveis por dar apoio, suporte, infraestrutura, capacitação de pessoas, dentre outras necessidades demandadas para criação e manutenção dos cursos a distância.

No âmbito da Universidade Federal de Minas (UFMG), o CAED vem exercendo essas funções em favor do ensino a distância, desde o ano de 2003. Dentre algumas ações, citam-se: apoio e incentivo na elaboração de material didático para os cursos, divulgação da EaD junto à comunidade acadêmica da UFMG, implantação de plataforma de educação a distância para auxiliar a oferta dos cursos, elaboração de projetos para financiar a oferta de cursos e a implantação de polos regionais de EaD na gestão dos recursos, criação de material didático, dentre outras (CAED, 2018).

Além disso, outras ações relevantes desempenhadas pelo CAED, em parceria com o sistema de bibliotecas, dizem respeito à estruturação das Bibliotecas dos Polos, as quais oferecem materiais informacionais e outros recursos e serviços como os realizados nas demais bibliotecas universitárias do sistema. A criação de um setor específico para cuidar da gestão das

Bibliotecas dos Polos, como apontado no estudo de Costa, Santa Anna e Cendón (2017), certamente, é uma iniciativa louvável que demonstra a preocupação, investimento e valorização da biblioteca universitária e da instituição de ensino para o benefício da EaD, pensando na melhoria contínua dessa modalidade de ensino, como também na satisfação dos usuários dessa modalidade.

Considerando este contexto, algumas questões podem ser levantadas, tais como: 1- os universitários dos cursos de Graduação a distância da UFMG conhecem e têm aproveitado o potencial das bibliotecas e, caso contrário, quais as razões prováveis para o não-uso? 2 – Se conhecem/utilizam os serviços das bibliotecas, como tem feito uso dessas unidades? Que percepções os usuários têm dos serviços oferecidos? Essas questões complexas foram contempladas em uma dissertação de mestrado já concluída e em uma tese de doutorado em andamento sobre o tema “Contribuições das Bibliotecas Universitárias e a disponibilização de serviços e produtos ao aluno da EaD”. O presente artigo mostra resultados parciais da pesquisa de mestrado sobre estudo de usuários da EaD (Mestrado) em conjunto com levantamento acerca da estruturação da EaD em uma instituição (Doutorado) – os quais fornecem o diagnóstico da opinião de uma parcela dos usuários e a forma de gestão da EaD. Esses dados permitem formular indícios embrionários acerca do que precisa ser melhorado ou iniciado, tendo em vista potencializar o papel das bibliotecas e da Ciência da Informação no contexto dos cursos a distância e que servirão de base para aprofundamento posterior da pesquisa. O artigo que ora se apresenta constitui parte da fase final da pesquisa de dissertação, cujo um dos objetivos é descrever a percepção e o uso e/ou não-uso das bibliotecas dos polos por universitários-graduandos do ensino a distância e dados preliminares da pesquisa de doutorado.

Além disso, o artigo apresenta os cursos de Graduação oferecidos a distância, pela UFMG, e levanta a existência de bibliotecas de apoio nos polos, a partir de procedimentos metodológicos iniciais aplicados na pesquisa de doutorado. O presente estudo é um estudo de caso descritivo, com procedimentos coleta de dados através de pesquisa documental (análise ao site do CAED/UFMG e dos cursos a distância) e bibliográfica (análise a artigos e livros que versam sobre o assunto).

2 ORGANIZAÇÃO, USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO CONTEXTO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A Ciência da Informação possui diversos campos de investigação, com predominância de estudos e temas relacionados à recuperação de informação, usuários, uso e estudos de métricas. Seu desenvolvimento está diretamente relacionado à expansão das tecnologias da informação e comunicação e os reflexos provocados nas instituições, sobretudo em bibliotecas, arquivos, museus, dentre outras. Nessas instituições, há preocupação “[...] com a informação registrada e o conhecimento, com as tecnologias e serviços relacionados com a facilidade para gestão e uso [...]” (SARACEVIC, 2009, p. 2570, tradução nossa).

Saracevic (1996) menciona que desde os anos 1960, até os dias atuais, a informação, o conhecimento, a comunicação e o uso da informação foram os principais problemas de pesquisas na Ciência da Informação. E a partir da década de 1970, a recuperação da informação obteve uma contextualização mais ampla, voltando seus estudos para os usuários e suas interações, tendo suas bases direcionadas aos processos de comunicação humana.

De acordo com esse autor, o volume de informações que circunda a sociedade requer o estabelecimento de métodos e técnicas específicas que condicionem, por um lado, o tratamento da informação, de modo que essa esteja sistematicamente organizada e, por outro, seja viabilizada, por meio desse processo de organização, a recuperação da informação armazenada.

Para Saracevic (1996), a informação precisa ser devidamente representada em sistemas informatizados, sendo necessária a sua compreensão tanto pelas máquinas quanto pelo humano. Logo, a compreensão humana é complexa, uma vez que não se trata apenas da leitura e verificação dos códigos, como realizado pelas máquinas, mas envolve aspectos semânticos (cognitivo) e pragmáticos (real), algo pertencente unicamente à condição humana, como relatado nos estudos de Brascher e Café (2008).

Sendo assim, representar tematicamente a informação extravasa a ação meramente técnica e codificada das estruturas dos dados. Ao contrário, por envolver questões cognitivas, incluem-se, nesse processo, as propriedades do conteúdo e do significado das estruturas, considerando a condição social de quem utiliza a informação materializada (BRASCHER; CAFÉ, 2008). Para as citadas autoras, em linhas gerais, o objetivo da organização da informação é possibilitar o acesso ao conhecimento contido na informação.

Considerando que a informação é organizada para atender necessidades específicas de humanos, conforme refletido por Saracevic (1996), salienta-se que a organização da informação compreende o tratamento de um conjunto de objetos informacionais para

arranjá-los sistematicamente em coleções, as quais formarão as bases de dados dos acervos de bibliotecas, museus, arquivos, sejam elas em formato impresso quanto eletrônico (LANCASTER, 2004).

Guimarães (2009) destaca que a organização da informação é um conjunto de procedimentos que incidem sobre um conhecimento socializado, aos quais variam em detrimento ao contexto em que são produzidos ou os fins a que se destinam. Portanto, afere-se que todo e qualquer procedimento realizado em prol da representação da informação tem o fim de atender as necessidades específicas de quem irá utilizar a informação que está sendo representada. A partir dessa concepção, constata-se o valor atribuído às necessidades e uso da informação, conforme descrito no texto clássico de Saracevic (1996).

Julien e Duggan (2000) relatam que a área de pesquisa denominada necessidade e uso da informação (*information needs and uses*), em Biblioteconomia e Ciência da Informação, inclui o estudo das necessidades de informação das pessoas, dos processos de busca e do uso da informação. Portanto, como ensina Saracevic (1996), a Ciência da Informação extravasa sua concepção meramente técnica, ao adentrar-se à necessidade de adaptar os sistemas informatizados e as máquinas às condições humanas.

Sendo assim, nas últimas décadas do século XX, as pesquisas sobre organização da informação têm sido direcionadas para a questão da necessidade e do uso, considerando o fator humano como o principal elemento a ser considerado no momento de construir os sistemas computacionais de representação e recuperação da informação (SARACEVIC, 1996, 2009). Para Julien e Duggan (2000), mais recentemente, esta área tem sido chamada de “comportamento informacional” (*information behavior*).

Os autores Julien et al. (2011) concordam que o comportamento informacional é uma área significativa de pesquisas e de interesse contínuo em Biblioteconomia e Ciência da Informação, preocupando-se com a análise da procura de informação pelas pessoas e o uso que fazem da informação. E os termos mais comumente usados na literatura para indexar trabalhos desta área são “necessidade de informação” e “uso da informação”.

Já as autoras Gasque e Costa (2010), ao analisarem as revisões da literatura sobre necessidade e uso da informação, relatam que Brittain (1970) criticou as pesquisas sobre necessidade da informação, por serem confundidas com as de demandas, devido à imprecisão do conceito de necessidade. Por sua vez, Figueiredo (1994) contempla nos estudos de necessidade e uso, a presença do usuário e a importância de se realizar, previamente, estudos

de usuários antes de se elaborar e gerir os sistemas de representação. A autora entendeu que os estudos de usuários são as investigações realizadas para conhecer as necessidades de informação dos usuários ou para avaliar o atendimento das necessidades de informação pelas bibliotecas e pelos centros de informação.

Gasque e Costa (2010), ao recorrerem à obra de Wilson (1999), salientam que o termo pode ser compreendido de uma maneira mais abrangente, inserindo-o no campo do comportamento humano e denominando-o de comportamento informacional, pois refere-se às atividades de busca, uso e transferência de informação para satisfazer as necessidades de informação de uma pessoa. Por fim, os citados autores confirmam que o conceito de comportamento informacional é adequado para os estudos sobre usuários de informação.

Greifeneder (2014), baseando-se nas pesquisas de Bates (2010), descreve que o comportamento informacional é o termo genérico para cada interação humana com a informação, o que significa que o comportamento informacional pode incluir comportamentos que descrevem como as pessoas evitam as informações, gerenciam seus e-mails, encontram informações de forma casual, como os alunos procuram informações para suas atribuições, ou como as pessoas usam, por exemplo, um catálogo da biblioteca. Acrescenta que o termo gramaticalmente mais correto seria comportamento informacional humano, o qual tem sido usado por vários investigadores como Spink e Cole (2006), Sonnenwald e Livonen (1999) ou Wilson (2000). Entretanto, a maioria dos pesquisadores ainda usa o termo comportamento informacional.

Conforme descrito por Greifeneder (2014) acerca das necessidades específicas de usuários, dependendo do contexto em que estão situados, evidencia-se a importância de se estudar os usuários que necessitam de informações acadêmicas, como acontece nas unidades de informação inseridas nas instituições de ensino. Sendo assim, a necessidade e uso pelo usuário nas bibliotecas de apoio à EaD, como as Bibliotecas Polos, dentre outros espaços e serviços de informação, no âmbito das universidades, torna-se um importante tema de investigação.

Assim, as bibliotecas universitárias devem se adaptar aos novos tempos no intuito de irem ao encontro das necessidades dos usuários atuais sendo eles usuário presencial ou remoto. Com efeito, precisam conhecer seus usuários e necessidades, para, a partir de então, elaborar acervos bibliográficos e serviços inerentes ao uso adequado e efetivo das coleções (COSTA; SANTOS; BARBOSA, 2015).

Nesse contexto, é notório considerar que a estruturação de bibliotecas, sejam elas presenciais, digitais, munidas de acervos bem sistematizados e organizados, principalmente em termos de conteúdos que traduzem as disciplinas ensinadas nas academias, representa uma importante atividade a ser realizada nas instituições que oferecem cursos a distância (PEREIRA; SANCHES, 2009).

Tendo em vistas as necessidades dos usuários da EaD, a representação, organização e recuperação da informação no contexto digital para esses usuários agrega valor, uma vez que viabiliza

[...] subsídio às questões de referência que abarcam o **processo de ensino e aprendizagem**, além de oferecer suporte para as questões de disseminação da informação em meio virtual, visando um relacionamento com os usuários baseado em conceitos que envolvem **interatividade, colaboração e cooperação** (PEREIRA; SANCHES, 2009, p. 2, grifo nosso).

Semelhante ao estudo de Pereira e Sanches (2009), alguns estudos defendem a importância de se conhecer as necessidades dos usuários da EaD, de modo que os produtos e serviços oferecidos no ambiente digital possam ser estruturados, representados e disponibilizados, com vistas a atender demandas específicas, assim como defendeu Bertagnolli et al. (2007).

Desse modo, é preciso entender que a organização da informação no ambiente digital, direcionada ao uso de atividades educacionais e científicas, tende a acrescentar aos usuários outras opções de acesso às informações científicas, proporcionando o rápido acesso à informação e também o uso simultâneo de um mesmo documento (BERTAGNOLLI et al., 2007).

Ademais, segundo Costa, Santa Anna e Cendón (2017), os usuários da EaD possuem os mesmos direitos dos usuários dos cursos presenciais, logo, faz-se necessário disponibilizar infraestrutura e serviços informacionais que vão além do acesso e uso da coleção, mas que contemplem, também, espaço para leitura, lazer, treinamentos de uso, ações de marketing para divulgação dos serviços, dentre outros.

Portanto, segundo esses autores, com o surgimento da EaD, as bibliotecas universitárias, apoiadas no potencial das tecnologias da informação e com os argumentos teóricos e metodológicos da Ciência da Informação, têm a capacidade de transformar a unidade de informação em um ambiente para todos, direcionado a públicos, necessidades e contextos dos mais variáveis possíveis. Em suma, à medida que as bibliotecas valorizarem e re

(conhecerem) seus usuários como centro das atenções, certamente, ações serão consolidadas, de modo a

[...] fazer com que os indivíduos tenham acesso à informação necessária para o seu aprendizado, adquirindo novos conhecimentos e obtendo novas oportunidades. E que cada um dos gestores envolvidos nas instituições públicas possa agir para que a EaD atenda aos objetivos sociais a que se propõe (COSTA; SANTA ANNA; CENDÓN, 2017, p. 1754).

No âmbito da UFMG, estudos têm demonstrado os esforços despendidos pela instituição em comunhão com o sistema de biblioteca para melhoria no atendimento às necessidades do alunado da EaD. Nesse contexto, de acordo com Costa, Santos e Barbosa (2015), as bibliotecas universitárias procuram analisar as mudanças educacionais e conhecer as inovações da área a fim de aprimorar, adaptar e adequar os seus serviços para prestar um atendimento de qualidade à comunidade acadêmica. Reforça-se, segundo Antônio (2013), que a excelência e qualidade dos serviços a serem oferecidos somente serão alcançadas à medida que as instituições adotarem medidas para reconhecimento de necessidades e estabelecer ações para adequação e melhoria contínua de seus produtos e serviços ofertados aos acadêmicos das diferentes modalidades de ensino.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Esta é uma pesquisa descritiva, considerando a classificação geral para as pesquisas, com base nos objetivos a que se propõem (GIL, 2010). Trata-se de um estudo de caso, considerando o ambiente de investigação e os sujeitos analisados: acadêmicos dos cursos de Graduação na modalidade EaD da UFMG.

Para coleta de dados, o estudo utiliza pesquisa bibliográfica e documental. Na pesquisa bibliográfica foram consultados livros e artigos de periódicos publicados na literatura brasileira e estrangeira. Já na pesquisa documental, os dados foram coletados mediante à consulta realizada junto ao site do CAED da UFMG. Esse departamento constitui uma unidade independente, vinculada diretamente à Pró-Reitoria de Graduação da universidade, sendo composto por diversas equipes de trabalho, tais como: diretoria, recursos humanos, compras, órgãos colegiados, assessoria pedagógica, dentre outras (CAED, 2018). No site do CAED foram identificados os cursos EaD e os Polos que atendem esses cursos.

A primeira etapa da tese a ser desenvolvida levou em consideração o levantamento de características referentes à estruturação e organização da EaD na UFMG. Nesse aspecto, são

descritos os cursos presenciais existentes na atualidade, a vinculação temática e organizacional desses cursos (área de conhecimento e unidade acadêmica da instituição), como também, em quais polos são ofertados.

Uma outra etapa de coleta de dados usou questionário com perguntas abertas e fechadas, além da observação participante para levantar as opiniões de um conjunto de usuários dos cursos a distância, de modo que seja possível ter um conhecimento preliminar acerca do uso dos serviços de informação para essa parte da comunidade acadêmica. Considerou-se como principais questões a serem investigadas: uso e não-uso das bibliotecas, motivos do não-uso, tipo de informação mais utilizada, conhecimento dos serviços e frequência de uso.

O questionário foi enviado em 2013, via e-mail a 714 estudantes dos cursos de Ciências Biológicas, Geografia, Matemática, Pedagogia, e Química que envolviam os polos das cidades de Bom Despacho, Buritis, Formiga, Governador Valadares e Montes Claros. Foram retornadas 128 respostas, em um prazo de trinta dias com uma média de 13% de retorno. No que tange à observação participante, ela foi conduzida em meio a cinco visitas *in loco* (nos cinco polos de apoio presencial dos cursos de Graduação em EaD).

A partir dos procedimentos metodológicos adotados, classifica-se o estudo como sendo de abordagem quali-quantitativa, visto que parte dos dados são passíveis de quantificação, sendo apresentados no formato de quadros, tabelas e gráficos, e parte são qualitativos, em cuja análise consideraram-se os aspectos abstratos, interpretativos e subjetivos desses dados, no comparativo com os resultados de pesquisas correlatas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A missão do CAED é fomentar a EaD na UFMG, por meio de ações realizadas com outros órgãos da universidade, cujos beneficiários são os cursos oferecidos na modalidade a distância. Os objetivos dessa unidade administrativa são o de coordenar, assessorar o desenvolvimento de cursos de Graduação e Pós-Graduação a distância, além de desenvolver estudos e pesquisas, promover a articulação da universidade com os polos de apoio presencial, como também, produzir livros e materiais didático-instrumental para subsidiar as atividades realizadas pelos cursos.

O CAED foi criado em 2003 e, ao longo dos anos vem se aperfeiçoando, tendo em vista contribuir para tornar a modalidade a distância um ensino de referência na Instituição.

Atualmente, na modalidade EaD, a universidade possui um total de cinco cursos de Graduação, sete de Especialização e 14 de extensão e aperfeiçoamento. Reforça-se que, neste artigo, são levantados apenas os cursos de Graduação, tendo em vista que representam o início das carreiras profissionais dos estudantes. O quadro 1 expõe esses cursos e características a eles relacionadas, como objetivo e unidade administrativa a que estão vinculados na universidade.

Quadro 1: Levantamento dos cursos de Graduação oferecidos na EaD e gerenciados pelo CAED-UFGM.

NOME DO CURSO	OBJETIVO PRINCIPAL	UNIDADE VINCULADA
Ciências Biológicas	Viabiliza a formação de profissionais capacitados para o exercício de atividades docentes nas diversas áreas da Biologia.	Instituto de Ciências Biológicas (ICB)
Geografia	Permite de forma destacada, a compreensão das relações entre os elementos e fluxos físicos e socioeconômicos que organizam os espaços terrestres.	Instituto de Geociências (IGC)
Matemática	Propõe uma sólida formação matemática e pedagógica, além de uma formação para a prática e de análise da prática (para aqueles que já possuem essa experiência).	Instituto de Ciências Exatas (ICEX)
Pedagogia	Formar profissionais em nível de graduação plena para atuar na educação infantil e nos anos iniciais do ensino fundamental.	Faculdade de Educação (FAE)
Química	Habilitar o alunado a lecionar Química no ensino médio e Ciências nas últimas séries do Ensino Fundamental, introduzindo os estudantes no universo do discurso científico e na prática educativa.	Instituto de Ciências Exatas (ICEX)

Fonte: Dados da pesquisa - 2018.

Por meio da análise aos dados disponibilizados no quadro 1, constata-se que os cursos a distância estão vinculados à gestão dos próprios cursos presenciais, como também são cursos pertencentes a diferentes áreas do conhecimento científico: ciências da saúde, naturais, sociais aplicadas e exatas. Com todo efeito, são cursos que contemplam titulações diferenciadas, a maioria viabilizando uma formação profissional para exercício da licenciatura.

A partir da identificação dos cursos, partiu-se para localização das bibliotecas que atendem esses cursos. Assim, primeiramente, realizou pesquisa documental, ainda no site do CAED, de modo a identificar os polos de apoio presencial e a presença de bibliotecas nesses espaços. Constatou-se a existência de 34¹ polos, distribuídos em diferentes regiões do estado de Minas Gerais, sejam em municípios com baixo número populacional e de desenvolvimento econômico, como: Lagamar, Ipanema, Corinto, dentre outros, sejam municípios mais desenvolvidos, como Governador Valadares, Uberlândia, Juiz de Fora, dentre outros.

¹ Polo de Conceição de Mato Dentro durante a execução do artigo observa que ele foi desligado conforme reportagem <https://www.ufmg.br/ead/index.php/2018/07/18/sem-cursos-em-andamento-polo-de-conceicao-do-mato-dentro-e-desligado-do-sistema-uab/>

A partir da oferta de curso em regiões longínquas, normalmente afastadas dos grandes centros, infere-se que a universidade cumpre um dos principais objetivos proposto pela UAB, que é democratizar o acesso à educação, independente do espaço físico em que alunos e professores se situem (DUS; DUMBRA, 2013). Dessa forma, garante-se à população brasileira, “[...] independente de condições financeiras, a possibilidade de desenvolvimento humano, cultural e social” (DUS; DUMBRA, 2013, p. 151).

A respeito dos polos existentes nessas cidades, apresenta-se o quadro 2, em que são detalhados os polos onde os cursos são ofertados e os órgãos responsáveis pela gestão dos polos.

Quadro 2: Distribuição dos polos dos Cursos de Graduação em EaD no Estado de Minas Gerais.

CURSOS DE GRADUAÇÃO EaD	POLO EM QUE O CURSO É OFERECIDO	ÓRGÃOS ENVOLVIDOS NA GESTÃO DO POLO
Ciências Biológicas	Araçuaí, Frutal, Governador Valadares, Montes Claros, Teófilo Otoni e Contagem	Universidade, Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia (SECT), Secretaria de Estado da Educação (SEEMG) e prefeituras
Geografia	Campos Gerais, Conselheiro Lafaiete, Corinto e Formiga	Universidade Aberta do Brasil, Secretaria de Estado da Educação e prefeituras
Matemática	Araçuaí, Bom Despacho, Conceição do Mato Dentro, Corinto, Governador Valadares, Januária, Montes Claros e Teófilo Otoni	Universidade e prefeituras
Pedagogia	Araçuaí, Bom Despacho, Buritis, Campos Gerais, Conselheiro Lafaiete, Corinto, Formiga, Governador Valadares, Teófilo Otoni e Uberaba	Universidade e prefeituras
Química	Araçuaí, Frutal, Governador Valadares, Montes Claros, Teófilo Otoni e Contagem	Universidade e prefeituras

Fonte: Dados da pesquisa - 2018.

Os dados descritos no Quadro 1 evidenciam que o curso com maior abrangência no território mineiro é o curso de Pedagogia, ofertado em dez cidades interioranas. Em segundo lugar aparece o curso de Matemática, presente em oito polos, e, empatados em terceiro lugar estão os cursos de Ciências Biológicas e Químicas, existentes em seis polos cada um. Por fim, o curso de Geografia apresenta-se com menor incidência de oferta nos polos, sendo ofertado em quatro polos.

Constatou-se que, para gestão desses polos, há parceria firmada entre a UFMG e outros órgãos, sobretudo as prefeituras das cidades, além de haver parceria também, com alguns órgãos do Estado. Além disso, identificou-se a presença de corpo docente estruturado, com coordenadores dos cursos, horário de atendimento ao público externo, como também

documentos inerentes à composição pedagógica do curso, como plano disciplinar, ementas das disciplinas, dentre outros documentos.

No que tange à presença de bibliotecas ou até mesmo, menção à oferta de serviços informacionais, essa informação não foi constatada pela pesquisa documental. No entanto, por meio da observação participante, percebeu-se a existência do espaço físico existente destinado à biblioteca, em todos os polos, assim como de acervos bibliográficos, com serviços de consulta, empréstimo, renovação e espaços para leitura.

Além dessa oferta, é preciso destacar a importância do Setor de Apoio às Bibliotecas Polos, no Sistema de Bibliotecas da UFMG, criado com o objetivo de apoiar alunos e as Bibliotecas Polos onde a universidade oferece os cursos a distância, de modo que esse setor ofereça ao alunado da EaD, os mesmos serviços prestados ao aluno dos cursos presenciais. (COSTA, 2013). Destaque para o acesso ao acervo bibliográfico com catálogo on-line, os serviços de comutação bibliográfica, acesso a bibliotecas digitais, acesso ao Portal de Periódicos Capes e empréstimo do material informacional já existente no Sistema de Bibliotecas UFMG. Mesmo havendo esses produtos e serviços inerentes a uma biblioteca, notou-se que nos Polos (na sua maioria) o acervo encontra-se isolado, sem um tratamento adequado e sem a presença de um bibliotecário para gerir a coleção e atender as necessidades dos usuários, ainda que serviços de organização do acervo e apoio às Bibliotecas nos Polos vêm sendo desempenhados pelo Setor de Apoio às Bibliotecas dos Polos na Biblioteca Universitária da UFMG.

Esse resultado reforça a necessidade de intervenção cada vez mais do sistema de bibliotecas para ampliação dos serviços informacionais, instituindo a parceria com as Bibliotecas dos Polos. As dificuldades enfrentadas na oferta adequada de serviços informacionais nos polos também foram constatadas em estudos desenvolvidos em outras universidades brasileiras. No estudo de Sena e Chagas (2015), acerca das Bibliotecas dos Polos na Universidade Federal de Santa Catarina, percebeu-se a necessidade da construção de parâmetros de qualidade que contribuam para a estruturação das Bibliotecas dos Polos de apoio presencial.

Resultado semelhante foi alcançado na pesquisa de Silva, Silva e Dias (2014), a respeito da estruturação do sistema UAB no Estado de Santa Catarina. Embora esforços venham sendo realizados, segundo esses autores, é preciso ações interventivas para ampliação dos polos. Portanto,

[...] apesar de se ter evidências das bibliotecas como sendo realidade nos polos converge a este fato algumas necessidade de investimentos tanto para melhoria do espaço físico, quanto para a ampliação do acervo, bem como a presença de um profissional bibliotecário capacitado e ainda capacitação continuada de colaboradores e alunos para utilizarem os recursos e serviços que não devem se limitar a obras físicas mas também virtuais (SILVA; SILVA; DIAS, 2014, p. 809).

A seguir apresenta-se dados obtidos na pesquisa de mestrado, por meio do envio de questionário a alunos dos cursos EaD. Foram levantados dados acerca de como esses alunos utilizam os serviços informacionais para realizar as atividades acadêmicas e, caso não a utilizem, que fatores provocam essa ocorrência, como também, que percepções possuem acerca dos serviços prestados em uma biblioteca.

O questionário enviado contemplou as seguintes variáveis, a saber: 1 - uso da Biblioteca do Polo, 2 - não-uso (e motivos), 3 - uso de outra biblioteca, 4 - conhecimento dos serviços oferecidos, e 5 - frequência de utilização. O questionário foi enviado também aos coordenadores dos 5 Polos dos cursos a distância, o qual, a pedido da pesquisadora, reforçaram junto aos alunos a importância da pesquisa e necessidade das respostas. Foi obtido um total de 128 respostas.

No que se refere à primeira indagação, constatou-se que 57% dos alunos usam as bibliotecas dos polos de apoio para as atividades de pesquisa, ao passo que 43% não utilizam. A partir dos dados, infere-se o potencial das bibliotecas universitárias no fomento às atividades acadêmicas dos universitários. A unidade é utilizada, porque, de um modo geral, os usuários precisam dos recursos existentes no acervo. Esse mesmo resultado foi identificado no estudo de Cóquero (2016), sobretudo no que tange às fontes de informação atualizadas que precisam estar disponíveis no acervo para uso.

No intuito de se compreender as razões que levam os alunos ao não-uso, obtiveram respostas das mais variadas, conforme descrito no quadro 3.

Quadro 3: Motivos do não-uso das bibliotecas dos polos.

Não. Por quais motivos não a utilizam?
<i>“Sou de Belo Horizonte, portanto, utilizo as bibliotecas do Campus.</i>
<i>Porque ainda não precisei.</i>
<i>Resido fora do polo.</i>
<i>Pobre em livros e atendimento.</i>
<i>Utilizo muito pouco, devido à distancia do polo até minha casa, mas também não há muitos livros disponíveis para os alunos, daí para quem mora longe e não consegue devolver o livro em 15 dias, é punido, como moro em BH e estudo em G. Valadares, fica inviável.</i>

XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018
22 a 26 de outubro de 2018 – Londrina – PR

<i>Tenho uma biblioteca à disposição mais perto de mim.</i>
<i>Falta de tempo</i>
<i>Distância</i>
<i>O polo é em outra cidade da que moro.</i>
<i>Moro em BH polo em GV.</i>
<i>Não possui os livros de que preciso.</i>
<i>É difícil fazer a devolução no tempo determinado.</i>
<i>Moro em outra cidade.</i>
<i>Pelo que já ouvir falar sobre a biblioteca, então prefiro buscar outros meios.</i>
<i>Uso da cidade onde trabalho.</i>
<i>Porque moro muito longe do polo, em outra cidade e só vou ao mesmo aos encontros presenciais aos sábados.</i>
<i>Até o último encontro presencial no Polo não sabia da existência da Biblioteca.</i>
<i>Porque pesquiso em casa no computador.</i>
<i>Porque utilizo os materiais que possuo.</i>
<i>Distancia</i>
<i>Por ser longe da minha residência.</i>
<i>Utilizo meus livros e a Internet.</i>
<i>Moro longe do polo</i>
<i>Recebo os livros que necessito, os demais assuntos vejo na Internet.</i>
<i>Moro em outra cidade.</i>
<i>Sim, mas não com frequência, falta material.</i>
<i>Moro em outra cidade.</i>
<i>Porque pesquiso na internet.</i>
<i>Não tem livros suficientes para a demanda de alunos.</i>
<i>Uso a Internet em casa”.</i>






Fonte: Dados da pesquisa - 2013.

A partir das sínteses às respostas dos alunos, constata-se como motivos mais frequentes de não-uso: a distância da residência do aluno até o polo, precedido da falta de materiais, e a não necessidade de uso, considerando o potencial da internet. Importante destacar uma das falas mencionando, acerca do desconhecimento da existência da biblioteca, o que evidencia a necessidade de um plano de divulgação dos serviços.

Ao contrário dessa constatação observada, esses dados podem ser confrontados, em alguns aspectos, com o estudo de Cóquero (2016), o qual identificou como principal motivo de uso da biblioteca a presença de acervo atualizado, seguida da confiabilidade nos serviços de empréstimo e reserva de livros. Por outro lado, no mesmo estudo, os entrevistados mencionaram desinteresse no uso da biblioteca, em virtude da escassez de itens e equipamentos de informática modernos, além de espaço para estudo inadequado e insuficiente.

Entre os alunos que não freqüentam a Biblioteca do Polo, 13% responderam que utilizam as bibliotecas do campus da UFMG. Alguns alunos preferem utilizar outras bibliotecas devido à localidade mais próxima de suas residências, além de ser mais fácil de cumprir o prazo de devolução dos materiais bibliográficos. Outro dado importante constatado é o fato de que 37% usam a biblioteca pública da cidade local e 27% utilizam outras unidades, conforme exposto na tabela 1.

Tabela 1: Uso de outras bibliotecas.

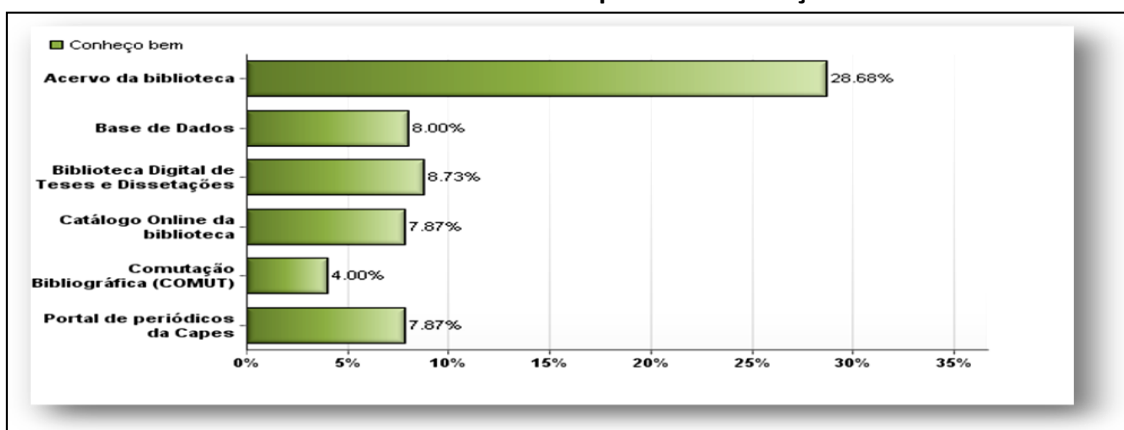
Outras bibliotecas		Valores Absolutos	%
Biblioteca Central da UFMG		6	5%
Biblioteca da UFMG da sua área de conhecimento		10	8%
Outras. Quais?		35	27%
Biblioteca Pública da cidade local		48	37%
Não utilizo		54	42%

Fonte: Dados da pesquisa - 2013.

A respeito do uso de outras bibliotecas, faz-se necessário reforçar o potencial que a Biblioteca Polo poderia exercer, se bem estruturada e gerida. Essas unidades, por pertencerem ao polo, precisam ser consideradas, também, como extensões das universidades, cabendo, portanto, a oferta adequada de serviços como acontece na biblioteca dos cursos presenciais (SENA; CHAGAS, 2015).

No que tange aos dados relativos ao grau de conhecimento sobre serviços e produtos informacionais oferecidos nos polos, analisou-se a oferta do acervo informacional, as bases de dados, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, o catálogo *on-line*, o serviço de comutação bibliográfica e o Portal de Periódicos da Capes. Os resultados são apresentados no gráfico 1.

Gráfico 1: Conhecimento dos produtos e serviços oferecidos.

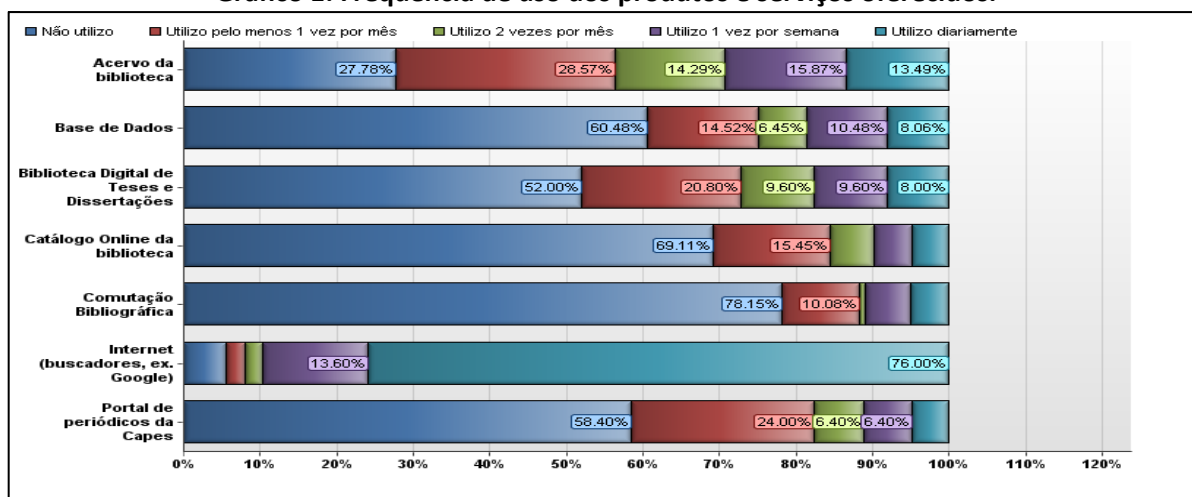


Fonte: Dados da pesquisa - 2013.

Por meio da leitura ao gráfico 1, percebe-se que apenas 28,68% dos alunos conhecem bem o acervo da biblioteca, e menos de 9% dos estudantes conhecem os demais produtos disponibilizados para fins acadêmico-científicos.

Aliado a essa questão, indagou-se acerca da frequência de utilização dos serviços e produtos oferecidos nos polos, em que grande parte dos alunos utiliza o acervo da biblioteca apenas uma vez por mês, e somente 13,49% consultam todos os dias (gráfico 2).

Gráfico 1: Frequência de uso dos produtos e serviços oferecidos.



Fonte: Dados da pesquisa - 2013.

A partir desses dados, pode-se inferir sobre a necessidade de se estabelecer medidas interventivas, haja vista a melhoria contínua do que é oferecido. Por conseguinte, faz-se necessário equipar as bibliotecas dos polos, com coleções vastas e variadas, e, principalmente, com o acervo solicitado na bibliografia básica dos cursos, além de orientação e treinamento de como utilizar os produtos e serviços informacionais on-line existentes, buscando uma melhor usabilidade de seus recursos de informação por parte do consulente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo realizado, foi possível reforçar que o nascimento da EaD tem representado um esforço de garantir a democratização do ensino e da informação no Brasil e as bibliotecas e universidades exercem um papel imprescindível, em parceria com outros órgãos públicos, sobretudo no que tange à oferta de produtos e serviços informacionais nos polos de apoio presencial aos estudantes.

Mediante a aplicação da pesquisa documental, constatou-se que a UFMG vem atuando como parceira da UAB, oferecendo, por meio dos CAEDs, cinco cursos de Graduação, os quais são ofertados em 34 cidades, a maioria presente no interior do Estado, contemplando cidades com diferentes níveis econômicos e populacionais. O estudo identificou que esses polos oferecem diferentes atividades pedagógicas e informacionais, sendo gerenciados por meio da parceria firmada entre universidade, Estado e prefeituras.

Com base nos resultados oriundos do estudo de caso, no que tange à existência de Bibliotecas nos Polos, identificou-se a presença de alguns produtos e serviços informacionais, tais como acervo impresso para uso e acesso a coleções digitais, embora os materiais em alguns polos não estejam devidamente organizados, exceto nas Bibliotecas dos Polos de Araçuaí, Montes Claros, Governador Valadares, Teófilo Otoni e Corinto, que passaram recentemente por uma organização de seus acervos, por meio da Bibliotecária responsável atuais pelo Setor de Apoio a Bibliotecas dos Polos da BU/UFMG. Setor esse que de acordo com estudos de Costa, (2013) foi criado com o propósito de apoiar as bibliotecas dos Polos da EaD, onde a instituição oferecesse os cursos da EaD. Quanto à percepção e uso, embora havendo predominância de uso, alguns desafios se manifestam, como distância do polo, falta de material adequado às necessidades, maior divulgação dos serviços, sobretudo no que tange aos serviços digitais.

Os resultados preliminares do estudo (2013 e 2018), remetem à necessidade de ações interventivas e mediadoras, no intuito de instituir um serviço informacional adequado, a partir da estruturação das Bibliotecas do Polos, de modo que os alunos dos cursos a distância tenham a seu dispor os mesmos produtos e serviços informacionais necessários para suas atividades acadêmicas, e que os polos possam de fato ser considerados uma extensão da Universidade.

Esses apontamentos estimulam a continuidade da pesquisa, por meio da aplicação de outras técnicas para coleta de dados, como também, análise de outras variáveis a respeito do uso dos serviços informacionais nos polos. Os próximos passos dizem respeito à análise da

percepção de gestores de sistemas de bibliotecas e dos CAEDs envolvendo no total 3 instituições. Por fim, munidos dos dados oriundos da realidade investigada, com base nas opiniões de estudantes e gestores, torna-se oportuno, posteriormente, a elaboração de um plano de ação que garanta a melhoria do que é oferecido nas Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial, com vistas a viabilizar a consolidação das Bibliotecas dos Polos no âmbito do ensino universitário. Este plano fundamentará a interação constante entre as Bibliotecas dos Polos de Apoio a EaD e as Bibliotecas Acadêmicas e/ou seus Sistemas de Bibliotecas.

REFERÊNCIAS

ANTÔNIO, Alexei David. A biblioteca universitária no contexto da educação a distância. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<https://anaiscbbd.emnuvens.com.br/anais/article/download/1363/1364>>. Acesso em: 26 jul. 2018.

BERTAGNOLLI, Silvia de Castro et al. **Bibliotecas Digitais Integradas a Ambientes Virtuais de Aprendizagem**. 2007. Disponível em <<http://www.cinted.ufrgs.br/ciclo10/artigos/4cSilvia.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2018.

BRASCHER, Marisa; CAFÉ, Ligia. Organização da informação ou Organização do conhecimento? In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ENANCIB - USP, 2008. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/doritchka/brascher-e-caf-organizacao-da-informao-ou-do-conhecimento>>. Acesso em: 26 jul. 2018.

CENTRO DE APOIO À EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. CAED. **Estrutura**. 2018. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/ead/>>. Acesso em: 26 jul. 2018.

COSTA, M. E. O. *et. al.* Sistema de bibliotecas da UFMG: criação de um setor de apoio às bibliotecas polos da EaD. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17, 2012, Gramado. **Anais...** Gramado: UFRS, 2012. p. 1-12. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4REK.pdf>>. Acesso em: 26 de julho.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTA ANNA, Jorge; CENDÓN, Beatriz Valadares. Bibliotecas para todos: a integração das bibliotecas acadêmicas com as bibliotecas dos polos no contexto da educação a distância. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 1731-1757, 2017. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/60344>>. Acesso em: 26 jul. 2018.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTOS, Marizete Silva; BARBOSA, Anderson Luiz da Rocha. Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p. 38-57, abr./jun. 2015.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v20n2/1413-9936-pci-20-02-00038.pdf>>.
Acesso em: 26 jul. 2018.

CÓQUERO, Suelen de Mendonça Soares. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 123-137, 2014. Disponível em:
<<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/15631>>. Acesso em: 27 jul. 2018.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 21-32, 2010. Disponível em:
<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1285>>. Acesso em: 26 jul. 2018.

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

GREIFENEDER, Elke. Trends in information behaviour research. **Information Research**, v. 19, n. 4, 2014. Disponível em:
<http://curis.ku.dk/ws/files/137513587/Trends_in_information_behaviour_research.htm>. Acesso em: 11 jul. 2018.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Abordagens teóricas de tratamento temático da informação: catalogação de assunto, indexação e análise documental. In: GARCÍA MARCO, F. J. (Org.). **Avances y perspectivas en sistemas de información y de documentación**. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2009. p. 105-117.

JULIEN, Hendi; DUGGAN, Lawrence. A longitudinal analysis of the information needs and uses literature. **Library & information science research**, v. 22, n. 3, p. 291-309, 2000. Disponível em:
<<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818899000572?via%3Dihub>>. Acesso em: 26 jul. 2018.

JULIEN, Hendi et al. Trends in information behavior research, 1999–2008: A content analysis. **Library & Information Science Research**, v. 33, n. 1, p. 19-24, 2011. Disponível em:
<<https://www.sciencedirect.com/science/.../pii/S074081881000112>>. Acesso em: 26 jul. 2018.

LANCASTER, Frederic. **Indexação e resumos: teoria e prática**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

PEREIRA, Fabiana Andrade; SANCHES, Ana Luíza. **Bibliotecas digitais e virtuais no contexto da EaD: uso de recursos da web para apoio informacional**. 2009. Disponível em:
<http://www.fespsp.org.br/sic2012/papers/2009/SIC_Fabiana_Andrade_Ana_Luiza_vf.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2018.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>>. Acesso em: 11 jul. 2018.

_____. Information science. In: BATES, Marcia; MAACK, Mary Niles (Ed.). **Encyclopedia of Library and Information Science**. New York: Taylor & Francis, 2009. p. 2570-2586.

SENA, Priscila Machado Borges; CHAGAS, Magda Teixeira. A biblioteca universitária na educação a distância: papel, características e desafios. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 4, p. 163-180, out./dez. 2015. Disponível em: <portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/download/2518/1698>. Acesso em: 26 jul. 2018.

SILVA, Andreza Regina Lopes da; SILVA, Marcelo Ladislau da; DIAS, Julio da Silva Dias. Bibliotecas na educação a distância: necessidade ou realidade? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA, 11., 2014, Florianópolis, **Anais...** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2014. Disponível em: <<http://esud2014.nute.ufsc.br/anais-esud2014/files/pdf/128008.pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2018.

SILVA, Edson Rosa Gomes da et al. Gestão de polo de apoio presencial no sistema Universidade Aberta do Brasil: construindo referenciais de qualidade. **Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 8, n. 3, dez. 2010. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/18086/10662>>. Acesso em: 07 jul. 2018.

SILVA, Moema Brandão da; REIS, Alcenir Soares dos Reis. Bibliotecas universitárias e a educação a distância: uma leitura exploratória. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 13-26, 2014. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/57334>>. Acesso em: 26 jul. 2018.