

ESTRATÉGIAS EM EaD NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Neiliane Alves Bezerra (UFC) - neiliane.bezerra@ufc.br

Maria Marlene Rocha de Sousa (UFC) - mmarlene@ufc.br

Margareth Figueiredo Nogueira Mesquita (UFC) - margamesq@hotmail.com

Resumo:

Apresenta resultado de estudo com objetivo de analisar, em termos estratégicos, o potencial das dimensões do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SB/UFC) para ofertar serviços adequados às necessidades da Educação à Distância (EaD). O Plano Nacional de Educação (PNE) 2014-2024, Lei nº 13.005 contempla estratégias e ações para alcançar as metas da EaD de expandir vagas na educação superior. Apoiando-se na abordagem da ecologia da informação busca-se conhecer o ambiente informacional da biblioteca, utilizando a Análise SWOT para coletar informações do seu ambiente interno e externo que servirão como insumo para a elaboração de estratégias informacionais. A pesquisa é classificada como exploratória e utilizou a entrevista não dirigida como instrumento de coleta de dados. Como considerações parciais, após a análise das entrevistas constatamos que os conteúdos informacionais de acesso aberto, como o Repositório Institucional (RI) e de acesso restrito como livros eletrônicos, foram considerados pontos fortes e quanto aos pontos fracos percebidos no SB/UFC para a atuação em EaD, um dos aspectos mais enfatizados foi o desconhecimento da metodologia de estudo-ensino e as tecnologias usadas em EaD, por parte dos bibliotecários.

Palavras-chave: 1. Estratégia em EaD. 2. Processos e ferramentas. 3. Bibliotecas Universitárias. 4. Tecnologia da informação. 5. Ecologia da informação.

Área temática: Eixo 3 - Ecologia da Informação

Subárea temática: Biblioteca universitária e EaD

1 Introdução

A Educação à Distância (EaD) é conceituada como uma modalidade de ensino mediada pelas modernas tecnologias da comunicação e informação que possibilitam o acesso a recursos didáticos sistematicamente organizados, em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, podendo ocorrer encontros presenciais. (BRASIL. MEC, 2007).

O aumento da demanda pela EaD na educação superior é considerado bastante expressivo e os temas mais abordados concentram-se no ajuste entre os fatores epistemológicos, tecnológicos e metodológicos que influenciam a qualidade da aprendizagem tanto no ensino presencial como à distância. A forma como os alunos constroem seus conhecimentos está relacionada ao campo epistemológico, já os fatores tecnológicos se referem à infraestrutura técnica e tecnológica, por sua vez, os fatores metodológicos estão ligados às práticas didático-pedagógicas. (ZANONI; BACCARO, 2008).

O equilíbrio entre os três fatores exige autonomia, cooperação e interação entre discentes, docentes, tutores, coordenadores, gestores; planejamento por parte das instituições de ensino no que diz respeito ao acompanhamento, supervisão, orientação, treinamento, material didático, estrutura física; infraestrutura tecnológica para vencer a distância e permitir a interatividade. (FERREIRA, 2014).

O Plano Nacional de Educação (PNE) 2014-2024, Lei nº 13.005 que entrou em vigor em 25 de junho de 2014, estabelece como meta para a educação superior a distância, elevar a taxa bruta de matrícula para cinquenta por cento e a taxa líquida para trinta e três por cento da população de dezoito a vinte e quatro anos, assegurada a qualidade da oferta e expansão para, pelo menos, quarenta por cento das novas matrículas, no segmento público. A pretensão é ampliar a oferta de vagas, por meio da expansão e interiorização da rede federal de educação superior, da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e do sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), considerando a densidade populacional.

A UFC, em consonância com o PNE, inclui em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) metas e ações voltadas para a EaD. (UFC, 2013). Os cursos de graduação a distância são ofertados pelo Instituto UFC Virtual em parceria com outras unidades acadêmicas da Universidade Federal do Ceará (UFC) e com os governos do Estado e dos municípios, através do projeto nacional Universidade Aberta do Brasil (UAB), que visa à expansão do ensino superior a distância para regiões onde não há acesso hábil a cursos superiores na modalidade presencial.

A disponibilização de fontes de informação como livros, periódicos, artigos, monografias, teses, dentre outros formatos, em suporte impresso ou digital são imprescindíveis ao processo de aprendizagem, uma vez que permitem ao aprendiz construir novos conhecimentos, de maneira autônoma, fazendo leituras, dialogando com autores e ideias, reinterpreta, transformando e construindo novos conceitos.

Levando-se em conta que uma das características essenciais da EaD é a flexibilidade de tempo, espaço e comodidade que favoreçam o processo de aprendizagem, surge a necessidade de analisar até que ponto a estrutura da biblioteca está adequada para ofertar serviços na modalidade de ensino a distância.

Pensando a partir da abordagem da ecologia da informação de Davenport (1998), planejar o ambiente informacional para EaD constitui um grande desafio e não se limita à aquisição de modernas e potentes tecnologias da informação e comunicação. Como gerenciar esse ambiente informacional na perspectiva da ecologia da informação? Que mudanças devem ser realizadas no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SB/UFC) para que o mesmo possa atuar respeitando as características tecnológicas e metodológicas do ambiente virtual de aprendizagem?

Para saber quais mudanças devem ser providenciadas é preciso conhecer a realidade do SB/UFC, isto é, todas as dimensões que lhe dão sustentação. Daí, recorre-se a Kotler (1998), análise dos ambientes internos e externos, a fim de se levantar pontos fracos, fortes, ameaças, oportunidades (análise *SWOT/FOFA*) e combiná-los na formulação de objetivos estratégicos e metas a serem alcançadas no atendimento de usuários de EaD.

Partindo dessa reflexão, elege-se como objetivo desse estudo analisar, em termos estratégicos, o potencial das dimensões do SB/UFC, para ofertar serviços adequados às necessidades da EaD.

2 As Bibliotecas universitárias das IFES e a EaD

Na modalidade de educação à distância, docentes e discentes estão separados fisicamente no tempo e/ou no espaço, conectados por tecnologias da informação e comunicação, podendo haver ou não encontros presenciais. O Decreto 5.622, em seu artigo primeiro, define educação a distância como

modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino aprendizagem ocorre com a utilização de meios de tecnologias da informação e comunicação, com estudantes e professores, desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Os processos de ensinar e aprender, em grande parte, são mediatizados por meio de materiais didáticos, considerados um potente e significativo meio para a aquisição do conhecimento,

por ser construído com uma linguagem preocupada com a aprendizagem dos alunos, uma vez que é ele que, na maioria das vezes, é a fonte de estímulo dado ao aluno, no sentido de levá-lo a aprender através das informações adquiridas em suas leituras, bem como estimulá-lo a buscar outras leituras complementares, dentro de um ritmo próprio diz. (FONSECA, 2013. p.105).

A preocupação com a qualidade do material didático na educação a distância tem papel fundamental, diz Correia (2013, p.125), “uma vez que comporta a organização, o desenvolvimento e a dinâmica de todo o processo de ensino e aprendizagem, além de prever grande parte das estratégias didático-pedagógicas”. Ferreira (2013) e Correia (2013) destacam que o material didático deve permitir ao aluno estender seus conhecimentos para além do que está proposto, indicando, por exemplo, bibliografias complementares e atividades extras que auxiliem o aluno a continuar sua pesquisa e aprendizado de forma autônoma.

As leituras complementares, enquanto parte de um processo de aprendizagem autônomo, são realizadas quando o aprendiz sente que há uma lacuna no seu conhecimento e busca informações para preenchê-la. Esse processo é contínuo. É no momento de busca de fontes de informação que o aluno de educação à distância necessita de um entorno documental para a provisão de material impresso ou digital como livros, periódicos, teses, dissertações, dentre outros necessários à aprendizagem e à produção do conhecimento científico. (BRASIL, 2007).

A biblioteca, aliada às novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), traz grandes possibilidades para a EaD, provendo serviços que conferem a melhoria da qualidade da aprendizagem e da formação acadêmica. Logo, destaca-se a relevância da biblioteca como centro de recursos que agrega valor à aprendizagem à distância. E encontra-se na literatura da área da Ciência da Informação e Biblioteconomia muitos estudos que tratam da gestão da informação adequada ao ambiente virtual da EaD.

É pertinente para o contexto da biblioteca universitária a abordagem da ecologia da

informação, que segundo Davenport (1998) é uma perspectiva holística da abordagem do gerenciamento da informação que consiste em assimilar alterações repentinas no mundo dos negócios e adaptar-se às realidades sociais sempre mutantes.

Bibliotecários coletam, analisam, processam, armazenam e disseminam informações e ainda se preocupam com a maneira como as pessoas criam, disseminam, compreendem, e usam a informação. Esse ciclo pelo qual passa a informação precisa ser planejado na perspectiva da ecologia da informação que como nos informa Devenport (1998), enfatiza o ambiente da informação em sua totalidade, levando em conta os valores e as crenças empresariais sobre informação (cultura); como as pessoas realmente usam a informação e o que fazem com ela (comportamento e processos de trabalho); as armadilhas que podem interferir no intercâmbio de informações (política); e quais sistemas de informação já estão instalados apropriadamente (sim, por fim a tecnologia).

Os serviços de informação para apoiar o processo de aprendizagem em EaD não devem supervalorizar a tecnologia, mas todos os componentes do ambiente organizacional que influenciam, qualitativamente, nesse fluxo de informação. Na realidade o que tem se mostrado nos estudos, é que a tecnologia é valorizada em detrimento do potencial humano.

No Brasil, um dos estudos mais citados sobre a participação da biblioteca no contexto da EaD é o modelo de gestão da informação *on line* proposto por Blatmann (2001), em cursos oferecidos à distancia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Dentre os estudos mais recentes, Silva e Reis (2014) realizaram uma pesquisa com o objetivo de identificar a participação dos bibliotecários de universidades federais junto à modalidade de cursos à distância. Das 50 universidades federais envolvidas com a EaD, em todas as regiões do Brasil, apenas 5 sistemas de bibliotecas informaram que estão atuando de alguma forma nesse contexto.

A forma como a modalidade a distância vem ocorrendo nas universidades leva a uma reflexão segundo o estudo de Silva e Reis (2014, p. 25) sobre os seguintes aspectos:

as atividades desenvolvidas ocorrem na sua maioria através do pagamento de bolsas, sem maiores responsabilidades por parte da instituição em relação ao trabalhador, por se tratar de um serviço terceirizado, acarretando dessa forma a precarização das relações de trabalho; o desenvolvimento das atividades são comumente acrescidas à carga de trabalho dos profissionais envolvidos, sem o devido redimensionamento em termos de dedicação específica para a modalidade EAD; os recursos humanos necessitam de capacitação para o desenvolvimento das atividades; a infraestrutura tecnológica das bibliotecas nem sempre têm condições atender às novas demandas devido à dificuldade de atualização dos recursos tecnológicos e de profissionais com conhecimentos específicos nas tecnologias para o ambiente de EAD.

Recentemente no estudo de Sena e Chagas (2015) foram diagnosticados as bibliotecas universitárias existentes nos polos de EaD, em Santa Catarina. A pesquisa revelou que “o modelo adotado nos polos lembra mais o de um depósito de materiais produzidos pelos cursos, sendo insignificante o trabalho de disseminação de informações desenvolvidos ali”. (SENA; CHAGAS, 2015, p.176). Para os autores, é preciso a construção de parâmetros de qualidade que contribuam para a estruturação das bibliotecas dos polos de apoio presencial.

Costa, Santos, Barbosa (2015) analisaram as bibliotecas dos polos em Ead, ofertados pela UFMG. A pesquisa revelou a necessidade de equipar tais bibliotecas com coleções vastas e variadas, conforme as bibliotecas dos polos em EaD, conforme as bibliografias básicas dos cursos, orientação e treinamentos de usuários sobre como utilizar os produtos e serviços *on line* já existentes, pois o desconhecimento dos alunos sobre esses recursos leva a subutilização dos mesmos.

O Ministério da Educação homologou, no Diário Oficial da União em 10/03/2016, a resolução do Conselho Nacional de Educação dispoendo sobre as novas diretrizes e normas

para EaD. O documento se constitui como marco regulatório dessa modalidade de ensino e foi considerado um avanço por parte daqueles que participaram dos debates desde 2012. (BRASIL. MEC. 2016).

Uma das mudanças do MEC é a exigência das instituições de ensino realizarem planejamento único tanto para o ensino presencial como para a EaD. Outra mudança importante se dá no caso dos polos, que passam por flexibilização em seu credenciamento, dependendo fundamentalmente do projeto político-pedagógico. Além disso, a legislação passa a permitir o compartilhamento de um polo entre várias instituições. Em relação ao material didático, a mudança se constitui em relação à ausência de obrigatoriedade de manter livros impressos nos polos de apoio. Agora os mesmos podem ter uma biblioteca digital condicionada à eficiência da conexão para acesso remoto. (UFC VIRTUAL, 2016).

Na modalidade de Educação a Distância

toda a relação de ensino e aprendizagem requer o uso de material didático pedagógico, utilizando múltiplas linguagens: verbal, textual, hipertextual ou hipermediática. O material didático inclui as atividades pedagógicas e seus recursos (livro, texto, vídeo, áudio, imagem, entre outros), articulados com as dinâmicas formativas, cujas concepções e estratégias pedagógicas devem contribuir para a melhoria da formação do estudante, que, por sua vez, deve ter assegurado seu acompanhamento pedagógico pelo professor e tutor, do mesmo modo a possibilidade de compartilhamento de sua formação com os colegas, a fim de contribuir para sua formação de qualidade, que propicie-lhe desenvolvimento cognitivo, crítico, ético e social do estudante. (BRASIL. MEC. 2016, p. 27).

A biblioteca ao se inserir como unidade de informação prestadora de serviços em EaD, deve conhecer seu microambiente, isto é, seus pontos fortes e fracos como insumo para a formulação de estratégias a serem executadas através de um planejamento cujo objetivo seja melhorar a gestão dos serviços prestados e, conseqüentemente, a elevação da qualidade da aprendizagem e satisfação dos usuários.

Kaplan e Norton (2002) ao falarem de alinhamento estratégico enfatizam que a essência de qualquer estratégia é proporcionar valor para o cliente, descrevendo uma combinação de atributos de produtos e serviços, de relacionamento com os clientes e de imagem corporativa. É a estratégia que define o diferencial da empresa entre seus concorrentes, com a finalidade de atrair, reter e aprofundar relacionamentos com os clientes.

No caso das unidades de informação, também a estratégia se aplica, devendo considerar, acima de tudo, o relacionamento com o usuário/cliente a base para efetuar mudanças e alterações para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços, pois “qualquer estratégia deve ter como essência proporcionar valor para o cliente, descrevendo uma combinação de atributos de produtos e serviços, de relacionamento com os clientes e de imagem corporativa”. (KAPLAN; NORTON, 2002, p. 82).

Segundo Spudeit; Führ (2011, p. 42)

as unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e documentação), apesar de serem organizações sociais sem fins lucrativos, prestam serviços tangíveis e intangíveis para a sociedade, por meio de operações que requerem também a definição e aplicação de estratégias. Essas unidades sofrem influências do mercado, da globalização e das tecnologias, da mesma forma que empresas que produzem resultados financeiros.

Desta forma, necessitam de planejamento que na visão de Almeida (2000, p. 2), não se trata de “um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos”.

O sucesso cumprimento da missão de uma organização depende da criação de um elo entre macro e microambiente. Segundo Oliveira (1997), a análise ambiental deve ter como premissas o ambiente e suas variáveis relevantes, de modo a detectar as oportunidades a usufruir e as ameaças a evitar; ter pleno conhecimento dos seus pontos fortes e fracos no enfrentamento dessa situação; proceder à análise interna e externa de forma integrada, contínua e sistemática.

Portanto, considerou-se nesse estudo análise *SWOT* uma poderosa ferramenta de planejamento estratégico, cuja sigla – *SWOT* – origina-se das iniciais das palavras inglesas *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças), justamente os quatro pontos a serem analisados. A identificação e a análise dos pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças fornecem a base para a tomada de decisão estratégica.

A análise *SWOT* é uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário (ou análise de ambiente), sendo usada como base para a gestão e o planejamento estratégico de uma corporação ou empresa, mas podendo, por causa de sua simplicidade, ser empregada em qualquer tipo de análise de cenário. Ela é um sistema simples para posicionar ou verificar a posição estratégica da empresa no ambiente em questão. Essa análise de cenário se divide em ambiente interno (forças e fraquezas) e ambiente externo (oportunidades e ameaças).

3 Materiais e métodos

A presente pesquisa é considerada quanto a abordagem em qualitativa, pois os dados foram colhidos por meio de perguntas abertas, em entrevistas individuais e não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social.

A pesquisa qualitativa preocupa-se com aspectos que não podem ser quantificados, trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2001).

A pesquisa é classificada quanto a natureza em uma pesquisa aplicada pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Onde envolve verdades e interesses locais. Quanto ao objetivo ela é considerada exploratória por proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. (GIL, 2007).

De acordo com Deslauriers (1991, p.58), o desenvolvimento da pesquisa é imprevisível. O conhecimento do pesquisador é parcial e limitado. O objetivo da amostra é de produzir informações aprofundadas e ilustrativas: seja ela pequena ou grande, o que importa é que ela seja capaz de produzir novas informações.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi a entrevista que se constitui uma técnica alternativa para se coletarem dados não documentados sobre determinado tema. Também é denominada não-diretiva, pois o entrevistado é solicitado a falar livremente a respeito do tema pesquisado. Ela busca a visão geral do tema. É recomendada nos estudos exploratórios. A entrevista foi aplicado individualmente, aos bibliotecários gestores de cada unidade que compõe o SB/UFC, para montar uma lista de pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades. Uma das vantagens desse instrumento é a oportunidade de obtenção de dados que não se encontram em fontes documentais e que sejam relevantes e significativos. Ainda segundo o autor, a limitação desse instrumento consiste na incompreensão por parte do informante, do significado das perguntas da pesquisa, que pode levar a uma falsa interpretação. (LAKATOS; MARCONI, 2010, p. 181).

No primeiro momento, foram coletados dados sobre pontos fortes e fracos, ameaças e

oportunidades. No segundo momento, todas as informações foram julgadas e selecionadas para se eliminar as repetições e possíveis incongruências. Com esse procedimento se pretende obter uma visão do macro e microambiente do SB/UFC. O último passo consiste no julgamento dos itens coligidos na matriz *SWOT*.

4 Resultados parciais/finais

Os dados aqui apresentados tomaram por norte o objetivo do trabalho que é analisar, em termos estratégicos, o potencial das dimensões do SB/UFC, para ofertar serviços adequados às necessidades da EaD. A seguir no quadro 1, apresentaremos a análise *SWOT*, fruto da pesquisa.

a) Pontos fortes

Conforme as informações coletadas e constantes no quadro abaixo, foram mencionados como pontos fortes os conteúdos informacionais de acesso aberto, como o Repositório Institucional e de acesso restrito como livros eletrônicos.

Convém destacar, que a gestão documental do acervo do SB/UFC tem o suporte tecnológico do Sistema Pergamum que permite o controle e a indexação de documentos eletrônicos como imagens ou textos em qualquer formato, possibilitando o vínculo de imagens ou links com o documento integral que podem ser acessados *off campus*, por meio do catálogo *on line* que também foi apontado como um recurso que o usuário de Ead pode utilizar para buscar informações.

Tendo como foco a percepção das necessidades dos usuários e as possibilidades que o ensino a distância oferece “é que os bibliotecários, como gerenciadores de informações, buscam atuar de forma flexível, ou seja, integrar, compartilhar os recursos informacionais e tecnológicos como meio para enfrentar a situação presente”. (PIZZANI *et al.* 2011, p. 158).

A Comissão de Educação de Usuários (CEU) que atua na promoção da competência em informação na Universidade foi citada como um ponto forte. A CEU realiza, a cada início de semestre sob demanda, o Projeto Descobrimo a biblioteca, programação de recepção dos recém-ingressos, que inclui cursos e palestras com a finalidade de desenvolver as competências informacionais desse público-alvo.

As ações da Comissão de Educação de Usuários incluem orientações para os alunos que estão elaborando monografias, dissertações e teses, quanto à padronização de trabalhos acadêmicos e à elaboração de citações e referências de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Disponibiliza na *home page* da biblioteca tutoriais e *templates* (modelos pré-formatados) que auxiliam na elaboração de trabalhos acadêmicos, guia de normalização e gerenciadores de referências (*MORE*, *EndNote*) e por último, não menos importante, a imagem institucional da UFC como referência nacional junto a comunidade acadêmica.

No quadro 1, abaixo, será apresentado os pontos fortes do Sistema de Bibliotecas da UFC em relação a EaD.

b) Pontos fracos

A concepção de serviços que focam o uso de tecnologias que dão suporte ao desenvolvimento do estudante da modalidade de ensino a distancia, não representa uma simples mudança no uso de ferramentas, mas requer do bibliotecário, o entendimento e a compreensão de como se processa o ensino-aprendizagem mediado por máquinas.

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

Exige-se um profissional que cada vez mais saiba trabalhar com equipes virtuais, onde pessoas distantes fisicamente possam formar grupos cada vez mais interativos. Um profissional que saiba aglutinar competências visando à inteligência coletiva do grupo mais do que a genialidade individual.

Dentre as debilidades do SB/UFC para a atuação em EaD um dos aspectos mais enfatizados foi o desconhecimento dessa metodologia e as tecnologias usadas em EaD, por parte dos bibliotecários.

Outro obstáculo apontado foi a carência de bibliotecários capacitados em metodologias de educação de usuários em EaD, para orientação no acesso a informações cada vez mais numerosas que podem levar a dispersão na navegação, essa competência visa à compreensão dessas informações, sua análise e principalmente sua síntese. A dificuldade de contato com os alunos dessa modalidade de ensino e desconhecimento das bibliotecas dos polos foram detectados também como pontos fracos.

No quadro a seguir apresenta-se a análise dos ambientes internos e externos do Sistema de Bibliotecas da UFC em relação a EaD.

Quadro 1: Análise SWOT do SB/UFC

AMBIENTE INTERNO		AMBIENTE EXTERNO	
Pontos Fortes	Pontos fracos	Ameaças	Oportunidades
Repositório Institucional (RI); Portal CAPES; Livros eletrônicos; Catálogo <i>on line</i> Pergamum; Treinamentos de usuários; Comissões Especializadas de Estudos; Guias, tutoriais, <i>templates</i> ; Divulgação de informação na <i>home page</i> da UFC; Explorar as ferramentas do UFC Virtual (plataforma EAD); Possibilidade para o usuário participar dos treinamentos; Treinamentos sistemáticos de usuários; Maior visibilidade da biblioteca.	Carência de bibliotecários capacitados em metodologia de educação de usuários em EaD; Dificuldade de contato com os alunos da modalidade EaD; Desconhecimento da realidade das bibliotecas dos polos; Ausência de gratificação financeira para os bibliotecários tutores; Carência de bibliotecários na Comissão de usuários para a demanda de treinamentos.	Descontinuidade das políticas públicas educacionais; Problemas com acesso á Internet; Resistência do pessoal da biblioteca em atuar nessa modalidade.	Programas de expansão do Ensino Superior; Fomento da pesquisa em EaD; Estrutura física dos polos compartilhada; Parcerias entre instituições de ensino; Aperfeiçoamento de acordo com os avanços das TICs; Trocas de saberes e conhecimentos acerca das mídias e tecnologias em EaD; Incentivo a busca pela CoInfo dos bibliotecários; Interação com STI; Procura de treinamento de usuários em EaD; Cooperação entre a BU e a UFC virtual; Política educacional favorável; Programas de qualificação e capacitação para servidores em EaD; Novo nicho de atuação para os bibliotecários da UFC (tutorias).

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

c) Oportunidades

A UFC inclui em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) objetivos estratégicos, ações e metas alinhadas aos programas de expansão do ensino superior como parte das políticas do MEC; fomento da pesquisa em EaD; estrutura física dos polos que não são mais obrigados a manter uma biblioteca com materiais impressos e sim digitais, podendo ser compartilhada com várias instituições de forma cooperativa; parcerias entre instituições de ensino com a finalidade de transpor as barreiras físicas e temporais; avanços tecnológicos que permite m cada vez mais ambientes de aprendizagem interativos, colaborativos, motivadores e desafiadores; troca de saberes e conhecimentos acerca das mídias e tecnologias em EaD; incentivo à educação continuada do profissional bibliotecário.

A formação continuada do bibliotecário não é assunto novo e conforme Cunha (2000, p.2):

surgiu de uma idéia de mudança, de valorização e diversificação de suas atividades. Esta idéia está ligada à qualidade do trabalho, a mais profissionalismo, a uma maior consciência profissional, a diversificação das funções e do espaço de atuação deste profissional.

Portanto, é vital para o profissional da informação investir em sua educação, num processo de formação permanente no qual a troca de informação e conhecimento ocorram em velocidade similar ao do crescimento quase ilimitado das informações disponíveis em rede.

Pode-se observar conforme o quadro 1 que foram apontadas ainda como oportunidade uma maior interação entre biblioteca e Secretaria de Tecnologia de Informação (STI) da UFC; procura de treinamentos pelos usuários em EaD que buscam mecanismos que os proporcionem filtrar tanta informação disponibilizada; interação da biblioteca universitária com UFC virtual, uma vez que detém os instrumentos tecnológicos e metodológicos próprios do ambiente virtual de aprendizagem; política educacional favorável e voltadas para o incentivo e continuidade da estrutura física, tecnológica e dos recursos disponíveis que favoreçam a EaD e programas de qualificação e capacitação de servidores ofertados pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas corrobora para a educação continuada. Conforme quadro 1 acima.

d) Ameaças

Descontinuidade das políticas públicas educacionais, redução de recursos financeiros, problemas com acesso à Internet. Dentre as ameaças apontadas pelos entrevistados, a redução de investimentos públicos na área educacional constitui um fator preocupante. A redução de recursos financeiros tem reflexos na qualidade dos serviços e na probabilidade de se recorrer a investimentos do setor privado, precarizando na contratação de docentes qualificados, tutores e infraestrutura física, conforme as análises constantes no quadro 1 acima.

5 Considerações parciais/finais

O objetivo desse estudo foi conhecer o potencial do SB/UFC para responder às demandas dos usuários dos cursos de EaD. A adesão do SB/UFC a esse contexto deve ser integrada às estratégias, objetivos e metas do PDI da UFC e não se resume a um sonho ou aspiração dos bibliotecários. Deve ser também uma perspectiva de ação integrada ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Biblioteca Universitária, bem como da instituição como um todo. O presente estudo será entregue ao diretor do SB/UFC para apreciação e convocação de equipe para elaborar os objetivos estratégicos.

A biblioteca é parte do sistema universitário que por sua vez opera em um

macroambiente formado por sistemas políticos, legais, econômicos, tecnológicos, sociais que atuam de forma muito dinâmica, criando oportunidades, ameaças ou restrições para os administradores no microambiente das organizações.

Sendo um subsistema universitário, a biblioteca não tem autonomia para abraçar a EaD sem levar em conta os sistemas macroambientais com os quais se relaciona, mas pode ser proativa, na elaboração de objetivos estratégicos que a ajudem a se adaptar às mudanças.

Dentre os pontos fortes da biblioteca, a disponibilização de conteúdos digitais com acesso remoto é um serviço que já está efetivado, mas é preciso ainda conhecer a necessidade e a competência informacional dos usuários.

Na abordagem da ecologia da informação o humano tem primazia sobre o tecnológico. Conforme Davenport (1998), o engano das empresas é investir demasiadamente em tecnologia e muitas delas aprenderam a partir de experiências dolorosas que computadores e redes de comunicação melhores não conduzem necessariamente a um aperfeiçoamento dos ambientes de informação, pois os mesmos são modelados pelas as pessoas que pensam, inovam e dialogam.

Ao se estender os projetos de educação de usuários para os usuários de EaD deve-se, antes de tudo, apostar no potencial humano e não no tecnológico. Para tanto, essa decisão não deve ser imposta, mas a partir do diálogo, negociação e planejamento por parte de quem executa os serviços.

É necessário que os bibliotecários adquiram competências em programas de educação de usuários utilizando as metodologias próprias do ambiente virtual. Assim, um dos maiores desafios parece ser a falta de diálogo entre o pessoal do pedagógico e os profissionais da informação no sentido de trocarem os saberes e conhecimentos que redundem na qualidade da EaD. Enquanto bibliotecários, docentes, discentes, pessoal de TI, gestores, tutores, permanecerem isolados em suas áreas de conhecimento não será possível construir um projeto de Ead na perspectiva da ecologia da informação.

Considera-se que o aluno de EaD, enquanto usuário do SB/UFC, está na invisibilidade. Sabe-se que ele existe e que procura os serviços da biblioteca. São usuários potenciais, mas ainda não há serviços direcionados às suas demandas, conforme a modalidade de ensino.

A análise revelou que se conhece pouco sobre os usuários da EaD, qual o seu comportamento informacional, quais as suas demandas. Por outro lado, os recursos tecnológicos da biblioteca foram destacados como pontos fortes. Essa informação revela que é preciso que se estabeleça um diálogo entre os discentes, docentes, tecnólogos e os profissionais da informação no planejamento de ambientes informacionais para qualquer modalidade de ensino.

A gestão de ambientes informacionais, como no contexto das bibliotecas universitárias, exige o equilíbrio entre a valorização do potencial humano, tecnologias e políticas educacionais sem perder de vista a disseminação da informação com foco na missão institucional.

6 Referências

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 2000.

BLATTMANN, U. **Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação a distância**: biblioteca virtual, 2001. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Departamento de Ciencia da Informação. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/2916.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Diretrizes e normas nacionais para a oferta de programas e cursos de educação superior na modalidade a distância.** Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=31361-parecer-cne-ces-564-15-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 4 maio 2016.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância.** Brasília, DF, 2007. 31p. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2016.

CORREIA, M. A. Os materiais didáticos como recursos fundamentais de potencialização da qualidade do ensino e aprendizagem na EaD. **E-Tech: Tecnologias para a competitividade industrial**, Florianópolis, v.6, n. 1, p. 125-40, 2013. Disponível em: <<file:///C:/Users/user/Desktop/280-1197-1-PB.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

COSTA, M. E. O. ; SANTOS, M. S. ; BARBOSA, A. L. R. Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.2, p.38-57, abr./jun. 2015.

CUNHA, M. V. O profissional da informação e o mercado de trabalho. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 1-5, 2000. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/IS1010008.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

DAVENPOR, T. H. **Ecologia da informação:** por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São : Futura, 1998.
DESLAURIERS, J. P. **Recherche qualitative;** guide pratique. Québec (Ca): McGrawHill, Éditeurs, 1991.

FERREIRA, R. L. R. **Utilização de ambientes virtuais de ensino e aprendizagem com tecnologia 3D em educação à distância**, 2014. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/hotsite/20-ciaed/pt/anais/pdf/65.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

FONSECA, A. S. F. **Estratégias evidenciais em material didático impresso para EaD.** Fortaleza, 2013. 220p. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Dpto. de Letras Vernáculas, Programa de Pós-Graduação em Linguística.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

KAPLAN, R. S.; NORTON, P. D. **Alinhamento:** utilizando o Balanced ScoreCard como um sistema gerencial estratégico. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

KOTLER, P. **Administração de marketing:** análise, planejamento, implementação e controle. 5.ed. São Paulo, SP: Atlas, 1998. 725p.

LAKATOS, E. M. ; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento Estratégico** – Conceitos, Metodologias e Práticas. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PIZZANI, L. A Educação à distância e o treinamento de usuários de bibliotecas universitárias: a percepção dos acadêmicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 7, n. 2, p. 156 - 171, jul./dez. 2011.

SENA, P. M. B. ; CHAGAS, M. T. A biblioteca universitária na educação a distância: papel, características e desafios. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.4, p.163-180, out./dez. 2015.

SPUDEIT , D. F. A. O. ; FÜHR, F. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC Florianópolis. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 41-49, jan./jun. 2011.

SILVA, M. B., REIS, A. S. Bibliotecas universitárias e a educação a distância: uma leitura exploratória. **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 013-026, 2014.

UFC virtual. **[Ensino a distância tem novo marco regulatório](#)**.

Disponível em: <**<http://portal2.virtual.ufc.br/index.php/noticias-importantes-local/1062-ensino-a-distancia-tem-novo-marco-regulatorio>**>. Acesso em: 4 maio 2016.

ZANONI, E.; BACCARO, A.T. Ambientes Virtuais de Aprendizagem e sua Importância no Processo Pedagógico. **UNOPAR Cient., Ciênc. Human. Educ.**, Londrina, v. 9, n. esp, p. 99-104. 2008.