

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL: (RE)PENSANDO A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA O NOVO USUÁRIO

Ana Maria Mattos*

RESUMO

Em 2005 o Ministério da Educação (MEC), através da Secretaria de Educação a Distância (SEED), criou o projeto Universidade Aberta do Brasil (UAB). O curso-piloto do projeto UAB é o de graduação em Administração na modalidade educação a distância (EAD), com duração de quatro anos. Na Região Sul, a Escola de Administração (EA) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) participa do projeto-piloto. A SEED orienta a instituição a oferecer, sempre que possível, biblioteca. Os alunos do curso de Administração na modalidade EAD da EA/UFRGS devem incrementar, e muito, o número de usuários da Biblioteca Setorial da Escola de Administração que serão atendidos fora do campus (estão previstas 500 vagas). A Biblioteca deve preparar-se para atender à demanda desses alunos/usuários, que é diferenciada, da dos usuários atuais. Como preparar a estrutura física, os recursos humanos e a política de serviços para atender adequadamente às necessidades informacionais desse público? Este ensaio procura reunir alternativas para preparar a Biblioteca diante dessa nova realidade, visando não só manter, ou aumentar, o padrão de qualidade do serviço prestado, como também oferecer o suporte adequado ao ensino, à pesquisa e à extensão dentro das peculiaridades informacionais da EAD.

Palavras-chave: Instituição de ensino superior. Educação a distância. Biblioteca universitária.

* Bibliotecária Especialista em Gestão Universitária pelo PPGA/UFRGS. Atuou na Biblioteca Central da UFRGS entre 1991 e 2004 como Bibliotecária Chefe do Núcleo de Aquisição de Material Bibliográfico. Atualmente desempenha suas atividades na Biblioteca Setorial da Escola de Administração da UFRGS. Rua Washington Luiz, 855 – térreo. Porto Alegre – RS – Brasil. Fone: 0 xx 51 3316 3842. <http://www.ea.ufrgs.br/home.asp>. e-mail: ammattos@ea.ufrgs.br.

1 A CRIAÇÃO DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL

Em 2005 o Ministério da Educação (MEC), através da Secretaria de Educação a Distância (SEED), criou o projeto Universidade Aberta do Brasil (UAB), que representa a convergência de esforços dos participantes do Fórum das Empresas Estatais pela Educação rumo à criação das bases da primeira experiência no gênero no país. “Inspirada em iniciativas semelhantes de outras partes do mundo – como Reino Unido e Portugal -, a UAB pretende levar a educação de nível superior ao maior número possível de municípios brasileiros, [...]” (AVANCINI, 2006, p. 46). O projeto visa à seleção de pólos municipais de apoio presencial a cursos superiores de instituições federais na modalidade de educação a distância (EAD):

[...] para a articulação e integração de um sistema nacional de educação superior a distância, em caráter experimental, visando sistematizar as ações, programas, projetos, atividades pertencentes as políticas públicas voltadas para a ampliação e interiorização da oferta do ensino superior gratuito e de qualidade no Brasil (UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL, 2005).

O curso-piloto da UAB deve ser o de graduação em Administração, resultado de uma parceria entre o MEC, SEED, Banco do Brasil e instituições federais e estaduais de ensino superior. O curso deve ter duração de quatro anos, sendo os três primeiros estruturados em base comum, e um ano destinado a diferentes ênfases.

Em cada unidade da federação, as universidades definirão os locais dos pólos regionais e sua infra-estrutura para atendimento aos estudantes para os momentos presenciais. O estudante será acompanhado por um processo de tutoria que permitirá o monitoramento direto do desempenho e do fluxo de atividades, facilitando a interatividade e identificação de possíveis dificuldades de aprendizagem (UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL, 2005).

O Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (ABRAEAD) divulga que o número de alunos que freqüentam cursos a distância no Brasil cresceu, no ano passado, 62%, atingindo 1,2 milhão de alunos. A Região Sul foi a que apresentou maior crescimento, subindo de 14.930 alunos,

em 2004, para 109.163, em 2005, registrando 631,2% de acréscimo (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. E-PROINFO, 2006).

A SEED publicou em 2003 os *Referenciais de qualidade para cursos a distância*. Entre os dez itens básicos para orientar as instituições na preparação de seus programas de graduação a distância destaca-se a infra-estrutura de apoio e, dentro dela, a biblioteca. A UAB prevê estruturas para a execução descentralizada de algumas das funções didático-administrativas, entre elas o pólo de apoio presencial:

[...] Será o local onde o estudante terá acesso local a **biblioteca**, laboratório de informática (por exemplo, para acessar os módulos de curso disponíveis na Internet), ter atendimento de tutores, assistir aulas, realizar práticas de laboratórios, dentre outros. Em síntese, o pólo é o “braço operacional” da instituição de ensino superior na cidade do estudante ou mais próxima dele (UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL, 2005, grifo nosso).

O fato de um curso ser a distância não exige a instituição de dispor de centros de documentação e informação. A instituição deverá oferecer, sempre que possível, biblioteca (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2003).

Percebe-se, assim, a importância da biblioteca nesse processo; tanto na implantação do curso quanto na sua avaliação.

2 A ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DA UFRGS

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) apóia por meio da Secretaria de Educação a Distância, os projetos de ensino a distância que tem por objetivo fomentar, apoiar e institucionalizar as ações de EAD na UFRGS. As metas para 2006, entre outras, são implantar 11 cursos de graduação a distância (RAMOS, 2006, p. 25).

A UFRGS participa, na Região Sul do país, através da Escola de

Administração (EA) do projeto UAB com o curso-piloto de graduação em Administração.

O edital do processo seletivo foi divulgado em 2 de junho de 2006. Nele estão previstas 500 vagas sendo 70% destinadas a funcionários do Banco do Brasil S/A e 30% destinadas à comunidade em geral, distribuídas entre 10 municípios gaúchos (ver Quadro 1). No ato da inscrição o candidato deve optar por um dos municípios pólo. “Estão previstas até 20% das atividades na modalidade presencial, de caráter obrigatório, que ocorrerão nos respectivos pólos à noite ou finais de semana” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2006).

Pólo/Demanda	Vagas	Local de funcionamento
Bagé - Demanda Interna*	35	Município Pólo
Bagé - Demanda Social**	15	Município Pólo
Caxias do Sul - Demanda Interna*	35	Município Pólo
Caxias do Sul - Demanda Social**	15	Município Pólo
Ijuí - Demanda Interna*	35	Município Pólo
Ijuí - Demanda Social**	15	Município Pólo
Lajeado - Demanda Interna*	35	Município Pólo
Lajeado - Demanda Social**	15	Município Pólo
Osório - Demanda Interna*	35	Município Pólo
Osório - Demanda Social**	15	Município Pólo
Passo Fundo - Demanda Interna*	35	Município Pólo
Passo Fundo - Demanda Social**	15	Município Pólo
Pelotas - Demanda Interna*	35	Município Pólo
Pelotas - Demanda Social**	15	Município Pólo
Porto Alegre - Demanda Interna*	35	Município Pólo
Porto Alegre - Demanda Social**	15	Município Pólo
Santa Maria - Demanda Interna*	35	Município Pólo
Santa Maria - Demanda Social**	15	Município Pólo
São Leopoldo - Demanda Interna*	35	Município Pólo
São Leopoldo - Demanda Social**	15	Município Pólo
TOTAL	500	

Quadro 1 – Distribuição das vagas do curso de Administração a distância da UFRGS por município

Fonte: Adaptado de Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2006).

Nota: * Vagas destinadas exclusivamente a funcionários do Banco do Brasil S/A.

** Vagas destinadas à comunidade em geral.

O funcionamento do curso prevê que

As atividades dos alunos serão desenvolvidas a distância e presencialmente. As atividades presenciais obrigatórias serão desenvolvidas por professores da UFRGS e por tutores a distância, com o suporte de tutores presenciais. As atividades a distância serão atendidas por professores e por tutores a distância, em ambiente virtual através da Internet. Em cada pólo estarão disponíveis: um laboratório de informática, **uma biblioteca**, um espaço para atividades coletivas, e espaços para o atendimento presencial (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2006, grifo nosso).

Com o cenário estabelecido, a Biblioteca Setorial da EA deve preparar-se para atender às necessidades informacionais dos usuários, do curso.

As tecnologias de informação e comunicação, aliadas à proliferação das mídias interativas, têm colocado recursos como o computador, a Internet, a serviço da educação. A tendência atual é aliar tecnologia e educação e, em virtude desta nova realidade, torna-se cada vez mais necessária a implementação de uma nova cultura docente e discente nas instituições educacionais do país. A educação a distância acarreta numa revolução tão intensa nos paradigmas educacionais que revoluciona até o ensino presencial e, apresenta uma oportunidade impar para que instituição e os professores repensem sua prática educativa (PALMEIRA; TENÓRIO; LOPES, [2005], p. 22)

3 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Os cursos de ensino a distância exigem que se repensem os papéis e funções da biblioteca. Com a evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), aparentemente os usuários têm mais independência para utilizar as fontes de informação disponíveis em rede e, teoricamente, seriam dispensados da presença física na biblioteca e dispensariam o apoio do bibliotecário. Porém, paradoxalmente, o que se tem percebido é uma crescente demanda dos serviços prestados pelos bibliotecários. Os usuários, presenciais, ou não, têm recorrido à mediação do profissional para obter a informação pretendida (MUELLER, 2000).

A biblioteca da EA já atende usuários remotos. São considerados usuários remotos “[...] pesquisadores e profissionais liberais que podem ter ou não vinculação com a instituição provedora; o contato pode ser virtualmente, por

correio eletrônico, telefone e fax” (GARCEZ, 2002). Trata-se de usuários eventuais que por meio do *site* da biblioteca (<http://biblioteca.ea.ufrgs.br/index.asp>) encontram o *e-mail*, fazem o contato e têm suas demandas informacionais atendidas.

Na EA já se promovem alguns cursos de extensão e especialização no formato de ensino a distância. A biblioteca atende (ver Figura 1), com a infraestrutura atual, alguns usuários *off campus*, que são “[...] professores, alunos e pesquisadores que se encontram distantes geograficamente das bibliotecas, mas estão inseridos nos programas de ensino, pesquisa e extensão das instituições educacionais, que também podem ou não ser intermediados pelos gerenciadores da informação” (GARCEZ, 2002).

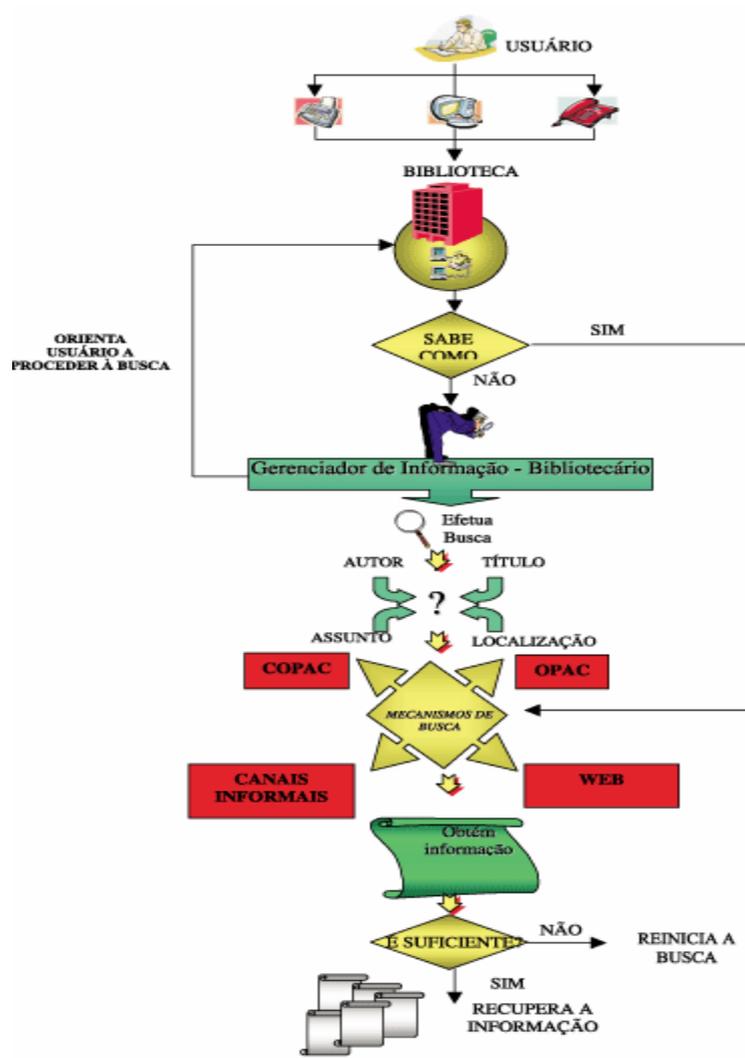


Figura 1 – Fluxograma do processo de atendimento - usuário *off campus*

Fonte: Garcez (2002).

Os usuários da biblioteca da EA são, no entanto, na sua maioria, do tipo presencial, “são pesquisadores, alunos e professores das instituições de ensino, que podem ser intermediados ou não pelos gerenciadores da informação na busca por informação e que estão geograficamente próximos à sede física da biblioteca” (GARCEZ, 2002).

Com a implementação do curso de Administração a distância na EA/UFRGS a biblioteca prevê um aumento substancial de usuários *off campus*.

Com o advento da educação a distância mediada pelo computador estamos experienciando um novo método de ensino, onde as pessoas tem a oportunidade de superar barreiras de tempo e espaço na construção do conhecimento. Neste novo contexto, novas habilidades são exigidas dos bibliotecários. Cabe ao bibliotecário a responsabilidade de disseminar informações, portanto, ele deve estar alerta às possibilidades de interação. Cada vez mais o profissional da informação estará envolvido em cursos de EAD, principalmente aqueles vinculados às instituições de ensino superior. Por isso deve ficar atento, refletindo sobre quais serviços e produtos podem ser desenvolvidos para esses novos usuários, que a cada dia se somam aos usuários dos cursos/disciplinas presenciais e podem/devem ter o mesmo tratamento e atendimento (DI DOMENICO, 2002, p. 16-17).

Dessa forma, a biblioteca, deve estar preparada para atender a tal demanda, uma vez que esse novo usuário exige um atendimento diferenciado dos usuários atuais. Qual o papel da biblioteca nesta modalidade de ensino? Como preparar a estrutura física, os recursos humanos e a política de serviços para atender adequadamente às necessidades informacionais desse público?

Portanto é imprescindível planejar o suporte adequado ao ensino dentro das peculiaridades informacionais da EAD para o novo curso. Este ensaio procura reunir alternativas para preparar a Biblioteca diante desta nova realidade, visando não só manter, mas aumentar o padrão de qualidade do serviço prestado aos usuários atuais e potenciais.

Entre os objetivos para o aprimoramento dos serviços de referência aos usuários *off campus* destacam-se:

- a) definir suas necessidades informacionais;
- b) localizar materiais informacionais específicos;
- c) desenvolver estratégias de busca para suas pesquisas;
- d) facilitar o empréstimo entre bibliotecas – promover acordos ou consórcios entre bibliotecas (bibliotecas de apoio) utilizando formulários eletrônicos ou pedidos por e-mail;
- e) identificar bibliotecas e outros recursos materiais próximos à área geográfica do usuário; e
- f) promover sua instrução em tecnologia da informação e telecomunicações.

Lange e Válio (2002) alertam que:

O curso de EAD via *www*, ao ser planejado, desenvolvido e avaliado por uma equipe interdisciplinar, precisaria incluir em seu grupo o bibliotecário/profissional da informação, por causa da complexidade do próprio processo de organizar e de disponibilizar a informação, instrução e ensino no contexto educativo. Pela complexidade educacional, aliada à complexidade do domínio atualizado das informações e a busca do aprimoramento do material disponibilizado, é que se faz necessário uma equipe interdisciplinar, na qual, reforça-se, o bibliotecário/profissional da informação é pessoa indispensável. As atitudes dos receptores/alunos registradas na lista de discussão contribui para adequar e determinar ações mais eficazes por parte da equipe de EAD, formada por: professores da área de conhecimento, bibliotecários, analistas de sistemas, pedagogos. Interdisciplinar por natureza para construir e organizar as informações como: referências bibliográficas, *links*, textos de autoria, biblioteca virtual e bases de dados.

Formas consagradas de atendimento ao usuário devem ganhar nova roupagem. A utilização das TIC no atendimento da biblioteca passa, de uma possibilidade, para uma necessidade, um instrumental imprescindível na maneira de atender o usuário *off campus*:

Atualmente, o acesso à informação eletrônica é o ponto alto das TICs

aplicadas às consultas a bases de dados e bibliotecas, pois, com a tecnologia das redes eletrônicas, torna-se possível o surgimento de novos documentos e produtos e, por conseqüência, a criação de novos serviços, como a orientação aos usuários na utilização de seus recursos, o desenvolvimento de *home pages*, o agendamento e o atendimento de novos serviços on-line, como a comutação, o empréstimo entre bibliotecas, a disseminação da informação e o catálogo (PALMEIRA; TENÓRIO; LOPES, [2005], p. 6)

3.1 ESTRUTURA FÍSICA

A instituição é responsável pelo acesso físico e eletrônico aos materiais da biblioteca para os programas de aprendizagem a distância de maneira equivalente àqueles fornecidos aos programas de aprendizagem presencial. Os custos, os serviços e os métodos para a provisão dos materiais para todos os cursos devem ser uniformes.

A instituição deve fornecer equipamentos suficientes em tamanho, número, espaço e acessibilidade para alcançar todos os estudantes e os objetivos dos programas de EAD. É necessário disponibilizar computadores modernos com seus respectivos periféricos em quantidade suficiente para atender à demanda, compatíveis com a função a que se destinam. Implantar linhas de telefone e fax destinadas exclusivamente ao “atendimento de referência virtual” pode tornar o serviço mais acessível.

Deve-se procurar conhecer a infra-estrutura do sistema de telecomunicações do país e também os padrões mínimos exigidos para o acesso à rede de computadores. Sem uma rede eficiente de comunicação, o ensino a distância não terá êxito. Conhecer seus limites e potencialidades facilitará, por exemplo, o treinamento *on-line* em horário, com menos congestionamento.

Muitos dos materiais didáticos produzidos pelos professores, deverão ser colocados na Internet. Torna-se necessário providenciar equipamentos para a digitalização destes acervos, respeitando sempre os direitos autorais, para disponibilizá-los para a consulta na Internet.

3.2 RECURSOS HUMANOS

A biblioteca deve dispor de recursos humanos – bibliotecários e demais funcionários – em quantidade suficiente e com qualificação adequada. Com responsabilidades definidas, os profissionais devem atuar em posições apropriadas para alcançar os objetivos de aprendizagem a distância. A instituição deve, ainda, proporcionar treinamento e qualificação aos funcionários, de acordo com suas atribuições, visando ao correto atendimento do usuário não-presencial.

Caberá ao bibliotecário na gerência da biblioteca, utilizar técnicas modernas para planejar, executar, coordenar e avaliar os recursos e os serviços da biblioteca que se destinam ao público envolvido na educação a distância. A capacitação deste profissional deverá contemplar atualizações, por exemplo, em informática e marketing entre outras disciplinas. Torna-se imprescindível a realização de estudos dos usuários *off campus*, objetivando aprimorar o planejamento e a avaliação permanentemente dos serviços bibliotecários oferecidos a eles.

[...] estudos de usuários a distância ainda são muito reduzidos no Brasil e existem muitas questões que merecem respostas, pois esses conhecimentos mais estreitos com os usuários irão auxiliar os gerenciadores de informações a melhor atender às necessidades deste novo nicho de mercado (GARCEZ; RADOZ, 2002, p. 23).

A integração das atividades desempenhadas pelas pessoas envolvidas no programa de educação a distância na biblioteca com os responsáveis pelo suporte técnico de computação da instituição. A integração destas atividades deve ter por objetivo a promoção de serviços de suporte em tecnologia da informação (*software, hardware, redes e ambiente Internet*) para otimizar o processo de ensino e pesquisa aos usuários distantes. A capacitação de todos os trabalhadores da biblioteca para o uso adequado das tecnologias de informação e comunicação facilitará a execução de suas tarefas e otimizará o atendimento dispensado aos usuários *off campus*.

A promoção da interação entre os bibliotecários e os professores

instrutores do curso a distância, proporcionará uma adequação dos serviços oferecidos pela biblioteca e os recursos informacionais oferecidos nos conteúdos das disciplinas ministradas. A antecipação das necessidades informacionais dos usuários *off campus* será proporcional ao nível de integração destes profissionais.

3.3 RECURSOS INFORMACIONAIS

De acordo com Garcez (2002):

A biblioteca híbrida é designada para agregar diferentes tecnologias, diferentes fontes, refletindo o estado que hoje não é completamente digital, nem completamente impresso, utilizando tecnologias disponíveis para unir, em uma só biblioteca, o melhor dos dois mundos (o impresso e o digital).

Como demonstra a Figura 2, a biblioteca da EA atua como uma biblioteca híbrida. Sua atual estrutura de recursos de busca, acesso e uso da informação atendem satisfatoriamente as demandas informacionais de seu público.

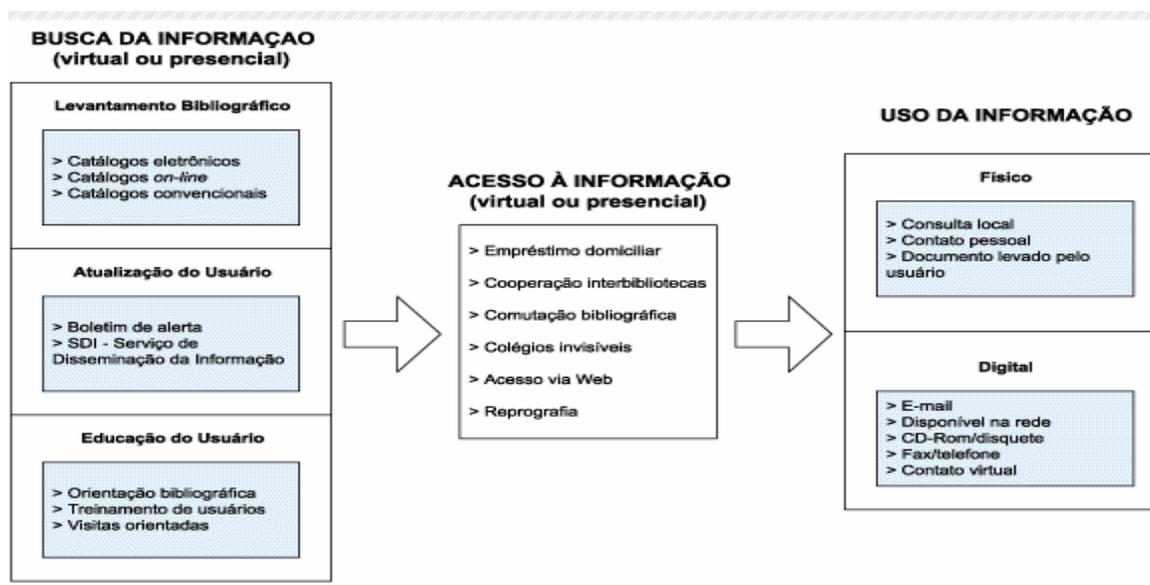


Figura 2 – Integração de bens e serviços prestados em bibliotecas híbridas

Fonte: Garcez (2002).

De acordo com as diretrizes elaboradas pela *Association of College and Research Libraries (ACRL)*, no documento *Guidelines for Distance Learning Library Services*, os serviços da biblioteca oferecidos à comunidade de

aprendizagem a distância devem ser projetados para que os usuários encontrem eficazmente suas necessidades informacionais. Portanto a biblioteca deve promover em larga escala:

- a) serviços de referência;
- b) serviços bibliográficos e informacionais baseados em computador;
- c) acessos confiáveis, rápidos e seguros às redes da instituição e outras, inclusive à Internet;
- d) serviços de orientação;
- e) programa de instrução ao usuário destinado a habilitá-lo a usar com independência recursos informacionais;
- f) auxílio com equipamentos e mídia não-impressa;
- g) acordos para empréstimos entre bibliotecas respeitando a lei de *copyright*;
- h) serviço de entrega rápida de documentos tais como transmissão eletrônica e malotes;
- i) acesso a serviços de reserva de materiais;
- g) horários adequados de prestação de serviços, tendo em vista maximizar oportunidades de acesso; e
- h) promoção de serviços bibliotecários para a comunidade dos cursos a distância (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2004).

Para atender às diretrizes da *ACRL*, algumas providências tornam-se necessárias:

a) organizar o material proveniente das aulas ministradas (texto, imagem, som, vídeo, etc.) no catálogo on-line da biblioteca, facilitando, assim, sua localização e acesso em uma biblioteca digital (BLATTMANN; BELLI, 2000);

b) proporcionar um consórcio entre as bibliotecas que atendem aos cursos de graduação em Administração na UAB para otimizar recursos e concentrar esforços. Trabalhar em cooperação com as bibliotecas destas instituições trará mudanças nos critérios de seleção, aquisição e disponibilidade do acervo bibliográfico;

c) criar ou revitalizar serviços de “referência a distância” por meio de telefone, fax, e-mail e formulário próprio disponível na Internet. O possível sistema de atendimento via Internet deve ser compartilhado por todos os bibliotecários, dentro de um sistema em que o status da questão de referência possa ser modificado conforme esteja sendo trabalhado. O sistema aberto para todos os bibliotecários trará oportunidades de aprendizagem e monitoramento do serviço de referência, garantindo a sua eficiência (BLATTMANN; DUTRA, 1999).

d) determinar as necessidades de informação do público-alvo (alunos, professores e equipe de EAD);

e) analisar as limitações dos serviços prestados;

f) desenvolver guias de orientações dos serviços disponíveis;

g) planejar as orientações bibliotecárias e providenciar serviços de informação para todos os atores do cenário de EAD;

- h) autorizar o acesso *on-line* aos bancos de dados, periódicos eletrônicos e catálogos disponíveis;
- i) providenciar a entrega de documentos e artigos aos usuários distantes, reforçando, por exemplo, a comutação bibliográfica;
- j) criar um canal de comunicação específico com os usuários (alunos, professores e equipes de EAD) via boletins, listas de discussão, alertas eletrônicos, informes, etc; e
- l) preparar um programa de orientação e treinamento no uso dos recursos informacionais disponíveis, que pode ser em vídeo, em slides, ou em programa interativo de computador.

Facilitar o acesso à informação aos usuários *off campus* é um desafio a ser enfrentado pela Biblioteca Setorial da EA/UFRGS. Algumas alterações nos serviços bibliotecários podem tornar este desafio mais ameno. Deve-se estar atento para ouvir, dos diferentes tipos de usuários, quais as suas necessidades informacionais, buscando atendê-las da forma mais rápida e eficaz possível. Espera-se que as sugestões aqui reunidas colaborem na estruturação das mudanças que deverão ocorrer com a implantação do curso de graduação em Administração por EAD.

REFERÊNCIAS

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Guidelines for distance learning library services**. 2004. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/guidelinesdistancelearning.htm>. Acesso em: 10 jun 2006.

AVANCINI, F. Portas abertas. **Guia de educação a distância**, São Paulo, ano 4, n. 4, p. 46-50.

BLATTMANN, U.; BELLI, M. J. As bibliotecas na educação a distância: revisão de literatura. **Revista Online Biblioteca Prof. Joel Martins**, Campinas, v. 2, n. 1, out. 2000.

BLATTMANN, U.; DUTRA, S. K. W. Atividades em bibliotecas colaborando com a educação a distância. **Ensaio APB**, São Paulo, n. 63, fev. 1999. Texto elaborado na disciplina Modelos de educação a distância, 1998. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Professores Ricardo Bárcia e João Vianney. Disponível em: http://www.geocities.com/ublattmann/papers/atividade_ead.html. Acesso em 23 maio 2006.

DI DOMENICO, E. M. **A participação das bibliotecas e do bibliotecário na implementação e apoio aos cursos de educação a distância em instituições de ensino superior da Grande Porto Alegre**. 2002, 60 f. : il. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) – Departamento de Ciências da Informação, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2002.

GARCEZ, E. M.S.; RADOS, G. J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n1/a03v31n1.pdf>. Acesso em: 06 jun 2006.

GARCEZ, E. M. S. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>. Acesso em: 06 jun 2006.

LANGE, E. P. S.; VÁLIO, E. B. M. Ensino a distância via www: a contribuição da Ciência da Informação na construção e comunicação do conhecimento. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2002, Fortaleza. **Dimensão humana, política e econômica da informação**. Fortaleza: FEBAB, 2002. 1 CD-ROM.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. E-PROINFO. **Mural**. 2006. Disponível em: <http://www.eproinfo.mec.gov.br/default.php>. Acesso em: 23 maio 2006.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Referenciais de qualidade para cursos a distância**. 2003. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/ReferenciaisdeEAD.pdf>. Acesso em: 23 maio 2006.

MUELLER, S. P. M. Universidade e informação: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância - uma questão ainda não resolvida. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.1, n. 4, ago. 2000. Disponível em: http://www.dgz.org.br/ago00/F_1_art.htm. Acesso em: 10 jun 2006.

PALMEIRA, M. F.; TENÓRIO, R. M.; LOPES, U. M. **O Uso das ferramentas interativas baseadas nas tecnologias da informação e comunicação na pós-graduação**. [2005]. Disponível em: <http://www.gepicc.ufba.br/enlepicc/pdf/UacaiLopes.pdf>. Acesso em: 01 jun 2006.

RAMOS, A. A força das públicas. **Guia de educação a distância**, São Paulo, ano 4, n. 4, p. 20-25.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. 2005. Disponível em: <http://www.uab.mec.gov.br/>. Acesso em: 23 maio 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Edital de 02 de junho de 2006**: processo seletivo específico para ingresso em curso de Graduação em Administração na modalidade a distância. 2006. Disponível em: http://www.ufrgs.br/coperse/ead/administracao/edital_administracao.doc. Acesso em 02 jun 2006.