

Resumo: Este trabalho tem como objetivos identificar na literatura especializada da área da Biblioteconomia que tipos de materiais instrucionais são utilizados pelas bibliotecas universitárias e propor a estruturação de uma equipe de caráter multidisciplinar dedicada a elaboração desses materiais. Utiliza pesquisa bibliográfica e documental para levantar os dados analisados. Apresenta os profissionais que devem integrar a equipe multidisciplinar, sintetiza as atribuições de cada um deles e expõe os benefícios que a implementação dessa proposta trará para as instituições. Conclui destacando que embora a pesquisa tenha surgido para atender uma lacuna observada nas bibliotecas das universidades cearenses é possível adaptar seu conteúdo a outros contextos.

Palavras-chave: Biblioteca – tutoriais; Biblioteca universitária; Material instrucional; Serviço de referência

Abstract: This work aims to identify in the specialized literature of Library Science what types of instructional materials are used by academic libraries and to propose the structuring of a multidisciplinary team dedicated to the elaboration of these materials. It uses bibliographical and documentary research to collect the analyzed data. This paper presents the professionals who must integrate the multidisciplinary team, synthesizes the attributions of each one of them and exposes the benefits that the implementation of this proposal will bring to the institutions. This paper concludes by pointing out that although research has emerged to address a gap observed in the libraries of the universities of Ceará state, it is possible to adapt its content to other contexts.

Keywords: Library tutorials; Academic library; Instructional material; Reference Service

1. Introdução

Este artigo apresenta e discute as nuances de atuação da biblioteca universitária enquanto instituição produtora de conteúdo, faceta esta que, muitas vezes, não é enxergada e/ou valorizada. No contexto deste trabalho, esse aspecto será analisado a partir da perspectiva de elaboração de materiais instrucionais (guias, tutoriais, manuais etc.) que auxiliam no processo de referência – seja ele presencial ou virtual; síncrono ou assíncrono – realizado pelos bibliotecários.

O presente trabalho tem como recorte as bibliotecas das universidades cearenses. Antes de prosseguir é importante destacar que este artigo adota a conceituação de universidade estabelecida pelo Ministério da Educação (MEC) que preconiza que

As universidades se caracterizam pela indissociabilidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão. São instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano, que se caracterizam por: I - produção intelectual institucionalizada mediante o estudo sistemático dos temas e problemas mais relevantes, tanto do ponto de vista científico e cultural quanto regional e nacional; II - um terço do corpo docente, pelo menos, com titulação

acadêmica de mestrado ou doutorado e III - um terço do corpo docente em regime de tempo integral. (BRASIL, [2018?], documento *online*).

A opção por realizar a pesquisa somente junto as bibliotecas de universidades, se deu porque tais unidades de informação estão inseridas em instituições de ensino superior (IES) consolidadas e, portanto, devem oferecer uma estrutura de apoio sólida e ampla as suas respectivas comunidades. O estado do Ceará possui 134 IES que desempenham atividades presenciais, porém apenas sete instituições desse total são caracterizadas como Universidade no tocante a sua organização acadêmica pelo MEC.

Diante disso, este artigo possui dois objetivos. São eles: identificar na literatura especializada da área de Biblioteconomia quais tipos de materiais instrucionais são utilizados pelas bibliotecas, em especial as universitárias; propor a estruturação de uma equipe de caráter multidisciplinar dedicada a elaboração de materiais instrucionais.

Essa proposição ocorre sob o entendimento de que a ausência de apoio adequado para a elaboração desses materiais dificulta o trabalho desempenhado pelos profissionais do setor de referência e faz com que eles não sejam capazes de elaborar materiais instrucionais que atendam satisfatoriamente as necessidades informacionais heterogêneas de suas respectivas comunidades.

A obtenção dos dados se deu por meio de pesquisa bibliográfica e documental que é realizada tendo por base

[...] qualquer porção, pequena ou grande, do pensamento humano, transmitida por escrito ou por símbolos de uma especialidade, difundida por procedimentos mecânicos, fotomecânicos ou audíofalantes e comunicado ao próximo usando materiais de qualquer classe e adotando qualquer forma de extensão.

Foi analisada a literatura de Biblioteconomia a fim de coletar definições adotadas pela área sobre materiais instrucionais. Ademais foram verificados os sites das universidades cearenses a fim de aferir a existência de informações sobre o processo (existência de diretrizes, modelos, etc.) de elaboração de materiais instrucionais por parte delas.

2. Biblioteca universitária

Durante a Idade Média as bibliotecas existiam quase que exclusivamente nos mosteiros das ordens religiosas e tinham como principal função abrigar o processo de cópia de obras e servir de local de guarda para elas (MILANESI, 2013). Esse período da história é conhecido pela atmosfera de forte controle sob a circulação de informações. Tal atmosfera se refletia no acesso restrito dado aos livros e aos espaços que os abrigavam. Foi somente com o surgimento das universidades que as bibliotecas começaram a dar os primeiros passos rumo a laicização.

As primeiras bibliotecas universitárias (BU) possuidoras de características minimamente semelhantes as representantes atuais desse tipo de instituição surgiram, no Ocidente, somente no século XI com a criação das primeiras universidades modernas.

A primeira universidade do Ocidente foi a Universidade de Bolonha, na Itália, cuja fundação data de 1088. A ela, se seguiu a Universidade de Paris, com fundação datada de 1200. Bohrer *et al.* (2008:4) dizem que nesse período “os livros eram raros e seu custo bastante alto, por isso o estudante dependia das aulas para receber conhecimento”, ou seja, apesar de uma maior abertura, o acesso aos recursos informacionais ainda era restrito.

No tocante aos serviços – atividades, normalmente intangíveis, oferecidas pelas bibliotecas – o único oferecido pelas bibliotecas universitárias de então era a consulta local ao seu acervo o que não causa surpresa tendo em vista que o paradigma de atuação desse período era a guarda documental e não a disseminação da informação.

Essa visão de prática também orientava os produtos – elementos tangíveis oferecidos pela biblioteca – então disponibilizados para os usuários o que fazia com que o acervo e, posteriormente, o catálogo fossem os únicos produtos ofertados pelas primeiras BU. Nesse sentido é importante frisar que o primeiro catálogo que aglutinava nome dos autores e obras, bem como a indicação de sua localização data do século XIII (SANTOS, 2012).

Todavia, as BU são, nas palavras de Carvalho (2011:9), “inovadoras por natureza e necessidade [...]” e, por isso, sempre buscaram acompanhar as mudanças estruturais enfrentadas por suas instituições mantenedoras. Foi isso que permitiu que as bibliotecas universitárias começassem a percorrer o caminho que as levou a modernidade, onde estão direcionadas para o provimento de “[...] recursos e serviços informacionais para a comunidade universitária [discentes, docentes e técnicos administrativos]” (PINTRO, 2012:33). Esta afirmação é complementada por Lück *et al.* (2000:2) quando afirmam que contemporaneamente

A Biblioteca Universitária [...] pode ser entendida como a instância que possibilita à universidade atender às [suas] necessidades [...] através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação.

Atualmente as bibliotecas realizam uma série de outras funções além da guarda de livros e outros documentos. Hoje, elas incorporaram as Tecnologias da Informação e da Comunicação, as ações culturais, os treinamentos de usuários e outras ações com caráter educativo nas suas práticas cotidianas.

Atuar no atendimento as necessidades da comunidade demanda das BU a construção de uma estrutura organizacional. Processo esse que permeia as discussões da área, pelo menos, desde a década de 1960 e tem por foco o debate em torno da adoção de uma estrutura centralizada ou descentralizada pela biblioteca. Embora esse debate aconteça, principalmente, no âmbito da gestão de unidades de informação, Ferreira (1980:18) já argumentava que “a estrutura administrativa é muito importante, para que os serviços bibliotecários sejam eficientes e satisfaçam às necessidades e exigências do usuário”.

Esse impacto da estrutura administrativa se faz perceber nos modelos adotados pela instituição para oferta de serviços, na alocação de profissionais e na construção de documentos (normas, diretrizes, materiais instrucionais etc) que vão embasar as ações desenvolvidas no dia a dia dessas instituições.

Bibliotecas de um modo geral e as bibliotecas universitárias em particular têm como seu principal objetivo “melhorar a sociedade facilitando a criação de conhecimento em suas comunidades” (LANKES, 2016:69). Esse processo de facilitação perpassa necessariamente pelas ações (serviços e produtos) desenvolvidos pelo serviço de referência e construir estruturas que subsidiem essas práticas é fundamental.

Destaca-se aqui o papel desempenhado pelo serviço de referência porque a tipologia de produtos – materiais instrucionais – abordada nesse artigo possui forte relação com esse setor da biblioteca.

Davidson ([1980] *apud* GROGAN, 1995:8) diz que o serviço de referência busca “compreender as estruturas dos conhecimentos registrados onde elas existam, e auxiliar no processo de estruturação onde não existam”. Essa assistência pode ser realizada de modo presencial ou a distância, fazendo ou não uso de materiais de apoio. Essas e outras variações na compreensão da atuação do serviço de referência ocorrem porque ele “não responde às mesmas demandas [em todas as instituições], e propõe **instrumentos de informação diversificados**. A filosofia global dos serviços de referência permanece, porém, a mesma, ou seja, informar, orientar e instruir o usuário” (ACCART, 2012:22, grifo nosso).

Nota-se que Accart não restringe a atuação do bibliotecário ao espaço da biblioteca e que ele destaca a possibilidade e necessidade do bibliotecário de referência utilizar recursos e materiais – dentre eles, os materiais instrucionais – nos mais diversos formatos a fim de prover um atendimento de referência que responda adequadamente as dúvidas dos usuários.

3. Material instrucional

Material instrucional é todo aquele elaborado com o objetivo de oferecer suporte a realização de atividades de caráter educativo e/ou de formação. O objetivo e formatos desse tipo de material vão variar conforme os fins nos quais ele será utilizado. Segundo Bica, Zanella e Verdin (2001) esse tipo de material é amplamente utilizado em treinamentos realizados no ambiente empresarial, sendo, nesses casos, elaborado principalmente no formato de apostila.

No contexto da biblioteca, mais especificamente no serviço de referência, esse tipo de material pode assumir o formato de tutoriais, guias, exercícios e quaisquer outros recursos que sejam necessários, principalmente, em ações de educação de usuários e divulgação de recursos informacionais disponibilizados pela biblioteca e/ou de interesse da comunidade a qual ela atende.

As ações de educação de usuários e divulgação anteriormente mencionadas estão inseridas no cotidiano das bibliotecas. Portanto, existe a necessidade constante de elaborar e atualizar materiais instrucionais (guias, tutoriais - em texto e audiovisuais – atividades, etc.) que sirvam de apoio para o desenvolvimento dessas atividades. Materiais esses que auxiliam no processo de referência – seja ele presencial ou virtual; síncrono ou assíncrono – realizado.

Moulin e Pereira (2003, documento *online*) destacam que o material instrucional deve ser elaborado com o objetivo de oferecer

[...] conteúdos significativos, [...] proposições instigadoras que estimulem o exercício de operações de pensamento, que incluem desde a observação sistemática, até o uso da lógica, da dedução, da indução, da análise, da síntese e do julgamento, consideradas operações mais complexas.

Os materiais instrucionais podem assumir muitas formas. Todavia, algumas delas são mais recorrentes no âmbito das bibliotecas. O quadro a seguir apresenta uma compilação dos tipos e definições dos formatos mais comuns desse tipo material adotados por essas instituições.

Quadro 1 – Definições dos materiais instrucionais mais utilizados em bibliotecas universitárias

TIPO DE MATERIAL INSTRUCIONAL	DEFINIÇÃO
Guia	[...] documento com instruções para orientar os usuários, sobre o conhecimento e exploração do acervo de organismos documentários [...] (CUNHA; CAVALCANTI, 2008:183-184).
	Informações fornecidas por uma biblioteca, geralmente na forma de folheto impresso, que explicam como usar um serviço de biblioteca (catálogo online, empréstimo entre bibliotecas, etc.) [...] ou [que] explicam como realizar algo (compilar uma bibliografia anotada, citar fontes em um estilo bibliográfico particular, etc.). (REITZ, 2013, documento <i>online</i> , tradução nossa).
Manual	Publicação que contém instruções, normas técnicas e noções essenciais relativas a determinada disciplina, profissão ou atividade. Tem como propósito orientar quanto a utilização e/ou execução de procedimentos e facilita o desenvolvimento de habilidades e a aplicação de técnicas, métodos e práticas (BRASIL, 2011:26).
	[...] livro ou panfleto contendo instruções práticas, regras ou etapas para executar uma tarefa ou operação, montar um objeto fabricado ou usar um sistema ou peça de equipamento [...] (REITZ, 2013, documento <i>online</i> , tradução nossa).
Tela de ajuda	[...] tela ou sequência de telas num catálogo em linha, base de dados bibliográficos ou programas de aplicação, que orientam os usuários que precisam de assistência para aprender a usar o sistema (CUNHA; CAVALCANTI, 2008:356).

	[...] tela ou sequência de telas em um catálogo on-line, banco de dados bibliográfico ou outro programa que fornece instruções aos usuários que precisam de ajuda para aprender a usar o sistema. Em softwares bem projetados, as telas de ajuda são sensíveis ao contexto (REITZ, 2013, documento <i>online</i> , tradução nossa).
Template	No Brasil também é chamado de modelo e é um “[...] documento-padrão utilizado para a elaboração de novos documentos com a mesma finalidade” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008:251).
	[...] padrão ou sobreposição, usada em artes gráficas como um guia na duplicação de letras, formas ou desenhos (REITZ, 2013, documento <i>online</i> , tradução nossa).
Tutorial	[...] programa contido em documento impresso ou digital que fornece instruções práticas sobre um assunto (CUNHA; CAVALCANTI, 2008:369). Há também o tutorial em linha que é “[...] realizado por meio de instruções em formato eletrônico, usualmente pela Rede; tutorial interativo na Web” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008:369).
	[...] ferramenta instrucional impressa ou on-line projetada para ensinar os novatos a usar um sistema de computador ou recurso eletrônico, geralmente de maneira passo-a-passo [...] Tutoriais on-line foram desenvolvidos por bibliotecários [...] para acomodar aprendizes à distância e estudantes que preferem a instrução de biblioteca on-line (REITZ, 2013, documento <i>online</i> , tradução nossa).

Fonte: Adaptado de Brasil (2011), Cunha e Cavalcanti (2008) e Reitz (2013).

Esses materiais podem estar presentes em todos tipos de biblioteca, entretanto, em decorrência das particularidades de atuação das bibliotecas universitárias e de exigências normativas eles acabam sendo mais comuns nelas.

Dentre as particularidades apresentadas por esse tipo de biblioteca, há o fato dos bibliotecários de referência precisarem atuar como junto a comunidade no tocante a questões de caráter repetitivo e/ou com nuances, como é o caso das dúvidas sobre padronização e normalização de trabalhos de conclusão de curso. Em casos como esse, a existência de um material instrucional permite que os estudantes possam revisar o conteúdo de treinamentos e/ou tirar dúvidas pontuais a qualquer momento, por exemplo. Ou seja, o material instrucional é uma possibilidade real de extensão da atuação (tradicional) do bibliotecário de referência.

De acordo com Moulin e Pereira (2003, documento *online*)

O material instrucional ‘bem feito’ conscientiza o aluno [usuário] de que, mais importante do que o volume de informações, que resultará em ‘cabeça cheia’, é aprender a elaborar e a usar as informações acumuladas, o que exige desenvolvimento de operações mentais que favorecem a auto-aprendizagem, assim como a formação do cidadão independente, sujeito reflexivo, capaz de raciocínio crítico e criativo.

Essa possibilidade vai ao encontro do objetivo da biblioteca – melhorar a sociedade facilitando a criação de conhecimento em suas comunidades – e permite aos bibliotecários de referência ampliarem seu escopo de atuação e o alcance das ações que desempenham, pois, dependendo do modo de divulgação e disponibilização de um material instrucional ele pode atender também a comunidade externa da biblioteca.

4. Proposta de equipe multidisciplinar para elaboração de material instrucional em bibliotecas universitárias

A literatura nacional e internacional da área de Biblioteconomia, como indicado no referencial teórico, já contempla conceitos referentes a alguns materiais instrucionais. Esse fato atua como indicativo de que a vinculação desses materiais as práticas cotidianas das bibliotecas é um aspecto conhecido e razoavelmente estabelecido. Porém, essa mesma literatura, principalmente a brasileira, ainda é incipiente no que se refere a proposição de estruturas para construção de materiais instrucionais.

Essa ausência se estende para o cotidiano de instrumentalização de ações vivenciado pelas BU. Exemplo disso foi o resultado encontrado no levantamento realizado para esta pesquisa junto aos sites dos Sistemas de Biblioteca das universidades situadas no estado do Ceará¹ na segunda quinzena de junho de 2018. Nele constatou-se que essas instituições não indicam possuir nenhuma estrutura e/ou diretriz relacionada a elaboração de materiais instrucionais.

Entretanto, essa ausência não é exclusividade dessas instituições, pois, mesmo o Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBi) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), instituição de ensino superior mais bem classificada no Ranking Universitário Folha², não disponibiliza recomendações específicas para construção de materiais instrucionais, apesar de fazer uso desse tipo de material.

A ausência de discussão e de estabelecimento de uma estruturação formal voltada para a produção de material instrucional trás alguns problemas, como, por exemplo, falta de padronização no leiaute dos materiais, inobservância de padrões de acessibilidade,

¹ As universidades pesquisadas foram a Universidade Federal do Ceará (UFC), a Universidade Federal do Cariri (UFCA), a Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab), a Universidade Estadual do Ceará (UECE), a Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA) e a Universidade de Fortaleza (Unifor). O site da Universidade Regional do Cariri (URCA) não foi localizado no período pesquisado.

² O Ranking Universitário Folha (RUF) é uma avaliação anual do ensino superior do Brasil feita pela **Folha de São Paulo** desde 2012. A edição mais recente é referente ao ano de 2017.

morosidade na atualização dos conteúdos, além de sobrecarregar os/as bibliotecários/as, uma vez que esses profissionais acabam ficando responsáveis por todas as etapas do processo de confecção dos materiais.

Diante de contexto tão carente e dos problemas causados por essa lacuna, propõe-se a estruturação de uma equipe dedicada a elaboração de materiais instrucionais no âmbito da BU. Essa equipe teria um caráter multidisciplinar, uma vez que seria constituída por profissionais com formações diferentes (Biblioteconomia, Letras, Jornalismo, Tradução etc.) visando dotar o processo de confecção dos materiais de maior profissionalismo, uma vez que o nível de especialização trazido por esses profissionais é fundamental para que tarefas específicas, como a revisão textual, por exemplo, sejam realizadas com maior qualidade.

O quadro 2 apresenta os profissionais que devem integrar essa equipe multidisciplinar e sintetiza as atribuições de cada um deles.

Quadro 2 – Estrutura básica da equipe de elaboração de materiais instrucionais.

PROFISSIONAL	DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES
Bibliotecário de referência	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar as atividades da equipe; • Definir conteúdo dos materiais instrucionais elaborados; • Divulgar materiais durante atividades e treinamentos da biblioteca; • Elaborar roteiro para transcrição de conteúdo para Língua Brasileira de Sinais.
Revisor	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar ortografia, gramática e coerência textual dos materiais.
Designer	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver parte gráfica (imagens e leiaute) dos materiais.
Intérprete de Libras	<ul style="list-style-type: none"> • Em materiais audiovisuais, realizar a tradução do conteúdo para a Língua Brasileira de Sinais; • Auxiliar na elaboração do roteiro de tradução.
Técnico em Audiovisual	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar gravação e edição dos materiais audiovisuais
Usuários teste	<ul style="list-style-type: none"> • Testar os materiais elaborados antes deles serem disponibilizados a comunidade; • Sempre que necessário, podem sugerir melhorias e/ou a elaboração de materiais complementares.

Fonte: Elaborado pela autora.

Os profissionais incluídos no quadro a seguir foram escolhidos devido a complementariedade das atividades que desempenham. O bibliotecário a integra porque, além de ser o responsável pela biblioteca, conhece as fontes de informação e os usuários de que delas necessitam. Ademais, esse profissional é o responsável por elaborar os atuais materiais de referência da biblioteca e essa experiência é fundamental para que a equipe desenvolva suas atividades partindo do que já existe e, assim, aprenda com a experiência já acumulada.

O papel do revisor é garantir a uniformidade do material textual e trazer maior qualidade e profissionalismo a redação dos materiais instrucionais. Por sua vez, o designer permitiria a melhora dos aspectos estéticos dos materiais. Isso permitiria a construção de materiais de consulta mais agradável e mais atrativos para os usuários. Tendo em vista que esses

materiais disputam atenção em um contexto informacional sobrecarregado, a qualidade do layout e do texto pode contribuir para atrair a atenção e facilitar seu uso.

O técnico de audiovisual permitiria a elaboração de materiais no formato audiovisual permitindo que a biblioteca amplie a variedade de materiais instrucionais elaborados. Além disso, a biblioteca poderia utilizar as competências desse profissional para permitir a adaptação do conteúdo dos treinamentos para formatos que viabilizem seu armazenamento, disponibilização e aproveitamento em momentos posteriores a sua realização.

Por seu turno, o técnico de audiovisual é fundamental para viabilizar o trabalho do intérprete em libras. O intérprete viabilizaria a produção de materiais instrucionais na Língua Brasileira de Sinais e isso contribuiria para um melhor acesso e uso da comunidade surda dos recursos informacionais.

Ademais, a existência de uma equipe de apoio permitiria ao bibliotecário ater-se as questões contedísticas e de políticas de acesso e uso desse material, desonerando-se (parcialmente) das questões técnicas envolvidas nesse processo e ainda tornaria possível a confecção de materiais dotados de maiores recursos, especialmente, no quesito acessibilidade.

Além dos profissionais elencados é fundamental que essa equipe conte com a presença de usuários que se dediquem a realizar uma espécie de pré-teste dos materiais elaborados. Esse grupo deve ser heterogêneo e ter representantes das comunidades discente, docente e técnica. Entre os Usuários teste, é imprescindível a presença de usuários surdos e com deficiência visual (cegueira, baixa visão etc.) a fim de eles avaliam especificamente o nível de acessibilidade dos materiais. O engajamento da comunidade no processo de elaboração desses materiais contribuiria para uma maior visibilidade dessa faceta da biblioteca.

Outro fator importante de ressaltar é que a constituição dessa equipe permitiria a BU melhor atender, através da elaboração de materiais adequadamente estruturados, a comunidade de discentes que frequenta cursos na modalidade a distância. Essa parcela da comunidade de usuários nem sempre consegue frequentar as atividades de referência desenvolvidas presencialmente pela biblioteca e a existência de materiais instrucionais permitiria o fornecimento de um suporte assíncrono para esses estudantes.

Por fim, destaca-se que essa equipe não pretende substituir o trabalho desempenhado pelo bibliotecário de referência, mas sim ampliar sua capacidade de alcance e a qualidade dos produtos por ele idealizados.

5. Considerações finais

Os materiais instrucionais são uma realidade nas BU, todavia sua elaboração ainda ocorre de maneira improvisada. Embora os bibliotecários que se propõem a desempenhar tal tarefa busquem incorporar a maior qualidade possível ao trabalho que realizam é inegável que a implementação de uma equipe como a proposta nesse trabalho trará significativos benefícios para o desenvolvimento desse tipo de material e, conseqüentemente, para os usuários que dele fazem uso.

A criação dessa equipe permitiria a biblioteca consolidar práticas multidisciplinares e essa atuação conjunta de profissionais certamente seria benéfica para a construção de materiais instrucionais mais dinâmicos e criativos. Além disso, essa equipe seria capaz de fornecer mais um mecanismo para a integração dos usuários com as ações da biblioteca. A princípio, essa relação se daria através da função de usuário-teste, mas a médio e longo prazo essa interação pode ser ampliada para outras frentes.

A implementação de uma equipe multidisciplinar como a descrita neste trabalho pode ser um desafio para a unidade de informação, todavia, como exposto anteriormente, a BU pode fazer uso dessa prática para expandir suas possibilidades de inserção junto a comunidade acadêmica e isso é primordial para a biblioteca, pois lhe permite melhor atender necessidades de informação de nichos específicos da comunidade, como por exemplo, estudantes da modalidade a distância, pessoas com deficiência, além de atrair não usuários e membros da comunidade externa.

Embora a proposta aqui apresentada tenha surgido a partir de uma lacuna observada nas bibliotecas das universidades cearenses é possível adaptar seu conteúdo a outros contextos acadêmicos e tipos de bibliotecas.

Referências bibliográficas

ACCART, Jean-Philippe

2012 *Serviço de referência: do presencial ao virtual*. Brasília : Briquet de Lemos, 2012.

BICA, Francine; ZANELLA, Renata; VERDIN, Regina

2001 Metodologia de construção do material instrucional em um ambiente de ensino inteligente na Web. In SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 12^o, Vitória, 2001 – *Anais...* [Em linha]. Vitória : Sociedade Brasileira de Computação, 2001. [Consult. 4 jun. 2018]. Disponível em: <http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/125>.

BOHRER, Iza N. [et al.]

2008 A História das universidades: o despertar do conhecimento. In JORNADA NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 14^a, Santa Maria, 2008 – *Anais...* Santa Maria : J.N.E., 2008.

BRASIL. Ministério da Educação

2018 *Qual é a diferença entre faculdades, centros universitários e universidades?* [Em linha]. [2018]. [Consult. 13 out. 2018]. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/par/127-perguntas-frequentes-911936531/educacao-superior-399764090/116-qual-e-a-diferenca-entre-faculdades-centros-universitarios-e-universidades>.

BRASIL. Ministério Público Federal. Procuradoria da República no Tocantins

2011 *Glossário de termos de Biblioteconomia e ciências afins*. [Em linha]. Palmas, 2011. [Consult. 18 jun. 2018]. Disponível em: https://issuu.com/bibliotecaprpi/docs/glossario_biblioteca.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de

2011 Apresentação. In LUBISCO, Nídia, org. – *Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão*. Salvador : EdUFBA, 2011, p. 9-10.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira
2008 *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*. Brasília : Briquet de Lemos, 2008.

FERREIRA, Lusimar Silva
1980 *Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas*. Brasília : Pioneira, 1980.

GROGAN, Denis
1995 *A Prática do serviço de referência*. Brasília : Briquet de Lemos, 1995.

LANKES, R. David
2016 *Expect more: melhores bibliotecas para um mundo complexo*. São Paulo : FEBAB, 2016.

LÜCK, Esther Hermes [et al.]
2000 A Biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino de Graduação. In SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11^o, Florianópolis, 2000 – *Anais*. [Em linha] Florianópolis : UFSC, 2000. [Consult. 8 jun. 2018]. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/to24.doc>.

MILANESI, Luís
2013 *Biblioteca*. 3^a ed. Cotia: Ateliê Editorial, 2013.

MOULIN, Nelly; PEREIRA, Vilma
2003 Operações de pensamento no material instrucional para ensino a distância. In CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 10^o, Porto Alegre, 2003 – *Anais...* [Em linha]. Porto Alegre : Associação Brasileira de Educação a Distância, 2003. [Consult. 3 jun. 2018]. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2003/docs/anais/TC44.htm>.

PINTRO, Sirlene
2012 *Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidades*. [Em linha]. 2012. [Consult. 8 jun. 2018].
Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/99482/305133.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

REITZ, Joan M.
2013 *Online dictionary for Library and Information Science*. [Em linha] Califórnia : Libraries Unlimited, 2013. [Consult. 18 jun. 2018]. Disponível em: https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.aspx.

SANTOS, Josiel Machado
2012 O Processo evolutivo das bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. [Em linha]. 8:2 (2012). [Consult. 13 out. 2018]. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/237>.

Izabel Lima dos Santos | zbel.lima@gmail.com

Universidade Federal do Ceará (UFC) | Universidade Federal do Cariri (UFCA), Brasil