



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Eixo 3 – Gestão de Bibliotecas

GOOGLE CLASSROOM COMO FERRAMENTA PARA TREINAMENTOS A DISTÂNCIA: um relato de experiência em bibliotecas universitárias

Juliana Soares Lima

Mestranda em Ciência da Informação
pela Universidade Federal do Ceará.
Bibliotecária da Universidade
Federal do Ceará.

E-mail: julia10br@gmail.com

Izabel Lima dos Santos

Especialista em Gestão Pública pela
Universidade do Sul de Santa
Catarina. Bibliotecária da
Universidade Federal do Ceará.

E-mail: zbel.lima@gmail.com

*Francisco Edvander Pires
Santos*

Mestrando em Ciência da Informação
pela Universidade Federal do Ceará.
Bibliotecário da Universidade
Federal do Ceará.

E-mail: edvanderpires@gmail.com

RESUMO

Discute a realização de treinamentos à distância ofertados em caráter experimental por duas bibliotecas universitárias que utilizaram o *Google Classroom* como ambiente virtual de aprendizagem. Justifica a escolha dessa ferramenta em virtude de fatores que dificultaram a instituição a adotar a sua própria plataforma de Educação a Distância (EaD), porém, reforça que, futuramente, o ambiente virtual de aprendizagem da Universidade poderá ser utilizado para os treinamentos nessa modalidade. Ratifica a flexibilidade que a EaD proporciona aos interessados em participar dos treinamentos oferecidos pelas bibliotecas, na medida em que permite ao aluno escolher dia e horário para acessar a plataforma. Apresenta os dados quantitativos da avaliação feita pelos alunos de um dos treinamentos EaD ministrados pela equipe de bibliotecários, na tentativa de demonstrar a preferência dos participantes por cursos EaD, se comparados aos presenciais, bem como o grau de satisfação para com o conteúdo ministrado. Conclui que o diferencial da produção de conteúdo para esses treinamentos foi a preparação de material didático produzido a partir das dúvidas trazidas pelos próprios usuários das bibliotecas no atendimento e nos treinamentos presenciais.

Palavras-chave: *Google Classroom*. Educação a distância. Biblioteca universitária. Educação de usuários. Ambiente virtual de aprendizagem.

GOOGLE CLASSROOM AS A TOOL FOR TRAINING
THE DISTANCE: an account of experience in university
libraries



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

ABSTRACT

This paper discusses the realization of a distance training offered as an experimental basis by two academic libraries that have used Google Classroom as a virtual learning environment. The choice of this tool is because of factors that made it difficult for the institution to adopt its own e-learning software, but it is reinforced that in future the virtual learning environment of the university can be used for training in that modality. The paper also ratifies the flexibility that the distance education provides to those interested in participating in the training offered by the libraries, mainly because it allows the student to choose the day and the time to access the classes. It presents the quantitative data of the evaluation made by the students who participated of one of the e-learning trainings given by the librarians' team, in an attempt to demonstrate the preference of those participants for distance courses if compared to the presential ones, as well as the level of satisfaction with the content that was available. It concludes that the differential of the production of the content for distance trainings was the preparation of the didactic material based on doubts brought by the users of the reference service and also by participating in presential training promoted by academic libraries.

Keywords: Google Classroom. E-Learning. Academic libraries. Education of users. Virtual Learning Environments.

1 INTRODUÇÃO

O papel dos bibliotecários e os serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias têm passado por mudanças consideráveis devido ao avanço das tecnologias, às novas ferramentas que surgem a cada dia, ao maior acesso à informação e, principalmente, às novas demandas que se apresentam nesse cenário de transformação. No que se refere a essas mudanças e aos serviços oferecidos, destacamos os programas de educação de usuários – notadamente conduzidos por bibliotecários do serviço de referência –, expressos em treinamentos dos mais variados tipos e que antes eram ministrados apenas presencialmente. Entretanto, devido às mudanças ocorridas e à



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

necessidade de adequar-se ao que é solicitado pela comunidade à qual atende, os bibliotecários também começaram a desenvolver treinamentos, cursos e capacitações a distância.

Nesse sentido, a educação de usuários e os treinamentos desenvolvidos em ambiente digital são serviços de referência virtual, além de serem respostas que as “[...] instituições podem oferecer em oposição aos mecanismos de busca generalistas [...]”. (ACCART, 2012, p. 4). Destarte, os serviços de referência emanam a filosofia da transmissão, intercâmbio e compartilhamento da informação, tendo em vista que “Os serviços de referência presenciais ou virtuais são instrumentos de pesquisa à disposição dos usuários”, e, assim sendo, as bibliotecas devem posicionar-se como fontes de informação e pesquisa nas redes de informação. (ACCART, 2012, p. 4). Inclusive, é também uma forma de trabalhar a *digital literacy* com os usuários, basicamente compreendida como a habilidade de entender e usar a informação proveniente de diversas fontes digitais.

Diante desse cenário, criar e estabelecer um ambiente virtual que promova a interação entre os indivíduos e a gestão do conhecimento entre alunos e bibliotecários – estes expostos aqui como professores e tutores –, apresentamos uma proposta de extensão do serviço de referência virtual e de gestão do conhecimento acadêmico. Sobre a interação e a relação professor-aluno no processo de aprendizagem, é essencial discutir sobre quais competências o bibliotecário deve ter para atuar no ensino a distância. Uma dessas competências é a capacidade de promover a interatividade entre os alunos no ambiente virtual de aprendizagem (AVA), visando ao ensino colaborativo (KEARSLEY, 2011). No que se refere à interatividade, Lévy (1999, p. 80) corrobora que é “a possibilidade de interromper uma sequência de informações e de reorientar com precisão o fluxo informacional em tempo real”.

A necessidade de promover cursos EaD foi comprovada e devidamente registrada pelos usuários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC), com muitos comentários solicitando treinamentos nessa modalidade por meio de uma pesquisa de avaliação, realizada no ano de 2016, acerca dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas. Isso vai ao encontro do que afirmam Garcez e Rados (2002,



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

p. 16): “As bibliotecas devem ser continuamente revitalizadas pela voz de seus usuários, uma vez que essa dinâmica criativa e renovadora pode torná-la responsável pela satisfação dos mesmos, atendendo às necessidades emergentes de uma comunidade em constante evolução”. E foi visando atender a uma necessidade emergente que a equipe de bibliotecários do serviço de referência de duas bibliotecas da UFC se prontificou a organizar e produzir conteúdo de EaD em caráter experimental.

2 CONSIDERAÇÕES SOBRE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EaD)

Educação e tecnologia estreitam seus laços, e as ações educativas no formato EaD se ampliam e se diversificam. De acordo com Torres e Fialho (2009, p. 456), “Educação e tecnologia sempre caminharam juntas. A tecnologia da educação é reflexo do modelo mental das pessoas do novo milênio, inseridas no contexto frenético da falta de tempo [...]”. Se por um lado o tempo tem se tornado cada vez mais escasso, por outro a necessidade de capacitação tem se tornado cada vez maior.

Conceituando EaD, Moore e Kearsley (2008, p. 2) afirmam que se trata do “[...] aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local do ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso e de instrução, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais”. Para Filatro e Piconez (2004, p. 2), EaD “[...] é uma ação sistemática de uso de tecnologias, incluindo hipertexto e redes de comunicação interativa, para distribuição de conteúdo educacional e apoio à aprendizagem, sem limitação de tempo ou lugar [...]”. Sua principal característica é a mediação tecnológica através da conexão em rede. As autoras ressaltam ainda que:

A educação on-line se concretiza em diferentes modalidades, que vão desde a educação presencial apoiada por tecnologias até a educação totalmente a distância. O nível de utilização das TICs depende em grande parte da infraestrutura tecnológica disponível (como largura de banda e espaço em disco), da capacidade humana em lidar com as tecnologias, e também dos objetivos e educacionais propostos. (FILATRO e PICONEZ, 2004, p. 2-3).



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Com efeito, temos os ambientes virtuais de aprendizagem, que possibilitam a realização dos cursos EaD, e dos quais faz parte o Google *Classroom*, utilizado nos primeiros treinamentos a distância sobre normalização de trabalhos acadêmicos e gerenciadores de referências em duas bibliotecas da UFC, a saber: Biblioteca de Ciências Humanas (BCH) e Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (BFEAAC), com conteúdo exclusivo para EaD.

Para isso, recorreremos à teoria *Computer Supported Collaborative Learning* (CSCL), que apresenta a construção do conhecimento através da aprendizagem colaborativa, baseada na composição de pequenos grupos de trabalho e do uso de computadores para o auxílio de suas atividades, sejam elas presenciais ou virtuais (CORTEZ *et al.*, 2004). A teoria CSCL indica que o aluno é um agente ativo no processo de aprendizagem e que interage com os outros, assimilando, então, conteúdos, conceitos e construindo conhecimento. Da mesma forma, essa aprendizagem colaborativa valoriza e estimula o esforço coletivo, propiciando troca de conhecimentos e rompendo os limites convencionais (BARCELOS, 2012; MACHADO *et al.*, 2015; OLIVEIRA; BORGES, 2014).

Para elaborar cursos EaD, é necessário atentar para os elementos do processo em uma matriz de atividades. De acordo com Filatro (2009, p. 101), são eles:

- a) Unidade de estudo: o que os alunos estudarão?
- b) Objetivo: para que eles estudarão isto, neste momento?
- c) Atividade: o que os alunos (e professores) farão efetivamente?
- d) Quem executa a atividade: como os alunos trabalharão?
- e) Duração: quanto tempo será dedicado à realização da atividade?
- f) Ferramentas: que tecnologias serão necessárias para a realização da atividade?
- g) Conteúdos: que assuntos ou tópicos serão tratados?
- h) Produção dos alunos: qual será o resultado da atividade proposta?
- i) Avaliação: qual o peso desse resultado na avaliação geral da aprendizagem?

Que tipo de *feedback* os alunos darão ou receberão quanto ao seu processo e/ou produto de aprendizagem?



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

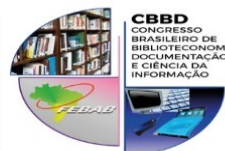
TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Alguns princípios fundamentais devem ser considerados na criação de cursos EaD, e que são similares à criação de páginas na Web, conforme Moore e Kearsley (2008): legibilidade (características tipográficas, *layout*, estilo de redação e da organização simples e objetiva); usabilidade (fáceis de usar); e o grau de complexidade das informações, afinal, em EaD, os materiais devem possuir linguagem clara, concisa e de fácil entendimento.

Sobre o planejamento de cursos a distância, Gamez (2012, p. 80) assevera:

Planejar um curso a distância implica, entre outros fatores, definir a arquitetura das mídias, dos recursos e das ferramentas de suporte aos processos de ensino-aprendizagem. Embora os sistemas gerenciadores de aprendizagem (LMS), ou outros, ofereçam facilidades aos professores para implementarem seus cursos, eles são apenas ferramentas e sua utilização não deve ser um processo aleatório, mas feita a partir de um adequado planejamento pedagógico e de gestão.

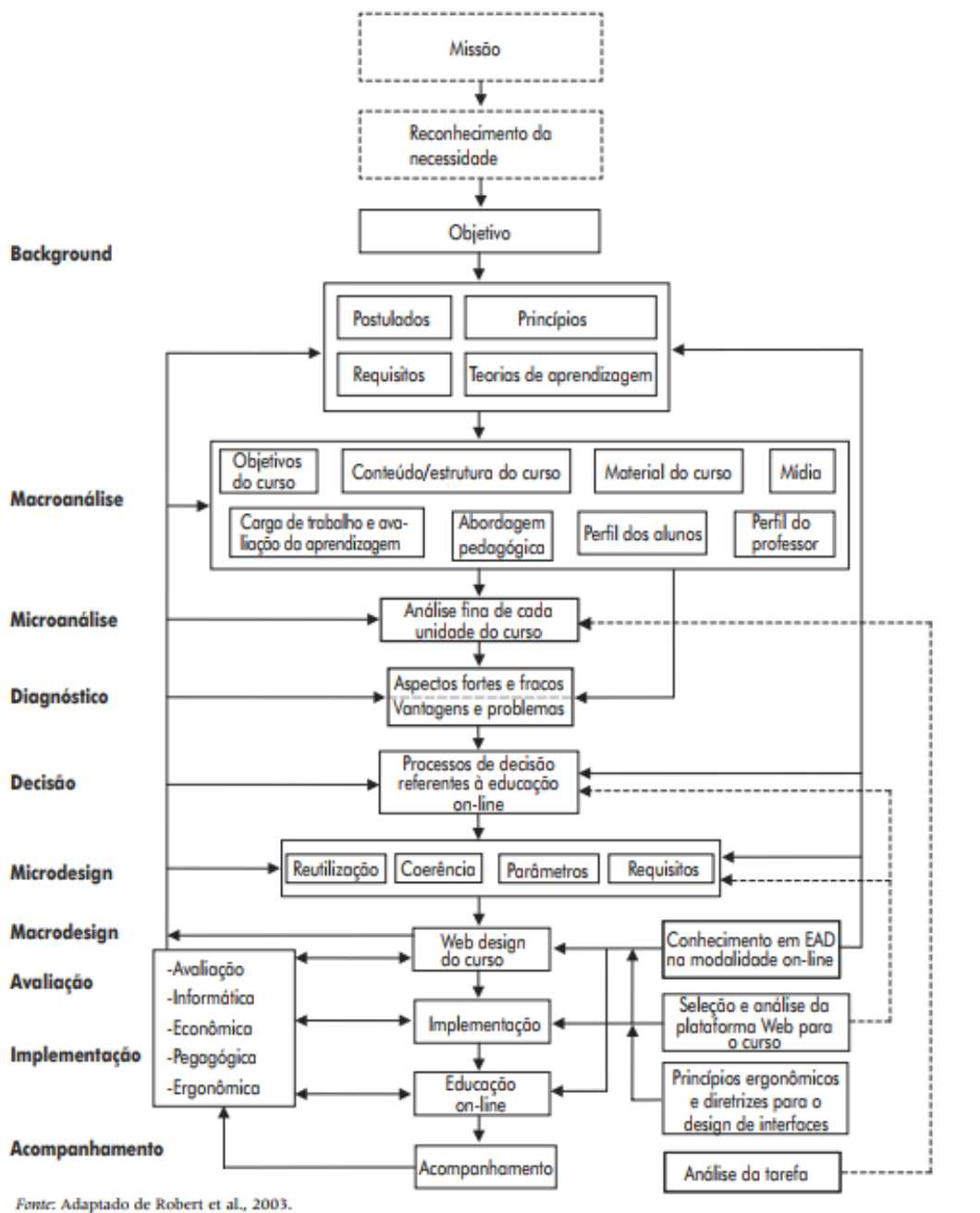
Na perspectiva de Litto e Formiga (2012), a figura 1 ilustra a metodologia para a concepção de cursos EaD:



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Figura 1 – Metodologia para concepção de cursos online.



Fonte: Litto e Formiga (2012, p. 79).

Cursos online são construídos em ambientes virtuais de aprendizagem e, conseqüentemente, por meio de Sistemas de Gerenciamento da Aprendizagem (*Learning Management System – LMS*), como o *Moodle*, por exemplo. Utilizar esses sistemas e seguir a sua lógica para conceber e produzir cursos a distância não podem ser feitos sem o



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

adequado planejamento pedagógico, pois pode ocasionar inconsistências no ambiente e conteúdo dos cursos. A inadequação dos recursos, ferramentas e estratégias didáticas, se mal concebidas, geram insatisfação, frustração e improdutividade nos alunos, afinal, dificultam o processo de ensino-aprendizagem (GAMEZ, 2012).

Outro fator relevante na criação de cursos EaD é o *design* instrucional. Entende-se por *design* instrucional (*Instructional Systems Design* – ISD) “[...] o planejamento do ensino-aprendizagem, incluindo atividades, estratégias, sistemas de avaliação, métodos e materiais instrucionais.” (FILATRO; PICONEZ, 2004, p. 2). Ainda segundo Filatro e Piconez (2004, p. 2), o *design* instrucional dedica-se a “[...] planejar, preparar, projetar, produzir e publicar textos, imagens, gráficos, sons e movimentos, simulações, atividades e tarefas ancorados em suportes virtuais.” A função do *design* instrucional no planejamento de um curso EaD é extremamente importante porque visa à orientação do processo para a identificação das necessidades do público-alvo, para propor uma solução e para avaliar os resultados obtidos. Há modelos diferentes de *design* instrucional; como exemplo, citamos, a seguir, os modelos mais conhecidos:

- Modelo ADDIE: significa *Analysis* (Análise), *Design* (Desenho), *Development* (Desenvolvimento), *Implementation* (Implementação) e *Evaluation* (Avaliação), conforme o infográfico da figura 2:



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Figura 2 – Infográfico sobre *design* instrucional.

Design Instrucional

AS PERGUNTAS CERTAS

| MODELO ADDIE |

Fazer as perguntas certas ajuda a manter o foco em cada uma das fases do modelo ADDIE. Nesta lista você encontrará algumas perguntas importantes, mas cada projeto deve ser adaptado conforme seu contexto.

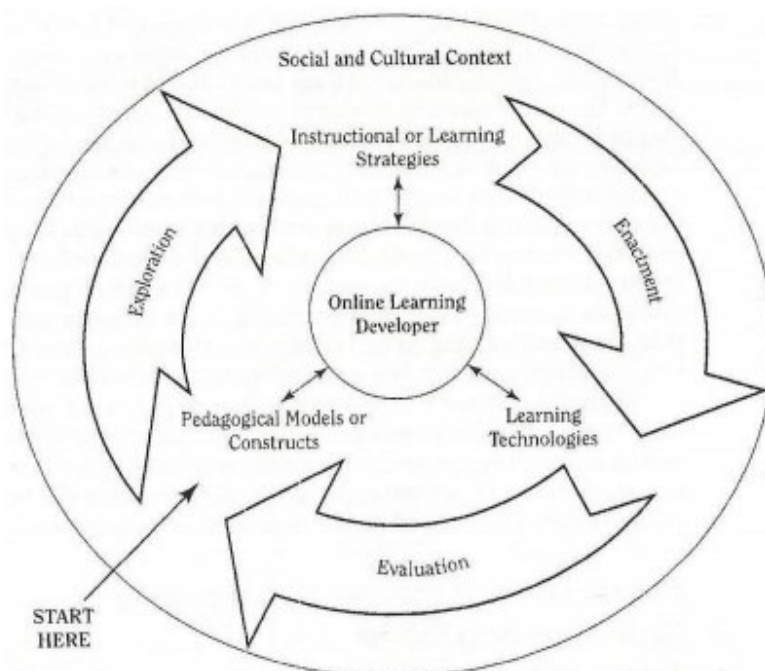
Análise Quem é público alvo? Quais são os resultados atuais? Quais deveriam ser os resultados? Quais são as forças e fraquezas? Quais são os possíveis impactos do programa?	Desenvolvimento Que atividades serão utilizadas para alcançar os objetivos planejados? Como devem ser os materiais principais e os materiais de suporte? Quem serão os responsáveis por liderar cada uma das atividades? Como distribuir o orçamento? Qual será a logística envolvida?
Design Como esse público aprende melhor? O que precisa ser ensinado? Quais são os objetivos do programa? Como alcançar os objetivos? Que teorias e técnicas utilizar? Quanto tempo será necessário?	Implementação Como o progresso da implementação se compara com o progresso planejado? Como está sendo a reação dos participantes? Que ajustes podem ser feitos?
	Avaliação Como o programa foi executado? O que foi aprendido? Os benefícios do programa superaram seu custo? É necessário realizar alguma ação complementar? Os objetivos foram alcançados?

<http://www.designinstrucional.com.br>

Fonte: DESIGN INSTRUCIONAL.

- Modelo ILDF (*Integrative Learning Design Framework On-line Learning Environments*): modelo proposto por Dabbagh e Bannan-Ritland (2005) e se trata de uma adaptação construtivista do tradicional modelo ADDIE, que possui como diferencial a interação entre os modelos pedagógicos, as estratégias educacionais e as tecnologias de aprendizagem; contudo, de maneira flexível e integrada à estrutura instrucional para um curso a distância (ver figura 3).

Figura 3 – Modelo ILDF.



Fonte: Dabbagh e Bannan-Ritland (2005, p.114).

Conforme Araújo e Oliveira Neto (2012, p. 6), o objetivo principal do modelo ILDF é “[...] prover um *framework* sistemático que incorpora em três fases (exploração, *enactment*¹ e avaliação), três elementos essenciais para a elaboração do curso [...]”. O ILDF considera os modelos pedagógicos, as estratégias e as tecnologias de aprendizagem que podem ser adaptadas aos múltiplos cenários de instrução, utilizando-se de métodos formais e informais. Quanto ao caráter pedagógico, os autores expressam que esse modelo foca prioritariamente na abordagem construtivista, entretanto, alguns de seus processos foram testados também em modelos comportamentais, assim, o *design* instrucional no modelo ILDF possibilita diferentes enfoques teóricos pedagógicos.

¹ É um termo sem tradução exata, utilizado de formas diferentes em áreas distintas. *Enactment* é usado com o sentido de encenação, representação teatral, colocação em cena, similar ao verbo “*to act*” (atuar) ou “*to represent*” (representar) ou “*to play*” (também usado aqui no sentido de atuar, representar). O mesmo termo é usado na área da psicanálise e o verbo “*to enact*” ou “*to re-enact*” para referir-se ao fato do paciente externalizar seus dramas internos durante uma sessão analítica ou fora dela. Na psicanálise, o termo também é associado à palavra “*acting-out*”. Nos anos 90, o termo *enactment* foi usado com conotação jurídica, significando algo com força de lei, um decreto ou algo que deve ser obrigatoriamente obedecido. Juridicamente, é usado para exprimir o ato da promulgação de uma lei ou decreto, uma emenda etc. Também possui o sentido de “pôr em prática”, “implementação”, “adoção [de algo]”, entre muitos outros significados atribuídos a este termo. (CASSORLA, 2013).



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Sobre modelos pedagógicos, Dabbagh e Bannan-Ritland (2005) os descrevem como visões do ensino e da aprendizagem que representam modelos cognitivos ou construtos teóricos derivados das teorias da aprendizagem, classificando-as em cinco grupos: Behaviorismo (Comportamental), Processamento de Informação Cognitiva (Objetivismo), Aprendizagem por recepção significativa (Cognitivismo), Teoria do esquema (Cognitivismo), Cognição situada (Construtivismo).

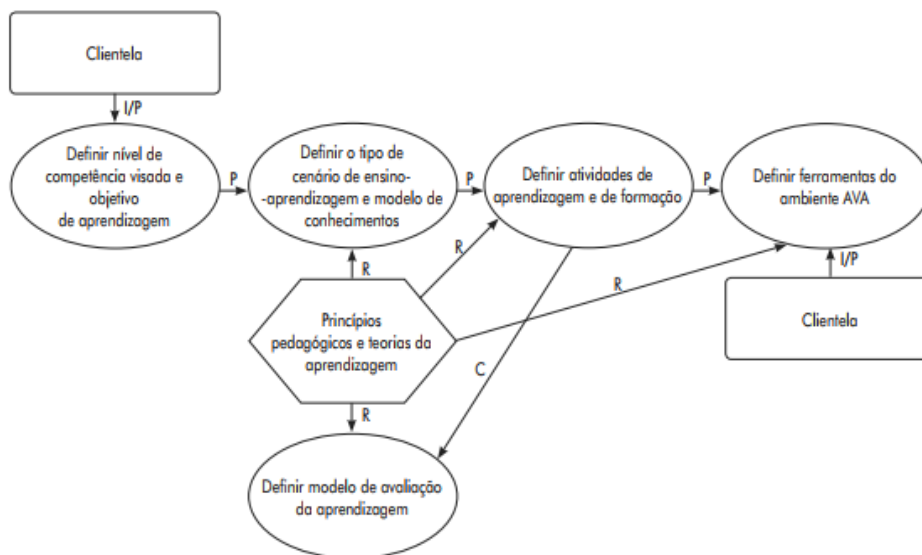
Para Araújo e Oliveira Neto (2012, p. 5), o modelo ILDF combina o melhor dos demais modelos de *design* instrucional e considera os conhecimentos prévios dos instrutores, suas experiências, relatos de aprendizagem para diferentes contextos, conteúdo, alunos, estratégias e tecnologias específicas.

Gamez (2012) afirma que a correta utilização de parâmetros na produção dos cursos a distância pode contribuir para a execução de um planejamento bem estruturado, apoiado em decisões que envolvam a concepção de cenários pedagógicos para EaD. Ademais, permite que a seleção das ferramentas das plataformas para o desenvolvimento de ambientes virtuais de aprendizagem não aconteça de forma aleatória, mas sim apoiada por uma reflexão aprofundada, inter-relacionada com os diversos elementos que compõem o processo de ensino-aprendizagem, mediado por tecnologias de informação e comunicação aplicadas à EaD, além de propiciar maior coerência na criação dos cursos a distância e permitir maior integração entre os eixos de modelagem do conhecimento, concepção pedagógica, planejamento midiático e planejamento da difusão. O autor complementa, ainda, que o começo do processo de produção de cursos EaD se inicia com a identificação do nível de competência visada da formação (sensibilização, familiarização, controle, *expertise*) em função do tempo destinado à formação da clientela, assim, isso embasará os elementos necessários para focar a definição dos objetivos de aprendizagem.

Complementando essas definições, a figura 4 ilustra a concepção de cursos EaD com base em Litto e Formiga (2012):

Figura 4 – Processo de concepção de cursos EaD.

Figura 10.2 – Processo de concepção de cursos na modalidade EAD.



Fonte: Adaptado de Gamez, 2004.

Fonte: Litto e Formiga (2012, p. 81).

Em suma, algumas dicas importantes devem ser consideradas no planejamento, na preparação e elaboração de cursos EaD e de seus conteúdos, tais como: utilizar e aproveitar bem espaços em branco; eliminar palavras desnecessárias e utilizar linguagem simples, clara e direta; escrever material conciso, com parágrafos e frases curtas; usar a linguagem dos usuários/interagentes ou aproximar-se dessa linguagem utilizada, afinal, o professor/tutor necessita manter uma boa interação com todos os alunos e incentivá-los a interagir no AVA e com todos os atores envolvidos; usar listas numeradas, com itens ou destaques para descrever passos e procedimentos, por exemplo, a instalação de um *software*; usar tabelas, quadros, gráficos, ilustrações diversas, animações, materiais audiovisuais diversos e também não muito longos, infográficos etc.; apresentar exemplos, demonstrar, usar analogias e comparações; buscar atender às dúvidas, sugestões e expectativas dos usuários com relação à forma como as informações são repassadas; usar ícones, realces e ilustrações variadas menores para ressaltar palavras importantes e apropriadas dentro do contexto do curso.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Entre os meses de maio a setembro de 2017, a BCH e a BFEAAC disponibilizaram para a comunidade acadêmica da UFC os primeiros cursos EaD ofertados por bibliotecas da instituição. Os cursos realizados foram: normalização de trabalhos acadêmicos, com base nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); como inserir citações e referências no *Microsoft Word*; funcionalidades do Mecanismo Online para Referências (MORE); e gerenciadores de referências *Zotero* e *EndNote Basic*.

O relato de experiência aqui apresentado foi construído a partir de dados e observações efetuados durante a realização dos referidos cursos. Por se tratar de uma experiência nova tanto para os profissionais envolvidos diretamente na sua realização quanto para a área de Biblioteconomia de uma maneira geral, esta pesquisa possui um caráter exploratório, ou seja, ela busca permitir a familiarização “[...] com fenômenos relativamente desconhecidos, para [...] identificar conceitos ou variáveis promissoras [...] ou sugerir afirmações e postulados.” (HERNÁNDEZ SAMPIERI; FERNÁNDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO, 2006, p. 100).

As atividades relatadas e a coleta de dados ocorreram inteiramente no ambiente digital e, portanto, tiveram por base os pressupostos da netnografia. Kozinets (2014, p. 61-62) explica que a netnografia é uma

[...] pesquisa observacional participante baseada em trabalho de campo online. Ela usa comunicações mediadas por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural ou comunal. Portanto, assim como praticamente toda etnografia, ela se estenderá, quase que de forma natural e orgânica, de uma base na observação participante para incluir outros elementos, como entrevistas, estatísticas descritivas, coletas de dados arquivais, análise de caso histórico estendida, videografia, técnicas projetivas como colagens, análise semiótica e uma série de outras técnicas, para agora também incluir a netnografia.

Neste trabalho, apesar de ter sido feito uso de gráficos e estatísticas para melhor sintetizarem algumas informações, a análise dos dados coletados foi majoritariamente qualitativa. Tal prática mostra-se alinhada com os preceitos da netnografia, pois, como



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

afirma Kozinets (2014, p. 46), “Em um campo novo e em constante transformação como o dos estudos da internet, técnicas qualitativas podem ajudar a desenhar (ou redesenhar) o mapa de um terreno novo ou em rápida transformação.” Kozinets (2014, p. 46) assevera ainda que

[...] essas técnicas também podem ajudar a dizer aos futuros pesquisadores quais são os construtos e relações mais interessantes. À medida que o pensamento torna-se mais desenvolvido sobre alguns desses tópicos, análises quantitativas e mais confirmatórias geralmente são empregadas para aprimorar o conhecimento do modo como esses pequenos conjuntos de construtos se inter-relacionam. Contudo, em qualquer ponto desse processo, a pesquisa qualitativa pode “agitar as coisas” questionando definições, reoperacionalizando construtos ou introduzindo novos construtos e relações ignoradas.

Nessa vertente, este relato de experiência complementa a ação de compreensão de inter-relações e reoperacionalização de atividades causada pela netnografia. Essa complementação se dá na medida em que o relato de experiência permite ao pesquisador descrever “[...] precisamente uma dada experiência que possa contribuir de forma relevante para sua área de atuação [...]” (ESCRITA ACADÊMICA, [2015]). Ou seja, se por um lado a netnografia permitiu a realização de uma pesquisa coesa e adequada ao contexto online, o relato de experiência permitiu apresentar de modo objetivo uma prática que pode motivar e embasar ações semelhantes em outras bibliotecas.

4 RELATO DE EXPERIÊNCIA

O Sistema de Bibliotecas da UFC oferece regularmente treinamentos presenciais, abordando tanto os temas tratados nos treinamentos EaD como outras temáticas. Contudo, devido ao crescimento vivenciado pela Universidade nos últimos anos, inclusive no tocante a cursos da modalidade semipresencial e aos casos de alunos que necessitam conciliar as suas atividades laborais com as acadêmicas, intensificou-se a necessidade de oferta de treinamentos noturnos e também na modalidade EaD. Além disso, é comum que alguns problemas relacionados a equipamentos danificados ou à infraestrutura façam com que os bibliotecários busquem alternativas para solucionar



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

esses entraves, afinal, a demanda por visitas orientadas, cursos e treinamentos é constante, não devendo ser prejudicada, por exemplo, pela falta de equipamentos. Somam-se a isso os entraves institucionais que dificultaram a realização dos mesmos, tais como: busca de parcerias com o setor responsável pelo ensino a distância da UFC; várias reuniões internas buscando discutir e aprovar conteúdos preparados pelos bibliotecários e que seriam encaminhados para o setor responsável por fazer o *design* instrucional e preparação do material a ser inserido numa plataforma modular aberta adotada pela instituição (SOLAR), dentre outros empecilhos.

A persistência dessa situação fez com que, em 2017, a equipe de bibliotecários do serviço de referência da BCH e BFEEAC se reunisse, aproveitando a experiência na área de EaD de uma das bibliotecárias da equipe, discutisse, testasse e avaliasse diversas possibilidades, até chegar à escolha de uma ferramenta externa, o *Google Classroom*, para criar cursos e disponibilizar conteúdos EaD. Essa ação tem dois objetivos: atender à demanda da comunidade e coletar dados empíricos que ajudem a subsidiar a demanda de suporte tecnológico junto à Universidade.

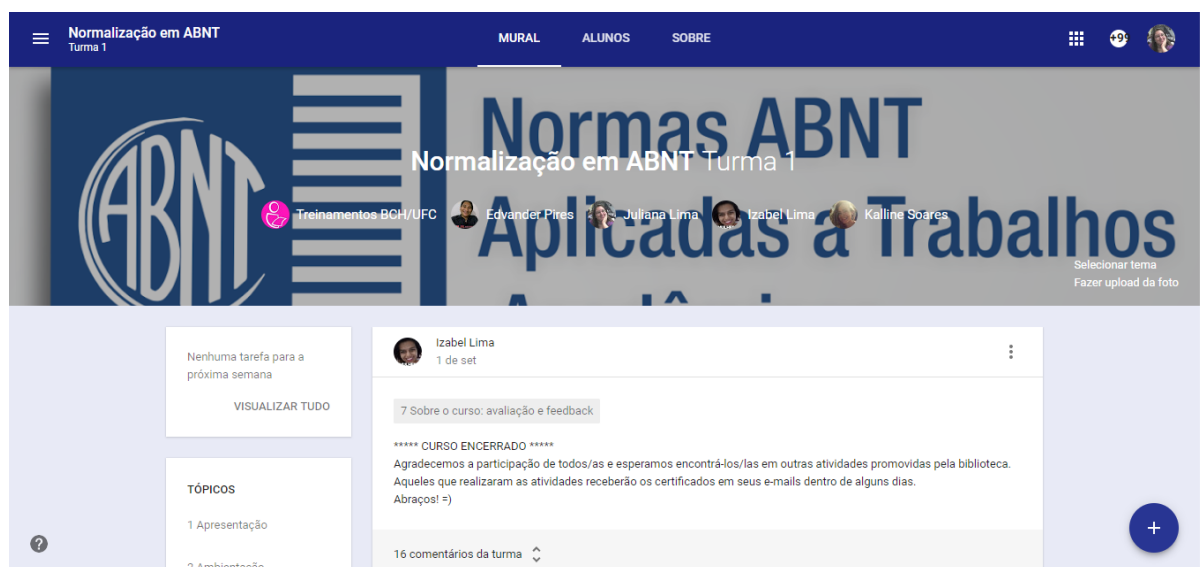
Apesar de ser possível estruturar todos os cursos EaD das bibliotecas no SOLAR (plataforma modular aberta adotada pela UFC, semelhante ao *Moodle*), independente do suporte técnico solicitado, não faria sentido que os conteúdos fossem mantidos em um servidor que não pertencesse ao da Universidade, garantindo a salvaguarda, o *backup* e a preservação desse material, assim como ocorre com todos os outros cursos semipresenciais oferecidos pela UFC. Ademais, o *Google Classroom* é uma ferramenta gratuita, simples e fácil de utilizar, que oferece diversos recursos necessários para estruturar um curso a distância. Esses recursos são complementados por outras ferramentas do Google.

Sobre o *Google Classroom*, trata-se de um serviço gratuito para escolas, organizações sem fins lucrativos e qualquer usuário que tenha uma conta pessoal do Google. A proposta da ferramenta é que professores e alunos se conectem facilmente, dentro e fora da escola ou universidade. Além disso, facilita a criação de turmas, distribuição de tarefas, comunicação e organização. A figura 5 ilustra a sala de aula



virtual formada no ambiente do Google Classroom no primeiro treinamento a distância sobre normalização de trabalhos acadêmicos do Sistema de Bibliotecas da UFC:

Figura 5 – Exemplo de turma criada no Google Classroom (Normalização em ABNT).



Fonte: Google Classroom.

Para participar das primeiras turmas, inscreveram-se 483 alunos e, desse total, 305 efetivamente participaram dos treinamentos, distribuídos conforme o quadro a seguir:

Quadro 1 – Turmas e quantitativo de alunos.

CURSOS / TREINAMENTOS				
Inserindo citações e referências com o Microsoft Word	MORE (Mecanismo Online para Referências)	Normalização de Trabalhos Acadêmicos (ABNT)	<i>Endnote Basic</i>	Zotero
57 alunos	31 alunos	172 alunos	20 alunos	25 alunos

Fonte: Elaborado pelos autores.

Cada um dos inscritos foi informado de que faria parte de uma turma experimental, assim como foram comunicados sobre a plataforma a ser utilizada, e as



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

atividades dos treinamentos EaD tiveram início no final do mês de maio e término no início do mês de setembro de 2017. Como ocorre em outras ações desenvolvidas na modalidade a distância, os participantes foram incentivados a se apresentar para seus colegas dentro do ambiente virtual de aprendizagem e consultar um breve tutorial que explicava as funcionalidades da plataforma. Apenas depois disso, as atividades específicas de cada curso tiveram seu início.

Por se tratarem de turmas de caráter experimental, optamos por utilizar, para fins de teste, conteúdos disponibilizados em variados formatos. Diante disso, foram elaborados vídeos, slides, tutoriais e questionários eletrônicos para serem usados como recursos para transmitir e avaliar o desempenho dos discentes. Ademais, no curso de Normalização de Trabalhos Acadêmicos em ABNT, foram realizadas duas sessões de tira-dúvidas ao vivo. Essas sessões fizeram uso da ferramenta *Hangouts*, que é a ferramenta de bate-papo do Google, pois permite tanto a comunicação através de texto quanto por videochamadas.

Essa variedade de formatos permitiu aos tutores (bibliotecários) identificarem quais os formatos mais pertinentes para exposição de cada ferramenta, bem como possibilitou aos cursistas acompanharem o conteúdo no formato que melhor se adequasse às suas preferências de estudo. Trabalhar com uma gama tão variada de formatos representou um desafio e uma grande possibilidade de aprendizado para os bibliotecários envolvidos no processo, o que lhes permitiu melhorar suas habilidades relacionadas à comunicação e produção de conteúdo.

O conteúdo para os treinamentos a distância foi produzido não apenas como uma exposição de recomendações, no caso da normalização segundo a ABNT, ou explanação de funcionalidades dos *softwares*, no caso dos recursos do *Microsoft Word*, *MORE* e gerenciadores de referências, mas sim como apresentações, em slides e videoaulas postadas em canal do *YouTube* da biblioteca, que, além do conteúdo básico e de caráter mais generalista, trouxeram as principais dúvidas apresentadas pelos usuários na ocasião do atendimento no serviço de referência e dos treinamentos ministrados presencialmente.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Consideramos como diferencial do conteúdo produzido pela BCH e BFEEAC: a gravação e edição de videoaulas numa linguagem concisa, objetiva e direta, partindo de exemplos de publicações utilizadas pela própria comunidade na realização de trabalhos acadêmicos, e a oferta de um serviço com caráter mais personalizado, onde prevaleceram o diálogo e o tira-dúvidas de maneira individual. Ademais, o fato do material específico do curso ser combinado com os tutoriais, *templates*, guias e apresentações já disponíveis no site da biblioteca contribuiu para que esses produtos tradicionais fossem conhecidos e mais amplamente utilizados pela comunidade.

Conforme a nossa vivência, a maioria dos usuários já compareciam aos treinamentos presenciais com dúvidas bastante específicas, ao menos em se tratando de normalização de trabalhos acadêmicos e bases de dados, e isso se refletiu também na modalidade EaD. Constatamos, ainda, que a novidade para os alunos que participaram dos cursos se referiu aos gerenciadores de referências e a como inserir citações e referências no *Microsoft Word*.

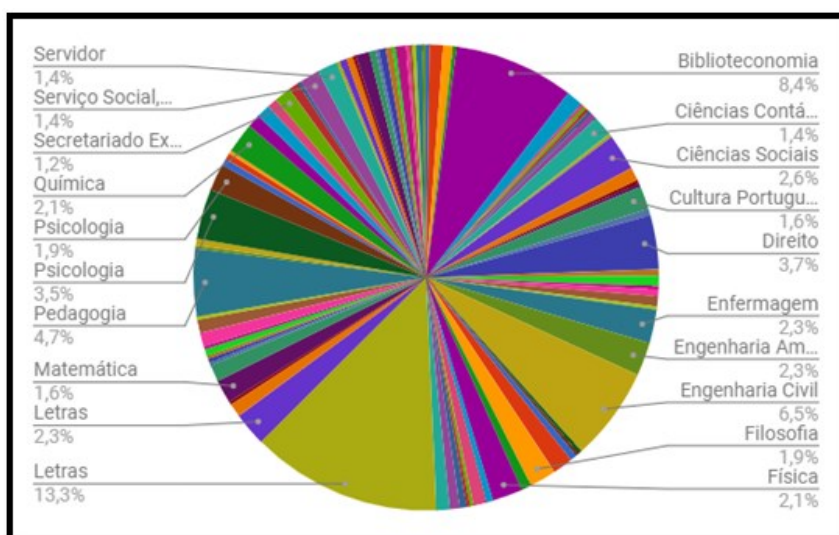
Apesar do Sistema de Bibliotecas da UFC pretender estruturar os cursos EaD no próprio ambiente virtual de aprendizagem da instituição (SOLAR), a equipe de bibliotecários da BCH e BFEEAC optou pela plataforma *Google Classroom* para ofertar os treinamentos a distância, ainda que em caráter experimental, afinal, não havia um prazo definido para o início e a conclusão desta meta pelo Sistema de Bibliotecas, e há um consenso entre a equipe de que não há impedimento em utilizar as duas plataformas e verificar, *a posteriori*, qual a preferência de utilização por parte dos usuários.

Para ratificar essa decisão, a própria equipe do *Google* responsável pela ferramenta apresenta diversos depoimentos de que o *Google Classroom* tem servido como uma extensão e complemento da sala de aula. Além disso, a equipe do *Google Education* criou um centro de treinamento online que oferece capacitação aos professores que utilizam o *Google Classroom* e que estão interessados em receber certificação. Então, por que seria diferente com a biblioteca? Os bibliotecários também exercem o papel de educadores, além de trabalharem com a gestão do conhecimento e, portanto, podem e devem apropriar-se dessas tecnologias para inovar e melhorar seus serviços o quanto antes. Segundo Batista (2004, p. 6), sobre gestão do conhecimento,

consideram-se como práticas de gestão organizacional voltadas para produção, retenção, disseminação, compartilhamento e aplicação do conhecimento dentro das organizações, assim como na relação destas com o mundo exterior.

Ampla e variada também foi a origem acadêmica dos cursistas. O gráfico 1 apresenta as áreas de origem dos participantes inscritos nas turmas experimentais:

Gráfico 1 – Áreas do conhecimento dos inscritos nos cursos EaD.



Fonte: Formulário de inscrição para os treinamentos EaD (Google Forms).

Como fica evidente, os participantes se originam das mais variadas áreas e cursos. Também é possível notar que, nessa modalidade, os treinamentos contaram também com a participação de servidores da Universidade, levando, assim, os serviços da biblioteca para mais um grupo de comunidade acadêmica.

Os dados a seguir foram coligidos a partir da pesquisa de satisfação enviada para os alunos após a realização do curso inserindo citações e referências com o *Microsoft Word*, que consideramos como amostragem para este trabalho. Dos 57 alunos inscritos, 55 responderam à avaliação. O gráfico 2 resume a preferência, entre treinamentos presenciais ou online, dos cursistas:



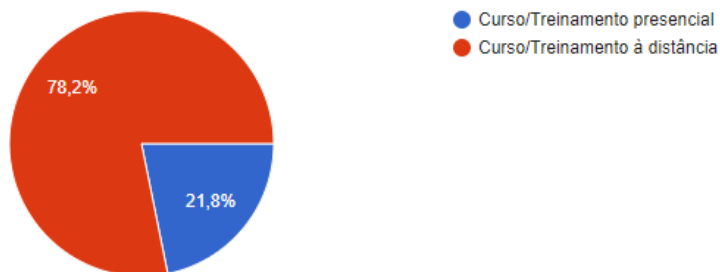
**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Gráfico 2 – Preferência dos cursistas por treinamentos a distância.

Você prefere fazer os cursos/treinamentos da biblioteca presencialmente ou à distância?

55 respostas



Fonte: Pesquisa de satisfação do curso EaD (Google Forms).

Dentre os respondentes, 78,2% indicaram preferir os treinamentos na modalidade a distância, e mesmo entre aqueles (21,8%) que indicaram preferir o treinamento na modalidade presencial, observamos, a partir de respostas dadas pelos próprios cursistas, que essa preferência advém da indisciplina em relação ao estudo a distância, apreço pelo contato pessoal e a possibilidade de interação imediata (de modo síncrono) entre tutor e aluno.

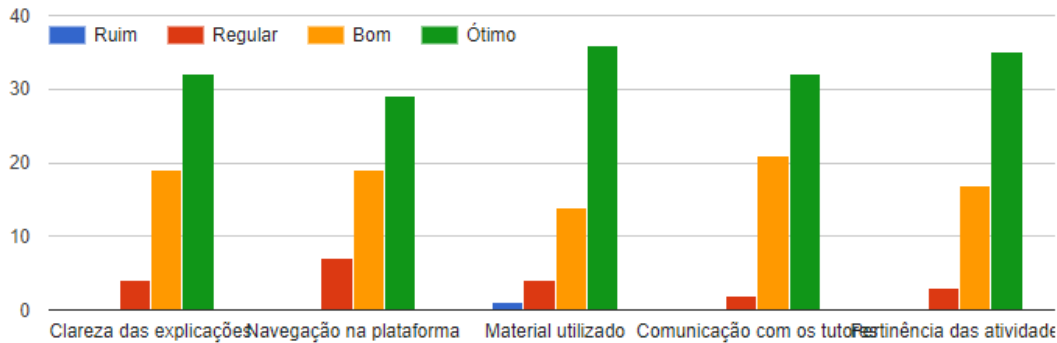
Apesar da significativa diferença entre os percentuais de preferência, frisamos que eles, por si só, não justificam a extinção dos treinamentos presenciais. Cada modalidade de treinamento tem seu espaço e seu público – como os próprios dados coletados indicam –, cabe às bibliotecas identificarem quais formatos melhor atendem às suas comunidades. Entretanto, perceber que turmas experimentais receberam avaliação positiva indica a necessidade das bibliotecas de uma maneira geral, e das bibliotecas universitárias em particular, olharem com maior atenção para as possibilidades e desafios oferecidos pela modalidade EaD.

Por fim, o gráfico 3 apresenta a avaliação obtida por cinco aspectos específicos do curso. São eles: clareza das explicações; navegação na plataforma; material utilizado; comunicação com os tutores; e pertinência das atividades. Esses aspectos foram

escolhidos para uma análise mais detalhada por serem de fundamental importância para o bom desenvolvimento das atividades em qualquer curso oferecido no formato EaD.

Gráfico 3 – Grau de satisfação dos cursistas sobre aspectos específicos.

Informe seu grau de satisfação com os itens abaixo:



Fonte: Pesquisa de satisfação do curso EaD (Google Forms).

Como fica evidente no gráfico, em todas as categorias houve predomínio das avaliações “ótimo” (tendo esta sido indicada por mais de 30 respondentes em 4 das 5 categorias) e “bom”. Isso demonstra que a diversidade de formatos adotados para exposição do conteúdo, bem como o esforço para otimizar as ferramentas comunicacionais – existentes dentro da própria plataforma ou externas a ela (*Hangouts*) – teve impacto positivo e foi bem recebido pelos participantes dos cursos.

Além de questões fechadas, que deram origem aos gráficos apresentados anteriormente, também foi disponibilizado no questionário de avaliação um espaço para que os participantes expressassem livremente suas impressões sobre o curso. A seguir, apresentamos alguns desses comentários (mantida a grafia original):

“Não conhecia o Google Classroom e amei a plataforma! não veja a hora de usá-la novamente”.

“Gostei muito da iniciativa, sobretudo porque me desafiou a experimentar o novo. O fato do curso ter sido dessa forma, facilitou muito a minha vida, pois teria dificuldades de fazê-lo presencialmente”.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

“Gostei das oficinas e treinamentos e também da facilidade da ferramenta, além da comunicação com os tutores sempre solícitos com as nossas dúvidas!”

“Este curso é muito relevante e atual. Os tutores são muito motivadores, super presentes e os materiais são de ótima qualidade. Um grande privilégio poder fazer parte do mesmo!”

“Somente parabenizar os tutores e organizadores pela efetivação do curso. E o fato de ter se transformado em on line (inicialmente, seria presencial) acabou sendo um plus a mais, pois não conhecia esse ambiente virtual de aprendizagem do google. Que venham mais cursos, presencial ou online”.

Como os comentários evidenciam, os participantes demonstraram satisfação com o curso por motivos diversos. Isso reforça a conclusão de que o conteúdo do curso foi construído adequadamente. Ademais, alguns comentários reforçam a ideia de que ofertar treinamentos virtuais é necessário a fim de viabilizar o atendimento a usuários que não podem participar das atividades presenciais realizadas pelas bibliotecas da UFC.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A construção de treinamentos na modalidade EaD mostrou-se uma experiência desafiadora para todos os bibliotecários envolvidos. Construir treinamentos nesse formato exigiu o desenvolvimento e aprimoramento de habilidades, a adequação de uma prática tradicional da biblioteca a um novo contexto e, sobretudo, a dinamicidade para lidar com o ritmo de um cenário educacional online. Esses desafios impactaram diretamente na rotina do setor de referência das bibliotecas responsáveis pelo desenvolvimento dos treinamentos e exigiram que as atividades desempenhadas pelos bibliotecários fossem reestruturadas.

Nesse sentido, os dados aqui expostos demonstram que foi bem-sucedida a primeira experiência de bibliotecas da UFC com a realização de treinamentos EaD. Parte desse sucesso advém do fato dos treinamentos nessa modalidade terem conseguido se adaptar à rotina dos cursistas. Essa adaptação, aliada a uma maior carga horária, permitiu que os participantes tivessem mais tempo para expor suas dúvidas e discutir



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

pontos que não lhes eram familiares. Se por um lado essa discussão mais extensa exigiu muito dos tutores, ela também viabilizou um atendimento personalizado e, portanto, mais proveitoso para os participantes.

Consideramos que um dos diferenciais na produção de conteúdo para esses treinamentos foi a preparação do material didático baseado nas dúvidas trazidas pelos próprios usuários das bibliotecas, tanto a partir do atendimento quanto dos treinamentos presenciais. Aliado a isso, as dúvidas mais curiosas ou recorrentes esboçadas deram origem a postagens explicativas que foram compartilhadas nas mídias sociais das bibliotecas, expandindo, assim, o impacto e a visibilidade dos treinamentos EaD.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Elenise Maria de; OLIVEIRA NETO, José Dutra de. **Tecnologia educacional e design educacional**. São Paulo: USP, 2012. Material disponibilizado no e-Disciplinas USP. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4105712/mod_page/content/1/Modulo_2/Modulo2_texto_completo.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2017.

BARCELOS, R. J. S. **O processo de construção do conhecimento de algoritmos com o uso de dispositivos móveis considerando estilos preferenciais de aprendizagem**. 2013. 137 f. Tese (Doutorado em Informática na Educação) – Centro de Estudos Interdisciplinares em Novas Tecnologias da Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/80524>>. Acesso em: 29 nov. 2017.

BATISTA, Fábio Ferreira. **Governo que aprende: gestão do conhecimento em organizações do executivo federal**. Texto para Discussão Nº. 1022, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 2004, 108 p. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_1022.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2017.

CARVALHO JÚNIOR, Arlindo Fernando Paiva de. Educação a distância: uma análise dos modelos de ensino. **EAD em Foco**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 46-54, dez. 2013. Disponível em: <<http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/152/40>>. Acesso em: 13 jul. 2017.

CORTEZ, C. *et al.* Teaching Science with mobile computer supported collaborative learning. *In: IEEE International Workshop on Wireless and Mobile Technologies in Education*, 2nd, 2004, Taiwan. **Proceedings...** Taiwan, 2004.

DABBAGH, N.; BANNAN-RITLAND, B. **Online learning: concepts, strategies and application**. New York: Pearson Education, 2005.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

DESIGN INSTRUCIONAL. **Design instrucional**: as perguntas certas - Modelo ADDIE. Ilustração. Disponível em: <<http://www.designinstrucional.com.br/o-que-significa-addie/>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

ESCRITA ACADÊMICA. **O relato de experiência**. [2015]. Disponível em: <<http://www.escritaacademica.com/topicos/generos-academicos/o-relato-de-experiencia>>. Acesso em: 28 nov. 2017.

FILATRO, Andrea. Educação a distância: passado, presente e futuro. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos (Org.). **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. v. 1, cap. 14, p. 96-104.

FILATRO, Andrea; PICONEZ, Stela Conceição Bertholo. **Design instrucional contextualizado**. 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/pdf/049-TC-B2.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

GAMEZ, Luciano. A estruturação de cursos em EAD. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos (Org.). **Educação a distância**: o estado da arte. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. v. 2. cap. 10, p. 75-82.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. 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, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/ci/v31n1/a03v31n1.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2017.

GOOGLE. Google for Education. **Google Classroom**. c2017. Disponível em: <<https://classroom.google.com>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

GOOGLE. Google for Education. **Training Center**. c2017. Disponível em: <<https://edutrainingcenter.withgoogle.com/>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

KOZINETS, Robert V. **Netnografia**: realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso, 2014.

KEARSLEY, G. **Educação on-line**: aprendendo e ensinando. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34. 1999.

LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos (Org.). **Educação a distância**: o estado da arte. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. v. 2.

MACHADO, L. D. P. *et al.* Utilizando dispositivos móveis para apoiar a aprendizagem colaborativa baseada em problemas. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE SISTEMAS COLABORATIVOS, 12., 2015, Salvador. **Anais...** Salvador, 2015.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2008. 398 p.

OLIVEIRA, E. W.; BORGES, M. R, S. A Influência da Diversidade de Conhecimento no Processo de Aprendizagem Colaborativa. *In*: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE SISTEMAS COLABORATIVOS, 11., 2014. **Anais...** Curitiba, 2014.

SILVA, Andreza Regina Lopes da *et al.* *Design* instrucional contextualizado em cursos on-line. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA, 11., 2014, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, 2014. p. 1972-1983. Disponível em: <<http://esud2014.nute.ufsc.br/anais-esud2014/files/pdf/127093.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2017.

TORRES, Patrícia Lupion; FIALHO, Francisco Antonio Pereira. Educação a distância: passado, presente e futuro. *In*: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos (Org.). **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. v. 1, cap. 61, p. 456-461.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária (Comissão de Serviços). **Relatório de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará**: aplicação 03 (2014-2017). Coordenação: Francisco Edvander Pires Santos, Izabel Lima dos Santos e Juliana Soares Lima. Fortaleza, 2017.