

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO
DO CONHECIMENTO

Maria Elizabeth de Oliveira da Costa

ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS DE BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS PARA USUÁRIOS DA EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA (EaD)

Belo Horizonte

2020

Maria Elizabeth de Oliveira da Costa

**ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS DE BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS PARA USUÁRIOS DA EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA (EaD)**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para obtenção do título de doutor em Gestão e Organização do Conhecimento.

Área de concentração: Ciência da Informação

Linha de pesquisa: Gestão e Tecnologia da Informação e Comunicação (GETIC)

Orientadora: Profa. Dra. Beatriz Valadares Cendón.

Belo Horizonte

2020

Costa, Maria Elizabeth de Oliveira da.

- C837a Acesso e uso da informação em sistemas de bibliotecas universitárias federais para usuários da educação a distância (EaD) / Maria Elizabeth de Oliveira da Costa. - 2020.
1 recurso online (301 f. : il., gráf., color.) : pdf.
- Orientadora: Beatriz Valadares Cendón
Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.
Referências: f. 228-246
Apêndices: f. 247-300.
Anexo: f. 301.
Exigências do sistema: Adobe Acrobat Reader.
1. Ciência da informação – Teses. 2. Ensino à distância – Teses. 3. Tecnologia educacional – Teses. 4. Serviços de informação – Educação de usuários – Teses. 5. Bibliotecas universitárias – Brasil – Teses. I. Título. II. Cendón, Beatriz Valadares. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 37.018.43



FOLHA DE APROVAÇÃO

ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS
PARA USUÁRIOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EaD)

MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA

Tese submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, como requisito para obtenção do grau de Doutor em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, área de concentração CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, linha de pesquisa Gestão e Tecnologia.

Aprovada em 31 de agosto de 2020, pela banca constituída pelos membros:

Prof. Beatriz Valadares Cendón (Orientadora)
Aposentada/UFMG [por videoconferência]

Prof. Francisco Luiz dos Santos
UFRPE [por videoconferência]

Prof. Gercina Ângela de Lima
ECV/UFMG [por videoconferência]

Prof. Marcos Aurélio Gomes
UFAL [por videoconferência]

Prof. Ricardo Rodrigues Barbosa
Aposentado/UFMG [por videoconferência]

Prof. Bertildes Coufê Moreira dos Santos Maculân
ECV/UFMG [por videoconferência]

Belo Horizonte, 31 de agosto de 2020.



ATA DA DEFESA DE TESE DA ALUNA MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA

Realizou-se, no dia 31 de agosto de 2020, às 09:30 horas, Videoconferência, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de tese, intitulada **ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS PARA USUÁRIOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EaD)**, apresentada por MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA, por videoconferência, número de registro 2016713016, graduada no curso de BIBLIOTECONOMIA, como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Beatriz Valadares Cendón - Aposentada/UFGM [por videoconferência] (Orientadora), Prof(a). Francisco Luiz dos Santos - UFRPE [por videoconferência], Prof(a). Gercina Ângela de Lima - ECI/UFGM [por videoconferência], Prof(a). Marcos Aurélio Gomes - UFAL [por videoconferência], Prof(a). Ricardo Rodrigues Barbosa - Aposentado/UFGM [por videoconferência], Prof(a). Benildes Coura Moreira dos Santos Maculán - ECI/UFGM [por videoconferência]. A banca indicou que a tese seja considerada para os prêmios da área considerando suas contribuições para as bibliotecas nos polos de EaD.

A Comissão considerou a tese:

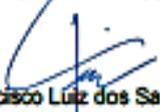
(X) Aprovada

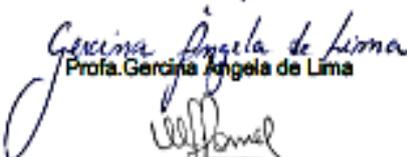
() Reprovada

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.

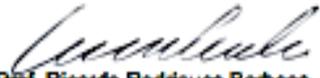
Belo Horizonte, 31 de agosto de 2020.

Prof(a). Beatriz Valadares Cendón 


Prof. Francisco Luiz dos Santos


Prof(a). Gercina Ângela de Lima


Prof. Marcos Aurélio Gomes


Prof. Ricardo Rodrigues Barbosa


Prof(a). Benildes Coura Moreira dos Santos Maculán

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todas as pessoas que lutam para que a educação e o conhecimento cheguem aos lugares mais distantes, tornando o acesso ao conhecimento e à educação uma oportunidade para todos; e, com isto, proporcionando uma sociedade mais justa, igualitária e inclusiva!

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao povo lá em cima, por ter me concedido determinação para chegar até aqui.

Agradeço aos familiares: meus três filhos, Mário Henrique, John Mike e Wagner Júnior, que sempre me incentivaram; meu grande amor Wagner Costa (*in memoriam*); às noras Taciane e Vitória e à minha neta, Maria Luiza. E todos os amigos e familiares que compreenderam a minha ausência, nesse meu caminhar.

À amiga e bibliotecária Maria de Fátima Pinto Coelho, que me acompanhou e assessorou na maioria das entrevistas da pesquisa. Ao amigo, bibliotecário e professor Jorge Santa Anna, que conheci na Pós-Graduação e vem me incentivando brilhantemente, principalmente na normalização deste trabalho. À amiga e professora da Escola de Ciência da Informação, Dalgiza Andrade Oliveira, que sempre me inspirou e incentivou a realizar o doutorado.

Agradeço aos professores da Escola de Ciência da Informação, que muito me ajudaram nos ideais desta pesquisa. Ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação. Aos professores(as) com os quais aprendi e me ajudaram, nesta pesquisa. Aos colegas de curso com os quais tive a oportunidade de compartilhar e vivenciar o processo de aprendizagem. Agradeço, também, a todas as pessoas que participaram da coleta de dados, tanto no pré-teste quando na aplicação das entrevistas e no estudo de usuários, fornecendo dados para fortalecimento da pesquisa.

À professora Terezinha de Fátima Carvalho de Souza, diretora da Escola de Ciência da Informação, e à Bibliotecária Elaine Diamantino, coordenadora da Biblioteca, a licença concedida para o desenvolvimento da pesquisa. Ao Álvaro Santana, colega e funcionário que, nos momentos em que precisamos da tecnologia, foi sempre muito dedicado e solícito. Sempre preocupado em nos atender! À Gildenara da Costa Gomes a sua constante atenção em nos manter informadas dos prazos e a sua colaboração e cordialidade nos momentos difíceis que envolvem uma Pós-Graduação. Obrigada aos colegas da Escola!

Aos professores membros da banca, Profa. Dra. Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan, Profa. Dra. Gercina Lima, Prof. Dr. Marcos Aurélio Gomes, Prof. Dr. Francisco Luiz dos Santos, Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa e Profa. Dra. Marizete Santos, os quais, gentilmente, aceitaram o convite em participarem e poderem contribuir com a melhoria da pesquisa.

Agradeço, em especial, à minha orientadora Profa. Dra. Beatriz Valadares Cendón, por todo o apoio e incentivo em todos os momentos da pesquisa. Obrigada!

E obrigado a todos que, de uma maneira ou de outra, contribuíram para o resultado deste estudo.



“O futuro não é um lugar para onde estamos indo, mas um lugar que estamos criando. O caminho para ele não é encontrado, mas construído, e o ato de fazê-lo muda tanto o idealizador quanto o destino do lugar”.

***John Schaar
Escritor e filósofo norte-americano***

RESUMO

A Educação a Distância muito contribui para a universalização e democratização do conhecimento na sociedade. Nesse contexto, acerca das características e propósitos dessa modalidade, nota-se que ela passa a ser vista não como uma nova proposta educacional, mas como uma forma de inserção dos indivíduos na sociedade. No entanto, existem problemas que dificultam a gestão dos recursos informacionais no que se refere à disponibilização, acesso e uso desses recursos para os usuários da Educação a Distância, sendo essas as questões da pesquisa. O estudo contempla as universidades federais das cinco regiões do Brasil, com foco nos Sistemas de Bibliotecas, Centros de Educação a Distância e nos alunos das seguintes instituições: Universidade Federal de Minas Gerais e Universidade Federal de Ouro Preto (Sudeste), Universidade de Brasília (Centro-Oeste), Universidade Federal do Amazonas (Norte), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Sul) e Universidade Federal Rural de Pernambuco (Nordeste). O objetivo geral é descrever o panorama dos Sistemas de Bibliotecas e sua integração com a Educação a Distância no Brasil, identificando aspectos críticos e/ou contribuições das Bibliotecas Universitárias nas ações relativas ao ensino a distância, destacando as orientações e apoio aos usuários dessa modalidade de ensino. Os objetivos específicos incluem: identificar se os Sistemas possuem unidades ou setores responsáveis pelo apoio ao aluno do ensino a distância; identificar se esses Sistemas oferecem serviços e produtos para o aluno dessa modalidade, e se têm trabalhado em parceria com o Centro de Apoio ao Ensino a Distância; se possuem uma interação com as Bibliotecas dos Polos; e se os alunos do ensino a distância conhecem e/ou utilizam os materiais técnico-científicos, se têm acesso a eles, como fazem para obter o apoio informacional e se estão satisfeitos com o que é oferecido; e propor diretrizes para um plano gerencial para as Bibliotecas Universitárias quanto à disponibilização, acesso e uso dos recursos informacionais para os usuários. A pesquisa usa três métodos de coleta de dados: pesquisa documental, entrevista com diretores de Sistemas de Bibliotecas e dos Centros de Apoio à Educação a Distância e *web-survey* dos usuários. Os resultados revelaram que o ensino a distância tem sido valorizado, garantindo o acesso universal à educação. Percebeu-se a existência de desafios, a maioria associada à necessidade de divulgação dos serviços, à falta de recursos humanos e de infraestrutura que garanta a igualdade de acesso, em especial, aos alunos que utilizam os Polos. Isso reforça a importância da integração dos envolvidos (Bibliotecas, Centros de Apoio e Bibliotecas dos Polos). O estudo recomenda que as instituições estejam atentas para essa nova realidade. O bibliotecário precisa atuar como mediador da informação em conjunto com os Centros de Apoio da instituição e ainda com as Bibliotecas dos Polos, promovendo ações, serviços e produtos para que o apoio à informação técnico-científica chegue até a comunidade do ensino a distância. Reforça-se a isonomia no atendimento, visto que o ensino a distância tem como missão fazer com que a educação chegue aos lugares mais remotos do País, beneficiando os alunos que estão distantes dos grandes centros urbanos.

Palavras-chave: Educação a Distância. Bibliotecas Universitárias - Brasil. Acesso, uso e usuário da informação. Bibliotecas dos Polos. Serviços de informação – Educação de Usuários.

ABSTRACT

Distance Education contributes greatly to the universalization and democratization of knowledge in society. In this context, regarding the characteristics and purposes of such mode of learning, it is seen not as a new educational approach, but as a way of inserting individuals into a society. Nevertheless, problems may interfere in the management of information resources in relation to the availability, access, and use of such resources for users of Distance Education. This research focuses on these matters. This study encompasses federal universities in the five regions of Brazil, with a focus on Library Systems, on Distance Education Centers, and on students from the following institutions: Federal University of Minas Gerais and Federal University of Ouro Preto (Southeast), University of Brasília (Center-West), Federal University of Amazonas (North), Federal University of Rio Grande do Sul (South), and Federal Rural University of Pernambuco (Northeast). The general objective is to describe the status of Library Systems and their integration with Distance Education in Brazil, thus identifying critical aspects and/or contributions of University Libraries in arrangements related to distance learning, especially the guidelines and support given to users. Specific objectives include: identifying whether or not Systems have units or sectors responsible for supporting students in distance learning; identifying whether or not these systems offer any services or products for students, and whether or not they have worked in partnership with the Distance Learning Support Center; whether or not the Systems interact with the Distance Learning Hub Libraries; and whether or not distance learning students are aware of and/or use technical-scientific materials, whether or not they have access to them, how they obtain informational support, and whether or not they are satisfied with what is offered; and suggesting directions toward a management plan for University Libraries regarding the availability, access, and use of information resources. This research uses three methods of data collection: documentary research, interviews with directors of Library Systems and Distance Education Support Centers, and *web-survey* of users. The results indicate that distance learning has been appreciated and valued, guaranteeing universal access to education. Challenges were found, most of them associated with the need to publicize services and the lack of human resources and infrastructure that guarantees equal access, especially for students who use the Hubs. This reinforces the importance of integrating involved institutions (Libraries, Support Centers, and Hub Libraries). This study suggests that institutions must be aware of this new reality. Librarians need to act as information mediators in conjunction with the institution's Support Centers and with Hub Libraries, promoting actions, services, and products so that support for technical and scientific information reaches the distance learning community. Equality in these services is stressed, as distance learning aims at making education reach the most remote places in the country, benefiting students who are away from large urban centers.

Keywords: Distance Education. University Libraries - Brasil. Information access, use, and users. Distance Learning Hub Libraries. Information Services - User Education.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Esquema representativo do Polo de Apoio Presencial	24
FIGURA 2 - Educação no contexto das bibliotecas.....	26
FIGURA 3 - Temática da tese.....	35
FIGURA 4 - Evolução da Educação a Distância	39
FIGURA 5 - Modelo de comportamento da informação.....	64
FIGURA 6 - Esquema de avaliação para sistema de informação.....	66
FIGURA 7 - Teses e dissertações correlatas ao tema da tese.....	73
FIGURA 8 - Diagrama dos processos da pesquisa	77
FIGURA 9 - Procedimentos técnicos da pesquisa	79
FIGURA 10 - Estrutura do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas .	92
FIGURA 11 - Organograma do Sistema de Bibliotecas da UFMG	96
FIGURA 12 - Estrutura do Sistema de Bibliotecas Universitárias - UFRGS	103
FIGURA 13 - Estrutura do Sistema de Bibliotecas Universitárias - Universidade de Brasília	110
FIGURA 14 - Integração do Sistema de Bibliotecas, Centros de Apoio e Bibliotecas dos Polo	153

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Quantidade de cursos a distância nas instituições analisadas.....	117
GRÁFICO 2 - Número de instituições que oferecem serviços/produtos informacionais	131
GRÁFICO 3 - Dissertações e teses sobre Educação a Distância publicadas de 2000 a 2018 (por bibliotecários)	151
GRÁFICO 4 - Faixa etária dos respondentes.....	180
GRÁFICO 5 - Distribuição de alunos por gênero	181
GRÁFICO 6 - Primeiro curso de Graduação ou não?	181
GRÁFICO 7 - Cursos de Graduação já concluídos pelos participantes.....	182
GRÁFICO 8 - Municípios a que os Polos estão vinculados.....	183
GRÁFICO 9 - Existência de Bibliotecas nos Polos.....	184
GRÁFICO 10 - Percentual de alunos que utiliza a Biblioteca do Polo	185
GRÁFICO 11 - Motivos para a não utilização da Biblioteca	186
GRÁFICO 12 - Tipos de Bibliotecas utilizadas pelos alunos	187
GRÁFICO 13 - Uso de fontes impressas e eletrônicas	188
GRÁFICO 14 - Frequência de uso de diferentes materiais	189
GRÁFICO 15 - Materiais de estudo recomendados pelos professores e tutores.....	190
GRÁFICO 16 - Grau de necessidade dos materiais solicitados pelos professores	192
GRÁFICO 17 - Níveis de confiança entre os materiais utilizados pelos alunos.....	193
GRÁFICO 18 - Conhecimento dos alunos acerca dos serviços oferecidos	194
GRÁFICO 19 - Grau de interesse em participar de treinamentos e receber orientações sobre diversos serviços	196

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Temática da Educação a Distância e as Bibliotecas Universitárias	36
QUADRO 2 - Evolução da Educação a Distância rumo à institucionalização.....	38
QUADRO 3 - Evolução da Educação a Distância, no Brasil, rumo à institucionalização	48
QUADRO 4 – Seleção das instituições por regiões brasileiras	80
QUADRO 5 - Órgãos institucionais do universo da pesquisa.....	81
QUADRO 6 – Etapas para sistematização dos dados – Análise de conteúdo	86
QUADRO 7 - Levantamento dos cursos de Graduação oferecidos a distância e gerenciados pelo CAED-UFGM	93
QUADRO 8 - Distribuição dos Polos dos Cursos de Graduação a distância no Estado de Minas Gerais	94
QUADRO 9 - Distribuição dos cursos, objetivos de cada um e Polos em que são oferecidos	98
QUADRO 10 - Cursos de Graduação, unidades acadêmicas e Polos de Apoio Presencial, na UFRGS.....	101
QUADRO 11 - Cursos a distância, unidades de vinculação e Polos na UFRPE	105
QUADRO 12 - Cursos de Graduação, unidades acadêmicas e Polos de Apoio Presencial, na UnB	108
QUADRO 13 - Perfil dos entrevistados – Gestores da Educação a Distância nas instituições analisadas	113
QUADRO 14 - Cursos que não podem ser oferecidos a distância, na visão dos entrevistados	116
QUADRO 15 - O papel da Biblioteca no desempenho do aluno e o uso dela	121
QUADRO 16 - Participação do bibliotecário na produção de materiais bibliográficos	129
QUADRO 17 - O que consideram os participantes sobre a oferta dos produtos e serviços informacionais.....	131
QUADRO 18 - Comentários dos participantes quanto às adaptações dos serviços e materiais oferecidos à comunidade do ensino a distância	133
QUADRO 19 - Políticas informacionais associadas às Bibliotecas e ao acesso à informação	138
QUADRO 20 - Perfil dos entrevistados – Diretores dos Sistemas de Bibliotecas das instituições analisadas.....	140
QUADRO 21 - A contribuição da Educação a Distância na visão dos diretores dos Sistemas	141
QUADRO 22 - Contribuições da Biblioteca no desempenho do aluno e com outras atividades acadêmicas	144

QUADRO 23 - Temáticas no âmbito da Educação a Distância abordadas em estudos desenvolvidos por bibliotecários	150
QUADRO 24 - Existência de política de acesso à informação para alunos da Educação a Distância.....	154
QUADRO 25 - O trabalho exclusivo do bibliotecário e as bibliotecas para as políticas de informação para atendimento à Educação a Distância	156
QUADRO 26 - O sistema Universidade Aberta e as Bibliotecas dos Polos.....	159
QUADRO 27 - Serviços informacionais que podem ser disponibilizados para a Educação a Distância na visão dos bibliotecários	163
QUADRO 28 - Adaptações nos serviços para disponibilização ao aluno do ensino a distância	165
QUADRO 29 - Políticas de informação nos Sistemas de Bibliotecas na visão dos diretores	170
QUADRO 30 - Contribuição do bibliotecário para melhoria da Educação a Distância.....	175
QUADRO 31 - Quantidade de alunos da Educação a Distância participantes da pesquisa por instituição.....	179
QUADRO 32 - Contribuição da Educação a Distância, a partir da percepção dos respondentes.....	200
QUADRO 33 – Outras contribuições do ensino a distância.....	204

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
ABT	Associação Brasileira de Teleducação
ACRL	<i>Association of College & Research Libraries</i>
ALA	<i>American Library Association</i>
ANDIFES	Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BU	Biblioteca Universitária
CAED	Centro de Apoio à Educação a Distância
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CDE	Conselho de Educação a Distância
CEADS	Centros de Apoio à Educação a Distância
CED	Centros de Educação a Distância
CEDERJ	Fundação Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro
CEP	Comitês de Ética em Pesquisa
CNED	Centro Nacional de Educação a Distância
COEP	Comitê de Ética de Pesquisa da UFMG
CUD	Consórcio para a Universidade a Distância
EAD	Educação a Distância
EUA	Estados Unidos da América
FNDE	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação, Ciência e Tecnologia
ICDE	Conselho Internacional de Educação a Distância
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IPES	Instituições Públicas de Ensino Superior
KNOU	<i>Korea National Open Universtiy</i>
LA	Associação de Biblioteca do Reino Unido
LAA	Associação Biblioteca da Austrália
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
LIS	<i>Library OfIterative Solvers for Linear Systems</i>
MEC	Ministério da Educação
NSK	<i>Norsk Korrespondanseskole</i>
PROINFO	Programa Nacional de Informática na Educação

SBU	Sistemas de Bibliotecas Universitárias
SB/UFMG	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais
SEAD	Secretaria de Educação a Distância
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SESC	Serviço Social do Comércio
SIB-UFRPE	Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal Rural de Pernambuco
SIB-UnB	Sistema de Bibliotecas da Universidade de Brasília
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SIRENA	Sistema Rádio Educativo Nacional
SISBIN	Sistema de Biblioteca e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto
SISTEBIB	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas
SJSU	Universidade Estadual de San José
STOU	<i>Sukhothai Thammathirat Open University</i>
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para realização da Pesquisa
TCUD	Termo de Compromisso de Utilização de Dados
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UAb	Universidade Aberta de Portugal
UAB	Sistema Universidade Aberta do Brasil
UAEADTec	Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da Universidade Federal Rural de Pernambuco
UAI	<i>Universidad Abierta Interamericana</i>
UAIO	<i>Allamalqbal Open Universitu</i>
UFAM	Universidade Federal do Amazonas
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFMT	Universidade Federal de Mato Grosso
UFOP	Universidade Federal de Ouro Preto
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco
UKOU	<i>United Kingdom Open University</i>
UMA	<i>Universidad Nacional Abierta</i>
UNAD	<i>Universidad Nacional Abierta y a Distancia</i>
UnB	Universidade de Brasília
UNED	Universidade Estatal a Distancia
UQAM	<i>Université Du Québec a Montréal</i>
USM	<i>Universty Sains Malysia</i>

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 INTRODUÇÃO	20
1.1 Justificativa	27
1.2 Problema e questões de pesquisa	29
1.3 Objetivos	30
1.3.1 Objetivo geral	31
1.3.2 Objetivos específicos.....	31
1.4 Relevância da pesquisa	31
1.5 Estrutura da tese	33
CAPÍTULO 2 REVISÃO DE LITERATURA	35
2.1 Breve histórico da Educação a Distância	38
2.2 A Educação a Distância no contexto global	40
2.3 Educação a Distância e as Bibliotecas: visão internacional	46
2.4 Educação a Distância no contexto brasileiro e universitário	48
2.5 Novas tendências para a Educação a Distância, Sistemas de Bibliotecas e usuários	54
2.6 As Bibliotecas Universitárias e a Educação a Distância	58
2.7 Estudos das necessidades e uso da informação e satisfação de usuários	62
2.8 Educação a Distância e o bibliotecário como mediador da informação: algumas considerações	68
2.9 Trabalhos correlatos	73
CAPÍTULO 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	77
3.1 Caracterização da pesquisa	78
3.2 Universo da pesquisa/seleção dos casos	79
3.3 Etapas da pesquisa	82
3.3.1 Primeira etapa: pesquisa documental	82
3.3.1.1 <i>Seleção dos documentos</i>	82
3.3.1.2 <i>Coleta de dados e instrumentos</i>	83
3.3.1.3 <i>Análise de dados</i>	84
3.3.2 Segunda etapa: entrevistas com diretores	84
3.3.2.1 <i>Seleção dos entrevistados</i>	85
3.3.2.2 <i>Coleta de dados e instrumentos</i>	85
3.3.2.3 <i>Análise de dados</i>	86

3.3.3 Terceira etapa: <i>survey</i> ou levantamento	87
3.3.3.1 <i>Seleção dos alunos</i>	88
3.3.3.2 <i>Coleta de dados e instrumento</i>	88
3.3.3.3 <i>Análise de dados</i>	89
3.4 O Comitê de Ética para a pesquisa	89
3.5 Pré-testes da pesquisa	90
CAPÍTULO 4 GESTÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA UFAM, UFMG, UFOP, UFRGS, UFRPE e UnB: PESQUISA DOCUMENTAL	91
4.1 Educação a Distância na Universidade Federal do Amazonas	91
4.1.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas	92
4.2 Educação a Distância na Universidade Federal de Minas Gerais	93
4.2.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais	95
4.3 Educação a Distância na Universidade Federal de Ouro Preto	97
4.3.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto.....	99
4.4 Educação a Distância na Universidade Federal do Rio Grande do Sul	100
4.4.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.....	103
4.5 Educação a Distância na Universidade Federal Rural de Pernambuco	104
4.5.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural de Pernambuco	106
4.6 Educação a Distância na Universidade de Brasília	108
4.6.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade de Brasília	110
CAPÍTULO 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	112
5.1 Resultados das entrevistas com diretores dos Centros de Apoio à EAD ..	112
5.1.1 Entrevistas com gestores dos Centros de Educação a Distância	112
5.1.2 Perfil dos entrevistados: Gestores de EaD.....	112
5.1.3 Dados sobre a EaD	113
5.1.4 Contribuição/participação das Bibliotecas e bibliotecários no ensino a distância na visão dos diretores da EaD	118
5.1.5 Recursos e serviços informacionais	122
5.1.6 Integração entre os Centros de EaD, Bibliotecas Universitárias e Polos de Apoio Presencial	135
5.2 Entrevistas com diretores dos Sistemas de Bibliotecas	139
5.2.1 Perfil dos bibliotecários gestores entrevistados.....	140
5.2.2 Contribuição da Educação a Distância e oferta do ensino em diferentes áreas do conhecimento	141

5.2.3 Participação dos Sistemas de Bibliotecas na Educação a Distância	143
5.2.4 Recursos e serviços informacionais	161
5.2.5 Integração, contribuição e desafios	172
5.3 Resultados da pesquisa aplicada a alunos de Graduação	179
5.3.1 Perfil dos respondentes	180
5.3.2 Uso das bibliotecas	184
5.3.3 Uso de materiais e serviços	188
5.3.4 importância do ensino a distância	200
CAPÍTULO 6 DIRETRIZES PARA FORMALIZAÇÃO DE UM PLANO DE AÇÃO NAS INSTITUIÇÕES.....	205
6.1 Diretrizes no âmbito dos Centros de Educação a Distância	205
6.2 Diretrizes no âmbito dos Sistemas de Bibliotecas.....	209
6.3 Diretrizes no âmbito dos Polos de Apoio Presencial.....	214
CAPÍTULO 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	217
7.1 Síntese da Pesquisa.....	217
7.2 Síntese dos resultados	219
7.3 Limitações.....	224
7.4 Estudos futuros	224
7.5 Contribuições do estudo	225
7.5.1 Contribuição social	225
7.5.2 Contribuição para a EaD	226
7.5.3 Contribuição gerencial.....	226
7.5.4 Contribuição para a Ciência da Informação	227
REFERÊNCIAS.....	228
APÊNDICE A - LISTA DE DISSERTAÇÕES E TESES SOBRE AS BIBLIOTECAS E A EAD.....	247
APÊNDICE B – FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS – PESQUISA DOCUMENTAL.....	264
APÊNDICE C - CADASTRO DO PROJETO DE PESQUISA NA PLATAFORMA BRASIL.....	266
APÊNDICE D - PARECER DO PROJETO DE PESQUISA APROVADO PELA CÂMARA DEPARTAMENTAL DO PROGRAMA.....	267
APÊNDICE E - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - ENTREVISTA COM DIRETORES	268

APÊNDICE F - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS	271
APÊNDICE G - TERMO DE COMPROMISSO DE UTILIZAÇÃO DE DADOS	274
APÊNDICE H – PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA.....	276
APÊNDICE I - ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM DIRETORES DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	282
APÊNDICE J - ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM A DIREÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS	287
APÊNDICE K - QUESTIONÁRIO PARA OS ALUNOS DA EAD	293
ANEXO A – CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISADORA	301

CAPÍTULO 1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento científico e tecnológico das últimas décadas do século XX representou o início de uma nova era para a área da Educação. Com base nos direitos humanos e democráticos, a educação é considerada por muitos educadores e instituições como “[...] instrumento viável de luta porque com ela podem-se criar condições mais propícias não só para a democratização da educação, mas também para a socialização de gerações mais iguais e menos injustas” (CURY, 2002, p. 247).

Aliado a essas transformações, outro fator interferente nos modelos de educação em todo o mundo é o uso das tecnologias, sobretudo a partir do desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), as quais promoveram mudanças na prática educativa. As tecnologias, além de funcionarem como molas propulsoras no ensino presencial, acabam por promover a mediação entre aluno e professor, principalmente se consideramos os momentos extra campus, extra polos, extra salas de aulas. Essa mesma tecnologia faz com que não haja fronteiras nem limites geográficos e culturais para a troca de conhecimento e novos aprendizados. Assim, aliada à educação presencial, surge a Educação mediada pelas TICs, a Educação a Distância (EaD).

Embora os registros históricos sejam controversos no que tange à origem dessa nova modalidade de educação, muitos autores mencionam que ela surgiu no século XVIII. Acreditam que os primeiros cursos a distância foram oferecidos em uma instituição de ensino superior de Boston, mediante o uso de correspondências (BARROS, 2003).

No Brasil, os primeiros registros dessa experiência aconteceram por meio de cursos por correspondência em 1928, dando origem às primeiras fases da EaD que se estenderam até meados de 1970. Na segunda fase, ocorrida entre 1970 e 1990, o avanço tecnológico proporcionou novas concepções educacionais. Essa fase se deu pela propagação dos meios de comunicação audiovisuais como o rádio e a televisão. Esses meios de comunicação possibilitaram maior liberdade e flexibilidade por parte dos alunos.

Em 1990, surge a terceira fase, presente até os dias atuais. As tecnologias surgidas, os meios de comunicação e o desenvolvimento da internet romperam as limitações de tempo, possibilitando que os alunos tenham maiores condições de desenvolver os estudos e as aprendizagens, permitindo-lhes mais autonomia e interação. Nessa geração, o aluno determina seu tempo, seu ritmo e tem acesso, de qualquer lugar do mundo e a qualquer momento, por meio de computador conectado à internet, a uma vasta quantidade de informações. Essa modalidade de ensino busca atender a população nos lugares remotos dos países, como os interiores dos Estados, fazendo com que as pessoas não precisem se deslocar para os grandes centros urbanos para ter acesso à educação. Assim, surgem novas possibilidades para as pessoas obterem a formação acadêmica.

Um dos fatores influenciadores na criação e valorização da EaD, no Brasil, foi a institucionalização da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), a qual trouxe um avanço no sistema educacional do país, em 1996 (BRASIL, 1996). Essa legislação promoveu novos rumos à educação, em que a escola é considerada como um ambiente de participação social, sustentada na democracia e no respeito à diversidade cultural, em prol da formação cidadã. Desde a aprovação dessa lei, no que tange ao sistema educacional, o país obteve um avanço nesse sistema nas últimas décadas, embora muito ainda precise ser feito.

A legalização da EaD, no Brasil, ocorreu no ano de 2005, mediante o Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro, que regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, estabelecendo as diretrizes que fomentam o ensino a distância. Logo, nessa modalidade educacional, “[...] a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação [...]” (BRASIL/MEC, 2007, on-line).

Embora a EaD caracterize-se como um ensino que se manifesta com o uso dos recursos da internet, há de se considerar a necessidade de momentos presenciais, de modo a efetivar a aprendizagem. Esses momentos ocorrerão no decorrer da formação acadêmica, em que seja necessário realizar: avaliações de estudantes; estágios obrigatórios, quando previstos na legislação pertinente; defesa de trabalhos de conclusão de curso, quando previstos na legislação; e atividades relacionadas a laboratórios de ensino, quando forem necessárias (BRASIL, 2005).

As propostas da EaD muito contribuem para a universalização e democratização do conhecimento na sociedade. Segundo pesquisa realizada por Costa (2013), essa modalidade de educação permite que o ensino chegue aos lugares mais remotos do país. Assim, reforça a autora que um novo Brasil está surgindo com novas oportunidades para aqueles que moram nas cidades do interior e que possuem menos chances de estudar em universidades públicas nas grandes capitais.

Nesse contexto, acerca das características e propósitos da EaD, nota-se que ela passa a ser vista não como uma nova proposta educacional pedagógica, mas também, como uma forma de inserção dos indivíduos na sociedade atual, demandando o uso dos instrumentos tecnológicos. Esses recursos precisam ser planejados visando a um ensino de qualidade, que também é avaliado, como no ensino presencial. No Brasil, o Ministério da Educação (MEC) tem a missão de avaliar e planejar a EaD junto com o Instituto Nacional de Estudo e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), por meio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

Ao longo dos anos, o Governo Federal tem unido esforços no sentido de permitir o fortalecimento e melhoria contínua da EaD. E com a criação do Sistema Universidade

Aberta do Brasil (UAB) e sua institucionalização em 8 de junho de 2006, por meio do Decreto n. 5.800, tornou-se possível expandir o ensino na modalidade EaD. A UAB constitui um consórcio de Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES) que oferece o ensino a distância em nível de Graduação e de Pós-Graduação e, em parceria com Estados e Municípios, atua para levá-lo ao interior do país. Também conta com o apoio das universidades públicas na formação de professores e com a parceria entre empresas e universidades para formação profissional desses educadores. O Sistema UAB foi inspirado em modelos e projetos de sucesso de EaD brasileiros, notavelmente na experiência do consórcio Fundação Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ), na experiência do curso de pedagogia a distância da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) e do Projeto Veredas, em Minas Gerais, gerenciado pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) em parcerias com o Estado e os Municípios.

A partir do reconhecimento legal da EaD, da criação e institucionalização da UAB e das políticas educacionais formuladas para melhorias desse ensino no Brasil, percebeu-se o crescimento dessa modalidade de ensino. Dados da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES) anunciaram que a EaD, em 2010, estava em processo de evolução. Nessa época, foram criadas 43.959 vagas ofertadas nessa modalidade em 162 cursos de Graduação, distribuídos em 52 universidades federais brasileiras, atuando em 519 Polos implantados no país (ANDIFES, 2012). No que se refere à avaliação nos anos de 2006 a 2016, o MEC informa que fizeram parte do universo UAB: 106 instituições públicas de nível superior, com 616 Polos e 130 mil alunos matriculados (BRASIL, MEC, 2017).

Segundo a Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), em estudo realizado no ano de 2017, foi constatado o crescimento gradativo das matrículas da EaD, sendo registrado um total de 1.320.025 alunos. Ainda segundo o histórico da EaD, observou-se uma ascensão, entre 2009 e 2012, do número de alunos matriculados, “[...] quando foi criada a maioria das instituições formadoras em EaD, seguida de uma queda entre os anos de 2013 e 2015 e, desde então, uma nova ascensão, extremamente rápida, em 2017, com a flexibilização legal da oferta” (ABED, 2018, p. 30). De acordo com o censo do Inep (2018, p. 22), o aumento de número de ingressantes entre 2017 e 2018 na modalidade a distância variou de modo positivo, em 27,9%; e entre 2008 e 2018 o número de ingressantes variou de 10,6% nos cursos de Graduação presencial e triplicou (196,6%) nos cursos a distância; enquanto a participação percentual dos ingressantes em cursos de Graduação a distância em 2008 era de 19,8%, essa participação em 2018 foi para quase 40%.

Um dos principais objetivos da UAB se resume à formação e capacitação de professores nos diversos níveis de ensino, além de estimular a criação de cursos de

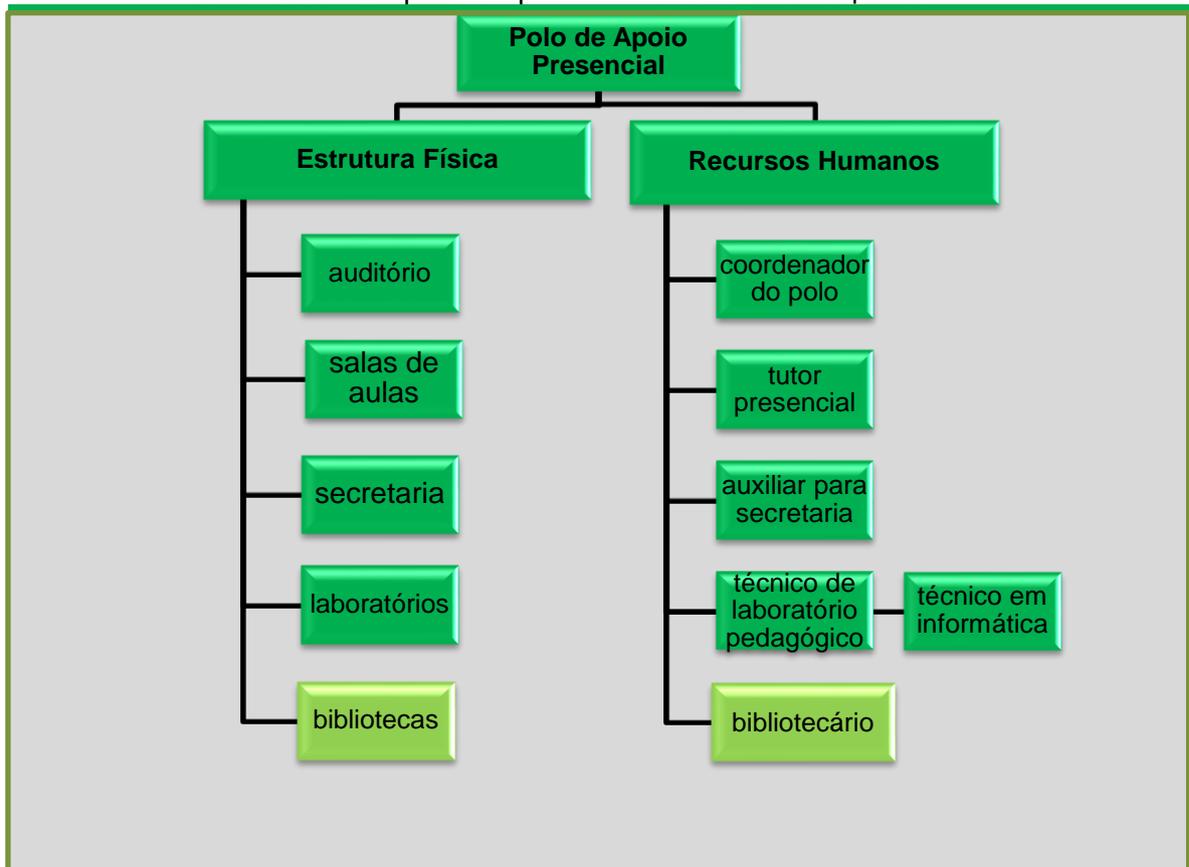
Graduação para atender regiões carentes. Acerca da contribuição da UAB, o estudo de Costa, Santos e Barbosa (2015, p. 41-42) reforçou que esse sistema não propõe a criação de uma nova instituição; pelo contrário, o sistema “[...] articula com as instituições públicas de ensino superiores já existentes no país, para que expanda o ensino superior no país em parcerias com estados e municípios brasileiros”.

Essa proposta de expansão da UAB se concretiza por meio de outras ações, também regulamentadas em âmbito federal. Cita-se, por exemplo, a criação dos Polos de Apoio Presencial, instituídos pelo Decreto n. 5.622, de 19 de novembro de 2005. Os Polos se caracterizam como unidades operacionais descentralizadas, localizadas nas cidades interioranas, cuja missão dessas unidades é apoiar os cursos a distância (BRASIL, MEC, 2005).

A legislação estabelece as exigências mínimas requeridas para que um Polo de Apoio Presencial seja instituído, com vistas a garantir uma educação de qualidade para os estudantes. Assim, os Polos devem ter em sua infraestrutura física: salas de aula, auditórios, laboratórios, secretarias e bibliotecas com recursos informacionais e as bibliografias básicas referentes aos cursos e programas ofertados a distância pelas instituições públicas de ensino superior no âmbito do Sistema UAB, segundo a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES, 2017).

De acordo com o Decreto n. 5.622, de 19 de novembro de 2005, os Polos representam uma obrigatoriedade das instituições, quando planejam instituir um curso a distância. O Polo de Apoio Presencial se define por ser um elo de referência do Sistema UAB, sendo um espaço de apoio administrativo e pedagógico para o desenvolvimento dos cursos e programas a distância (BRASIL, 2005). De acordo com a Figura 1, os Polos devem oferecer as dependências administrativas e equipamentos, além dos recursos humanos. Assim, para definição de um Polo, é preciso constar a biblioteca e o bibliotecário.

FIGURA 1 - Esquema representativo do Polo de Apoio Presencial



FONTE: Elaborada pela autora (2020). Baseado em Brasil (2005).

O Polo de Apoio Presencial é mantido pelo Estado e pelos Municípios, com o intento de garantir a infraestrutura física e tecnológica e os recursos humanos e materiais requeridos para o desenvolvimento dos cursos a distância nos Polos (WOLF, 2014). Em relação aos aspectos financeiros, os Polos recebem recursos financeiros provenientes do Sistema UAB, por meio do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) para custear as bolsas dos coordenadores e tutores (MARTINS, 2018).

No intuito de que a UAB garanta os propósitos a que se destina, com vistas a promover a expansão da EaD, entra em cena o papel desempenhado pelas Instituições de Ensino Superior (IES), especificamente as universidades federais. Nessas instituições, o trabalho desenvolvido em prol da gestão do ensino a distância - sobretudo no que tange ao planejamento e gestão - está sob a responsabilidade dos Centros de Apoio à Educação a Distância (CEADs) ou Centros de Educação a Distância (CED), dentre outras denominações, conforme a determinação das universidades.

Esses Centros de Apoio têm como função principal “[...] administrar, coordenar e assessorar o desenvolvimento de cursos de Graduação, Pós-Graduação e Extensão na modalidade a distância, bem como produzir estudos e pesquisas sobre EaD [...]” (CRISTIANO *et al.*, 2018, p. 2).

Acerca da importância dos Polos, com foco na estruturação de Bibliotecas nesses locais, alguns estudos reforçam o potencial dessas unidades, tais como a pesquisa de Costa (2013), ao mencionar que os Polos e suas Bibliotecas precisam ser bem estruturados e gerenciados, pois proporcionam facilidades na vida das pessoas a partir do momento que evitam que essas pessoas migrem para os grandes centros, afastando-se de sua cidade, de suas origens e familiares para terem uma educação de qualidade. Mesmo considerando o valor dos Polos, o estudo reforçou a necessidade de maior integração dos Sistemas de Biblioteca das Universidades, as quais os alunos estão vinculados, com as Bibliotecas dos Polos (COSTA, 2013). Já nos estudos de Sena e Chagas (2015), a gestão dos Polos carece de políticas ou regulamentos que direcionem as ações a serem realizadas por diferentes profissionais, tendo destaque o bibliotecário, que garantirá a oferta de serviços informacionais, de modo a contribuir para as atividades demandadas nas disciplinas acadêmicas.

Nesse contexto, a literatura publicada tanto no Brasil quanto no exterior vem enfatizando o valor que as Bibliotecas e bibliotecários assumem para garantir um ensino a distância de qualidade. Sobre isso, Coonin *et al.* (2001) descrevem que a *American Library Association* (ALA) formou um Comitê de Diretrizes de Educação a Distância, em julho de 1999, para investigar os desafios do ensino a distância e desenvolveu uma lista de diretrizes para ajudar os bibliotecários a pensar no que é necessário para oferecer serviços aos usuários dessa modalidade de ensino. Segundo Marshall (1997), os programas de EaD vêm crescendo em instituições acadêmicas, “[...] devido a uma confluência única de fatores de tecnologias, avanços econômicos e necessidade de atender demograficamente as populações” (MARSHALL, 1997, p. 237, tradução nossa).

Para Gandhi (2003), à medida que mais e mais Bibliotecas das Faculdades e Universidades respondem aos desafios da EaD, os papéis e responsabilidades dos bibliotecários mudam. A esse respeito, Blattmann e Rados (2000) destacam que as Bibliotecas precisam apoiar a aprendizagem a distância ao oferecer a estudantes optantes por essa modalidade de ensino as fontes diversificadas de informação, melhoria do acesso remoto à informação, iniciativas para alfabetização informacional, serviços de referência com consultas e apoio multidisciplinar.

Green (2019) concorda com Blattmann e Rados (2000) quando discorre que os bibliotecários estão criando aulas on-line, colaborando com professores e incorporando-se aos cursos que são desenvolvidos com recursos on-line. Esses recursos, como pontuado por Green (2019, p. 80, tradução nossa), constituem iniciativas desenvolvidas na Biblioteca do Curso de Geografia da *University of Washington Libraries*, mediante a criação de um tutorial on-line e guia de pesquisa, com o fim de “[...] ajudar os alunos a procurar recursos relevantes para seus projetos de pesquisa”. Essas iniciativas têm o objetivo de aproximar os

alunos do ensino a distância dos recursos disponibilizados nas instituições de ensino, conforme defendido no estudo de Gandhi (2003). Portanto, “[...] os membros da comunidade de ensino a distância têm direito à Biblioteca, serviços e recursos equivalentes aos fornecidos para estudantes e professores em ambientes tradicionais do campus” (GANDHI, 2003, p. 15, tradução nossa).

Na visão de McCarthy (2017), os alunos que usam a Biblioteca e têm acesso a fontes informacionais são beneficiados no que tange ao aprendizado, obtendo resultado de sucesso na vida acadêmica. De fato, esse é alcançado com o papel exercido pela Biblioteca Universitária, a qual se configura como “[...] um dos principais equipamentos de apoio ao desenvolvimento da tríade (ensino, pesquisa e extensão) para os alunos da EaD” (MARTINS, 2018, p. 15, tradução nossa).

A pesquisa de Kavulya (2004) constatou que, com a crescente popularidade da EaD, o foco se voltou para o papel das Bibliotecas no processo de ensino a distância. Logo, é preciso ampliar o atendimento aos alunos extra campus, de modo que eles tenham acesso a serviços de Biblioteca adequados para obter uma educação de qualidade. Por outro lado, os cursos on-line “[...] oferecem a oportunidade de instrução e aprendizado assíncronos, expandindo, assim, globalmente, os limites da universidade” (KEARLEY; PHILLIPS, 2005, p. 65, tradução nossa). Os autores ainda afirmam que as universidades brasileiras, no que se refere às Bibliotecas Universitárias e/ou seus Sistemas de Biblioteca, precisam estar preparadas para fornecer apoio necessário ao usuário da EaD. Sendo assim, segundo McCarthy (2017), existe um corpo substancial de pesquisa que mostra um resultado positivo de correlação entre o sucesso do aluno e o uso de recursos da Biblioteca, cabendo às Bibliotecas e bibliotecários envolverem-se em favor dessa causa.

Assim, esta pesquisa envolverá a EaD, as Universidades no que tange aos seus Sistemas de Biblioteca Universitária e os alunos da modalidade EaD, conforme apresentado na Figura 2.

FIGURA 2 - Educação no contexto das Bibliotecas



FONTE: Elaborada pela autora (2020).

A partir da Figura 2, nota-se que a presente pesquisa abordará o ensino a distância e a importância das Bibliotecas Universitárias neste contexto educacional, considerando os alunos dessa modalidade de ensino.

1.1 Justificativa

Com o surgimento da EaD, as Bibliotecas Universitárias, apoiadas no potencial das tecnologias da informação e com os argumentos teóricos e metodológicos da Ciência da Informação, têm a capacidade de transformar a unidade de informação em um ambiente para todos. Esse ambiente torna-se democrático, direcionado a públicos, necessidades e contextos dos mais variáveis possíveis.

À medida que as bibliotecas valorizarem e re(conhecerem) seus usuários como centro das atenções, certamente, ações serão consolidadas, de modo a fazer com que os indivíduos tenham acesso à informação necessária para o seu aprendizado, adquirindo novos conhecimentos e obtendo novas oportunidades. Para que isso aconteça, faz-se necessária a participação de diversos agentes inseridos no ambiente universitário, no intuito de que cada um dos gestores envolvidos nas instituições públicas possa agir para que a EaD atenda aos objetivos sociais a que se propõe.

A EaD segue impulsionada pelas tecnologias, proporcionando acesso à educação para a sociedade no Brasil e em diversos países. A pesquisa se justifica pelos diversos benefícios que essa modalidade de ensino pode proporcionar, tais como: acesso e oportunidade de estudo para muitas pessoas, igualdades sociais, atendimento de públicos específicos, capacitação de pessoas e conciliação da vida profissional com a familiar.

Alfrih (2010) investigou o papel das Bibliotecas Acadêmicas da Universidade Islâmica *Imam Mohammad Bin Saud*, em Riad, e da Universidade *King Abdul-Aziz*, em Jeddahas, destacando o apoio ao ensino a distância e confirmando que o aprendizado a distância está aqui para ficar. Esse estudo identificou o aumento do número de estudantes na modalidade a distância, um aumento de quase 69% de estudantes matriculados em instituições públicas.

A esse respeito, cita-se o trabalho de Kazmer (2002), ao mencionar que é necessário recuar e examinar o papel da Biblioteca para alunos dos cursos a distância, e possibilitar formas de integrar a Biblioteca com a tecnologia do ensino a distância, além de trabalhar com a comunidade universitária e as Bibliotecas para atenderem as necessidades dos alunos. Mesmo com essa evidência, é preciso maior divulgação dos produtos e serviços, como exemplificado no estudo de Adams e Cassner (2001, p. 7, tradução nossa), desenvolvido na Universidade da África do Sul, de que “[...] os professores desconheciam o escopo e o papel da Biblioteca nas habilidades do processo de aprendizagem”.

Para Abram (2004), as Bibliotecas Acadêmicas precisam estar em sintonia com o ensino a distância e, para tanto, precisam utilizar as tecnologias para expandir o acesso aos materiais de estudo. O autor salienta que o ensino a distância se caracteriza como um aprendizado síncrono ou assíncrono conduzido pela internet e a Biblioteca é a entidade provedora dos recursos.

Nas universidades federais brasileiras, esforços têm sido realizados para que a EaD possibilite a democratização ao ensino. Essa iniciativa foi influenciada pela UAB, e tem crescido ao longo dos anos, possibilitando a criação de Polos de Apoio Presencial e de cursos em diferentes áreas do conhecimento e direcionados a públicos inseridos em diversos contextos e regiões do Brasil (COSTA, 2013).

Alguns desafios são relatados nos estudos realizados sobre EaD e as Bibliotecas Universitárias, tais como: falta de integração dessas Bibliotecas com as Bibliotecas dos Polos da EaD (COSTA, 2013); falta de gestão dos acervos universitários com as Bibliotecas dos Polos (SENA; CHAGAS, 2015); e falta de serviços e produtos direcionados aos alunos da EaD (COSTA, 2013).

Além dos desafios explorados na literatura, desafios também estão expostos na legislação e nos regulamentos da EaD. Nesse sentido, cita-se a Portaria n. 11 de 2017, que, no Art. 11, dispõe que o Polo EaD deverá “[...] apresentar identificação inequívoca da IES responsável pela oferta dos cursos, manter infraestrutura física, tecnológica e de pessoal adequada ao projeto pedagógico dos cursos a ele vinculados [...]”. Além disso, a Portaria também menciona que a infraestrutura do Polo deve considerar “[...] o quantitativo de estudantes matriculados e a legislação específica, para a realização das atividades presenciais [...]” (BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2017, on-line). A estruturação do Polo deve conter:

I - salas de aula ou auditório; II - laboratório de informática; III - laboratórios específicos presenciais ou virtuais; IV - sala de tutoria;
V - ambiente para apoio técnico-administrativo; VI - acervo físico ou digital de bibliografias básica e complementar; VII - recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC; e VIII - organização dos conteúdos digitais. Art. 12. As IES credenciadas para a oferta de cursos superiores a distância poderão criar polos EaD por ato próprio, observando os quantitativos máximos definidos no quadro a seguir, considerados o ano civil e o resultado do Conceito Institucional mais recente (BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2017, on-line).

Percebe-se, a partir da Portaria n. 11 de 2017, que não há menção de Biblioteca para institucionalização do Polo, o que pode representar mais um desafio para a oferta de serviços de informação aos usuários que se encontram distantes do campus universitário. Anterior a essa Portaria, era mencionada a existência da Biblioteca do Polo, acompanhada de seus acervos, no formato físico ou digital, com materiais constantes nas bibliografias básica e complementar dos cursos a distância. Diante dessa realidade, pergunta-se: “Em

qual local ficará este acervo?”. Ou ainda: “O acervo ficará em uma Biblioteca ou em uma sala sem acesso ao material, somente para atender normas?”. Dessa forma, presume-se a ocorrência de outros desafios no que culmina ao acesso e ao uso da informação pelos estudantes da EaD.

Reforça-se, segundo Antônio (2013), que os objetivos planejados para os serviços na EaD somente serão alcançados à medida que as instituições adotarem medidas para reconhecimento de necessidades e serviços ofertados aos acadêmicos das diferentes modalidades de ensino. Assim, “[...] no mundo virtual com repositórios on-line, bibliotecas virtuais e salas de aula virtuais, é preciso ter cuidado para garantir que todos os recursos da organização permanecem visíveis e disponíveis para todos os alunos e funcionários” (ABRAM, 2004, p. 43, tradução nossa).

Desse modo, um dos principais motivos que justificam a pesquisa é quanto a sua contribuição de natureza acadêmica e social, contribuição essa que será melhor alcançada mediante a união de esforços entre os vários elementos das universidades, como os Sistemas de Bibliotecas, os Centros da EaD e os Polos de Apoio Presencial. Assim, o estudo verifica o modo com que as Bibliotecas Universitárias têm atuado no contexto da EaD no apoio aos alunos dessa modalidade de ensino, e a relação dessas Bibliotecas com os demais agentes responsáveis pelo ensino a distância nas instituições.

1.2 Problema e questões de pesquisa

A EaD vem promovendo mais formação para mais pessoas. Um número significativo tem alcançado a educação por essa modalidade de ensino. O último censo do ano de 2017 mostrou que 7.773.828 pessoas se formaram nessa modalidade (ABED, 2017). E o número de matrículas na modalidade a distância continua crescendo, atingindo mais de 2 milhões em 2018, o que já representa uma participação de 24,3% do total de matrículas de Graduação (INEP, 2018).

Assim, faz-se necessário investigar o papel das Bibliotecas Acadêmicas das Universidades no apoio a essa modalidade de ensino. As Bibliotecas podem atuar em sintonia com a EaD e, por meio de seus profissionais, conhecer as tecnologias existentes que vêm sendo utilizadas; e assim, promover o acesso aos materiais informacionais de estudo para os usuários do modo EaD, contribuindo, assim, para a democratização do ensino no Brasil.

Com o envolvimento da EaD, percebe-se a necessidade de se realizar a sua gestão nas Universidades, o que tem sido feito com afinco, sobretudo com a participação dos Centros de Apoio à EaD das Universidades e a parceria com demais órgãos da universidade, como relatado nos estudos de Garcez (2000), Costa (2013), Silva (2014),

Fernandes (2017), dentre outros, estudos já mencionados na seção anterior. Nesses, embora fossem identificados inúmeros problemas - a maioria relacionada à falta de infraestrutura, à ausência de disponibilização dos recursos informacionais e à escassa participação dos profissionais, como bibliotecários a atuarem nos Polos – há menção acerca da necessidade de se gerenciar a EaD, mediante a integração das bibliotecas e maior envolvimento de toda a comunidade acadêmica.

Assim, este estudo delimita como problema de pesquisa a gestão dos recursos informacionais nas Bibliotecas Universitárias no que se refere à disponibilização, acesso e uso desses recursos para os usuários da EaD.

Portanto, buscou-se fazer um diagnóstico, identificando, por exemplo, a existência dos cursos de EaD nas instituições pesquisadas, os Sistemas de Bibliotecas Universitárias, os setores e/ou departamentos nas Bibliotecas responsáveis por serviços e produtos destinados a alunos da EaD e, se existe uma integração desses Sistemas com as Bibliotecas nos Polos. Além disso, é importante verificar os profissionais que se responsabilizam ou contribuem para a gestão da EaD, para que, posteriormente, seja possível realizar estudos de uso e satisfação, com o fim de fomentar insumos que subsidiem as ações práticas a serem realizadas em prol dos usuários no que tange aos recursos informacionais disponibilizados para os alunos da EaD.

Apresentam-se como questões de pesquisa:

- De que forma as Bibliotecas Universitárias têm realizado a gestão dos recursos informacionais para os usuários da EaD?
- Como os bibliotecários gestores podem atuar no auxílio/apoio para integração das Bibliotecas Universitárias com as Bibliotecas dos Polos e seus usuários?
- Como o usuário da EaD tem feito o uso desses recursos?
- Qual a satisfação dos usuários com o apoio informacional recebido?

A partir das questões expostas, apresenta-se, a seguir, a proposta do estudo por meio dos objetivos geral e específicos.

1.3 Objetivos

Conforme detalhado nos objetivos abaixo, a pesquisa busca descobrir o que vem sendo desenvolvido pelas Bibliotecas Universitárias e/ou Sistemas de Biblioteca do Brasil em termos de gestão e planejamento para a disponibilização, acesso e uso dos recursos informacionais, produtos e serviços para os usuários da EaD. Ademais, identifica o envolvimento e parceria desses Sistemas de Bibliotecas com os Centros de Apoio à EaD nas universidades e, por conseguinte, com as Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial no que tange ao apoio informacional aos usuários. Também identifica os desafios e casos

presentes nas ações desenvolvidas por bibliotecários gestores, como também, levanta a opinião dos estudantes quanto ao acesso e uso dos serviços oferecidos, que os ajudam no cotidiano acadêmico.

1.3.1 Objetivo geral

- Descrever o panorama dos Sistemas de Bibliotecas e sua integração com a EaD no Brasil, identificando aspectos críticos e/ou contribuições das Bibliotecas Universitárias nas ações relativas aos projetos de EaD com destaque para as orientações e apoio aos usuários dessa modalidade de ensino.

1.3.2 Objetivos específicos

- Examinar o que a literatura publicada no Brasil tem discorrido sobre a temática, sobretudo pesquisas desenvolvidas no contexto da Pós-Graduação (dissertações e teses);
- Identificar se os Sistemas de Bibliotecas possuem unidades, setores e/ou departamentos responsáveis pela EaD;
- Verificar se as Bibliotecas ou Sistemas de Bibliotecas têm serviços e produtos informacionais disponibilizados para o aluno da EaD;
- Analisar se os Sistemas de Bibliotecas têm trabalhado em parceria com o Centro de Apoio ao Ensino a Distância nas instituições pesquisadas;
- Verificar se as Bibliotecas Universitárias possuem uma interação com as Bibliotecas dos Polos;
- Identificar se os alunos da EaD conhecem e/ou utilizam os materiais técnico-científicos e se têm acesso a eles;
- Investigar como os alunos fazem para obter o apoio informacional, de acordo com as atividades de ensino, pesquisa e extensão, e a satisfação desses com o apoio recebido;
- Propor diretrizes para um plano de gerenciamento para as Bibliotecas das instituições de ensino no que se refere à disponibilização, acesso e uso dos recursos informacionais para os usuários da EaD.

1.4 Relevância da pesquisa

No contexto da EaD, surgem progressos e um novo cenário no que se refere à área educacional no Brasil. As Universidades de todo o mundo oferecem serviços baseados na web para atender às necessidades de informações, especialmente dos estudantes a

distância. No entanto, o sucesso depende de quão bem os usuários-alvo estão satisfeitos com o uso dos serviços de informação (ARIF; AMEEN; RAFIQ, 2017).

Essa modalidade de ensino, no Brasil, um país com grande área territorial, contribui para a democratização do ensino, permitindo que a educação chegue a lugares onde as pessoas não precisam deslocar para os centros urbanos para realizar um curso superior e melhorar as condições de vida, pois a educação chega até elas. Com os Polos de Apoio Presencial, munidos de infraestrutura montada de acordo com os Referenciais de Qualidade do MEC, envolvendo as Bibliotecas, o aluno poderá ser beneficiado, uma vez que precisa dessa engrenagem como apoio às atividades acadêmicas.

Sendo assim, as Bibliotecas Universitárias que já fazem parte dessa estrutura de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, nas Universidades, precisam estar conectadas a essa nova realidade, com esse novo usuário, que é o usuário do ensino a distância.

No mundo, de acordo com Keegan (2001), as possibilidades didáticas e as tecnologias são imensas e a aplicação delas será para quem não pode participar de aulas presenciais, tendo a opção de estudar em um curso a distância. Mehra *et al.* (2010) destacam que fornecer serviços de suporte de informações a pessoas e populações tradicionalmente desfavorecidas, que se encontram em regiões distantes dos campi universitários, é parte integrante da missão dos profissionais que atuam nas Bibliotecas, e é crucial reconhecer as necessidades daqueles que trabalham e estudam nessas áreas.

Por outro lado, de acordo com Gilman (2010), os estudantes devem estar à altura do desafio de aprender on-line, o que significa que demandam de um nível de maturidade que seja menos necessário em uma sala de aula física. Lang (1999) afirma que é preciso fornecer aos seus usuários acesso a informações atuais e confiáveis, além de ajudá-los a usar criticamente as informações com base em suas necessidades, considerando a explosão de informações dos dias atuais. Por sua vez, Graubard e LeClerc (2017) mostram como as Bibliotecas foram transformadas de "refúgios" do mundo externo para lugares que refletem os valores sociais e intelectuais de sociedades específicas.

Portanto, entende-se que a relevância deste estudo se confirma ao verificar o potencial da EaD no que envolve também a democratização do acesso às fontes informacionais acompanhando a evolução do ensino, no Brasil. Desse modo, torna-se oportuno verificar a integração das Bibliotecas Universitárias as quais precisam estar conectadas com as Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial e, assim, verificar a disponibilização desses recursos informacionais, de modo que contribuam para a vida acadêmica dos alunos.

1.5 Estrutura da tese

A tese estrutura-se em sete capítulos, cujo primeiro, exposto nesta parte, corresponde à introdução do trabalho, apresentando a temática, sua contextualização, as justificativas, o problema, os objetivos e a relevância da pesquisa.

O capítulo 2 expõe o estado da arte sobre a temática, com assuntos relativos a Bibliotecas Universitárias e à EaD, sendo descritas teorias e fundamentos a eles relacionados, destacando estudos que exploram esses assuntos em amplitude. Esse capítulo ainda trata da revisão da literatura, abordando os principais assuntos de pesquisa, relacionados à temática. Exploram-se os estudos que versam sobre EaD na contemporaneidade, histórico da EaD e Bibliotecas Universitárias na EaD, dentre outros, contemplando publicações nacionais e internacionais, com o intuito de verificar como esse tema vem sendo tratado na literatura. Além disso, o capítulo discorre a respeito dos trabalhos correlatos mencionando como o tema vem sendo abordado nas teses e dissertações defendidas, no Brasil. Optou-se pelas teses e dissertações por serem esses documentos desenvolvidos com mais profundidade metodológica.

O capítulo 3 apresenta a metodologia da pesquisa, ou seja, as técnicas e os procedimentos utilizados no processo de construção da pesquisa, cuja abordagem foi qualitativa e com estudos de casos múltiplos. Apresenta, ainda, a seleção dos casos e os instrumentos para a coleta e análise de dados através de pesquisa documental, entrevistas e levantamento.

O capítulo 4 apresenta os casos selecionados: as Universidades pesquisadas, os seus Sistemas de Biblioteca e os Centros de Apoio à EaD, considerando os dados da pesquisa documental.

O capítulo 5 é destinado à apresentação dos resultados obtidos através das entrevistas com os diretores dos Sistemas e dos Centros de Apoio à EaD. Ademais, apresenta os resultados do estudo de usuários da modalidade a distância, verificando se eles têm acesso aos recursos bibliográficos nas Bibliotecas dos Polos pesquisados, como também os desafios, conquistas e expectativas por parte dos bibliotecários, no que tange à gestão da EaD.

No capítulo 6, apresentam-se as diretrizes para a formalização de um plano de ação ou gerenciamento nas instituições que poderá nortear a formação de projetos institucionais que visem ao estabelecimento de ações para melhoria da oferta de produtos e serviços de informação para os usuários da EaD.

Por fim, no capítulo de número 7, são descritas as considerações finais e as recomendações práticas, além de elencar as limitações encontradas e as sugestões de trabalhos futuros. Na sequência, manifestam-se a lista de referências (trabalhos citados ao

longo da pesquisa), os apêndices (instrumentos criados durante a realização do trabalho) e um anexo (documento utilizado para complementar ou reforçar as discussões propostas).

CAPÍTULO 2 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura aqui apresentada tem como objetivo abordar os principais autores, pesquisadores e teóricos da EaD, das Bibliotecas Universitárias Brasileiras no contexto da EaD e das Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial da UAB, além de abordar o acesso e uso dos recursos informacionais pelos usuários. Analisa-se, ainda, o paradigma do acesso e uso das fontes informacionais pelos usuários dessa modalidade de ensino.

A busca na literatura foi realizada nas principais bases de dados da Ciência da Informação, como a Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação, Ciência e Tecnologia e o Portal de Periódicos da Capes, dentre outras, e teve como propósito verificar o que vem sendo estudado sobre determinado tema (FIGURA 3), que, neste trabalho, é as Bibliotecas Universitárias no contexto da EaD, e o apoio informacional dado por elas ao aluno dessa modalidade de ensino.

FIGURA 3 - Temática da tese



FONTE: Elaborada pela autora (2020).

Assim, de acordo com Martins e Zerbini (2014), constata-se que, em geral, as definições teóricas e metodológicas na EaD não são unânimes, visto que são elaboradas com base em paradigmas teóricos que se estendem desde a perspectiva da Sociologia a modelos mais flexíveis de influência pós-moderna. Para Aretio (2002), a maior parte dos

escritos que tenta elaborar uma teoria da EaD é de origem internacional como: Armengol (2002), Cirigliano (1983), Peters (2001), dentre outros.

Determinou-se, para esta tese, dialogar com os seguintes filósofos da Educação e teóricos/pesquisadores da Ciência da Informação: Saviani (2001, 2015), considerando o tema da Nova Pedagogia; Freire (1996), acerca da teoria da Pedagogia da Autonomia; Burke (2003, 2012), em relação à Produção de Conhecimento na Sociedade; Peters (2001), Moore e Kearsley (2008) e Levy (2009), sobre as Didáticas em EaD; e Castelli (2006) e Cunha (2010), sobre as Bibliotecas Universitárias e a evolução delas ao longo dos tempos. No que tange ao Acesso, uso e usuário da Informação, dialoga-se com os investigadores Sonnenwald e Livonen (1999) e Wilson (2000). Para Le Coadic (2004), na sociedade atual, o objeto de estudo dos profissionais da informação não é mais somente a biblioteca e o livro, o centro de documentação e o documento, o museu e o objeto, mas a informação que pode estar em documentos impressos, em diálogos trocados entre cientistas, em patentes, em fotografias, em objetos, em bases de dados, ou seja, é importante a informação, mas o mais importante é o acesso a ela.

Para o Estudo de usuários, dialoga-se com Figueiredo (1992) e Capurro (2003), que abordam a construção social dos processos informativos no que envolve a constituição social das necessidades dos usuários pelo conhecimento e informação. Também é utilizado o estudo de DeLone e McLean (1992) para os níveis de avaliação, considerando o estudo das categorias uso, qualidade do sistema, qualidade do serviço e satisfação do usuário.

Desse modo, pretende-se, com os diálogos entre os diferentes autores, pesquisadores/teóricos, fornecer a sustentação para a delimitação das temáticas (Quadro1), que envolvem a pesquisa, a conjuntura para formulação das perguntas da pesquisa e para subsidiar a análise e resultados da pesquisa.

(continua)

QUADRO 1 - Temática da Educação a Distância e as Bibliotecas Universitárias



(conclusão)

Teóricos e Pesquisadores		
Cirigliano (1983), Wolpert (1998), Armengol (1999, 2000), Peters (2001, 2006), Litto e Formiga (2007), Moore e Kearley (2008, 2010), Litto (2009) e Chandhok e Babbar (2011)	Garcez (2000), Blattmann (2001), Cruz (2007), Sembay (2009), Waltrick (2009), Cunha (2010), Araújo (2011), Costa (2013), Lucena (2014), Sena (2014), Silva (2014), Antônio (2015), Jesus (2015), Vale (2015), Fernandes (2017), Ferreira (2018) e Freitas (2018)	Marshall (1997), Coonin <i>et al.</i> (2001), Keegan (2001), Gandhi (2003), Abram (2004), Kavulya (2004), Kearley e Phillips (2005), Castelli (2006), Mehra e Gilman (2010), Graubard e LeClerc (2017), dentre outros
<p style="font-size: 1.2em; margin: 0;"> Acesso e Uso da Informação + Usuário da EaD = Acesso e uso da Informação para alunos da EaD </p>		
Sonnenwald e Livonen (1999)	Figueiredo (1992) e Capurro (2003)	Sonnenwald e Livonen (1999), Wilson (2000) e Le Coadic (2004)

FONTE: Elaborado pela autora (2020).

No intuito de garantir uma possível relação entre os temas abordados pelos filósofos e sociólogos com um dos assuntos principais desta tese, qual seja, EaD e as Bibliotecas, confrontam-se algumas pesquisas que também mencionaram teorias educacionais, tais como os estudos de Vianna (2006), Behling e Cruz (2007), Levy (2009), Ribas (2010), Terra *et al.* (2012), Soffner e Kirsch (2014), Granetto, Molin e Ludovico (2015) e Machado (2015).

Assim, nesta seção, visando explorar melhor os assuntos, são apresentadas as seguintes subseções: Breve histórico da EaD; A EaD no contexto global; EaD e as bibliotecas: visão internacional; EaD no contexto brasileiro e universitário; Novas tendências para a EaD, Sistemas de Biblioteca e usuários; As Bibliotecas Universitárias e a EaD; Estudos de necessidades e uso de informação; e Satisfação de usuários e, ainda, a Educação a Distância e o bibliotecário como mediador dos serviços informacionais.

2.1 Breve histórico da Educação a Distância

Grande parte da literatura considera que o uso das TICs impulsionou a EaD, permitindo que ela se consolidasse, sendo reconhecida oficialmente como modalidade educacional em todo o mundo. No entanto, as bases históricas dessa modalidade de educação remontam ao século XVIII, nos Estados Unidos da América (EUA), em que uma instituição de ensino superior, localizada em Boston, ofereceu um curso via correspondências (BARROS, 2003).

Há estudos que consideram como berço da EaD, as cartas escritas pelo apóstolo Paulo, registradas na Bíblia, e enviadas às populações da Ásia Menor. Esses documentos continham normas de conduta, para essas populações, as quais, ao se depararem com o material, apreendiam essas práticas em seus costumes de vida (ALVES, 2011).

Com efeito, essas iniciativas foram incipientes e não se fortaleceram a ponto de permitir a institucionalização da EaD. É apenas no século XIX, que a prática de ensinar a distância começou a ser utilizada por instituições de ensino e associações (ALVES, 2011). O Quadro 2 expõe alguns acontecimentos ocorridos ao longo dos séculos XVIII, XIX e XX que permitiram o fortalecimento e consolidação da EaD.

QUADRO 2 - Evolução da Educação a Distância rumo à institucionalização

SÉCULO	ANO	PRINCIPAL ACONTECIMENTO
XVIII	1728	Ensino por correspondência em instituição de Boston
XIX	1840	Na Faculdade Sir Isaac Pitman, no Reino Unido, é inaugurada a primeira escola por correspondência na Europa
XX	1922	Iniciam-se cursos por correspondência na União Soviética
XX	1948	Na Noruega, é criada a primeira legislação para escolas por correspondências
XX	1960	Na Argentina, nasce a Tele Escola Primária do Ministério da Cultura e Educação, que integrava os materiais impressos à televisão e à tutoria
XX	1969	No Reino Unido, é criada a Fundação da Universidade Aberta
XX	1987	É criada a Fundação da Associação Europeia de Universidades de Ensino a Distância
XX	1990	Implantada a Rede Europeia de EaD, baseada na declaração de Budapeste e o relatório da Comissão sobre educação aberta e a distância na Comunidade Europeia

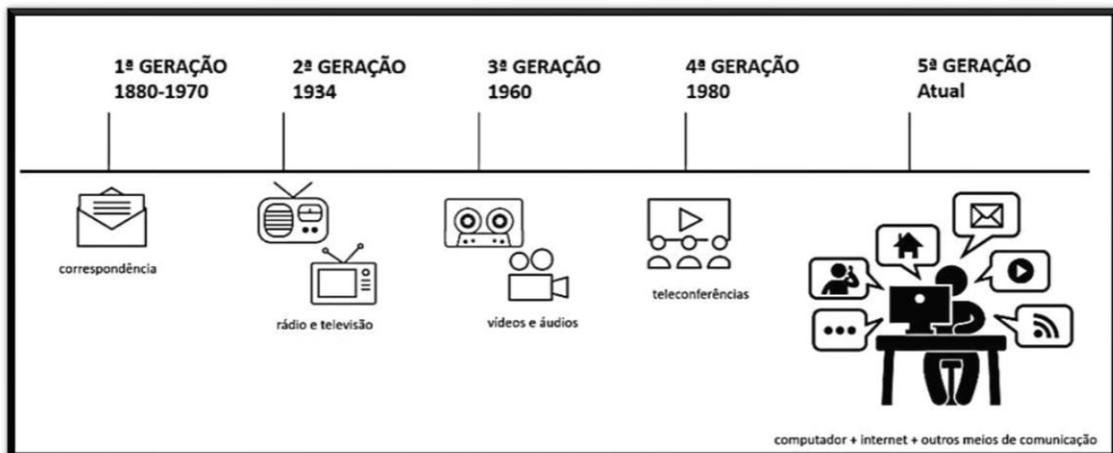
FONTE: Adaptado de Alves (2011, p. 87).

Conforme consta no Quadro 2, nota-se que, ao longo dos séculos XIX e XX, o ensino a distância, mesmo que ainda não mediado pelas TICs, foi sendo adotado em diferentes instituições, como também, passou a ser regido por legislação específica e formalizado em instituições profissionais. Esse percurso histórico foi influenciado com o desenvolvimento de recursos tecnológicos variados, tais como o uso de papel impresso, rádio, televisão, telefone e, mais recentemente, o uso das TICs (BARROS, 2003).

Acerca do histórico da EaD, em âmbito mundial, o estudo de Alves (2011) reforça que, na atualidade, é cada vez mais crescente o número de instituições e empresas que desenvolvem programas de treinamento de recursos humanos, por meio da EaD. No caso das instituições de ensino, especificamente as Universidades nos cursos a distância, elas têm incorporado em seu desenvolvimento histórico as novas tecnologias de informática e de telecomunicação.

Para Moore e Kearsley (2007), a trajetória evolutiva da EaD no mundo pode ser apresentada, considerando as tecnologias utilizadas ao longo do tempo, conforme apresentado na Figura 4.

FIGURA 4 - Evolução da Educação a Distância



FONTE: SalettoEdu (2020).

Moore e Kearsley (2007) dividem o percurso evolutivo da EaD em três gerações, a saber:

- 1 - Primeira geração:** desenvolveu-se com o uso de recursos textuais impressos ou manuscritos, por meio de correspondências firmadas entre os envolvidos;
- 2 – Segunda geração:** contemplou o ensino mediado pelo rádio e televisão;
- 3 – Terceira geração:** foi influenciada pela criação dos cursos a distância, ofertados em Universidades;
- 4 – Quarta geração:** manifestou-se com o uso dos cursos de áudio e videoconferência, tendo influência da internet;

5 – Quinta geração: tem como base o uso das TICs, em que predominam a configuração dos ambientes virtuais de aprendizagem, gerenciados por classes profissionais e/ou por universidades virtuais.

No início do século XXI, surgem várias experiências nos mais diversos países do mundo, envolvendo a EaD, do ensino por correspondência à comunicação de massa como o rádio e TV, até os dias atuais com o envolvimento da internet e as TICs. Surgiram, assim, Universidades com cursos a distância. De acordo com Nunes (2009), mais de 80 países, de todos os continentes, têm adotado a EaD, oportunizando a milhões de estudantes o acesso à educação em nível global.

2.2 A Educação a Distância no contexto global

A globalização é uma força mundial que produziu mudanças profundas em muitos setores das sociedades desenvolvidas e em desenvolvimento, refletindo no campo da ciência, da tecnologia, finanças, comunicação, educação, cultura e política (ARMENGOL, 1999).

Essas mudanças, segundo esse autor, podem ser muito positivas para as sociedades que possuem os elementos necessários para canalizar os fortes impactos da globalização. A situação pode ser menos positiva para as sociedades em desenvolvimento que não desenvolverem condições que lhes permitiriam se reorientar ou limitar os efeitos negativos da globalização (ARMENGOL, 1999).

Armengol (1999) menciona que o poder de força da globalização e da virtualização promoveu uma transformação profunda e inevitável de muitas sociedades, o que influencia na organização e funcionamento das Universidades modernas e virtuais que aparecem em todas as sociedades desenvolvidas e em desenvolvimento.

Alguns dos aspectos destacados nas novas formas educacionais são os seguintes: interatividade, aprendizado cooperativo e novas teorias de aprendizado, como o construtivismo, a educação focada no aluno, o aprendizado sem limites de tempo e espaço, bem como o uso intensivo de novas tecnologias educacionais como meio de melhorar a educação (ARMENGOL, 2000).

A EaD é um ponto intermediário de uma linha contínua em cujos extremos se situam de um lado, a relação presencial professor-aluno e, de outro, a educação autodidata e aberta, em que o aluno não precisa da ajuda do professor (CIRIGLIANO, 1983). Como resultado dessas novas formas de aprendizado e das recentes demandas da globalização, a modalidade a distância, universidades virtuais e de aprendizado, universidades globalizadas e universidades corporativas ganharam uma importância extraordinária em todo o mundo (ARMENGOL, 2000).

A EaD, hoje, encontra-se em todos os países do mundo. Historicamente, a EaD sempre foi um campo internacionalizado. Existem as organizações profissionais sobre a EaD. Já em 1938, foi fundado o Conselho Internacional de Educação a Distância (ICDE), que teve início no Canadá com uma importante participação dos Estados Unidos. Esse Conselho recebeu, em 1982, a denominação de Conselho de Educação a Distância (CDE). Desde então, vem organizando conferências a cada quatro anos. Ocorre uma Conferência Mundial a cada dois anos e também conferências regionais com encontros de educadores a distância de todas as partes do mundo (MOORE; KEARSLEY, 2007).

A Universidade por rádio e TV foi criada na China, em 1979, em um sistema de âmbito nacional, e, no ano de 2007, matricularam-se 400 mil alunos na Universidade em todo o País. Formaram-se em Engenharia e Tecnologia 92 mil graduados, igual à metade do número de alunos formandos pelas universidades convencionais. Considerando que a China é vasta em tamanho tendo aproximadamente a dimensão de toda a Europa com uma população estimada em 1.3 bilhões de habitantes, dos quais mais de 65% vivem em áreas rurais, longe das principais cidades, não causa surpresa esses dados referentes à EaD. Em 2001, a rádio e a TV universitárias da China haviam formado mais de 3,06 milhões de graduados. Além das universidades que transmitiam por TV, 66 universidades foram autorizadas a oferecer cursos a distância e cursos presenciais (LI; CHEN, 1999, apud MOORE; KEARSLEY, 2007).

A *Korea National Open Universtiy* (KNOU) tem 156 universidades, 158 faculdades com cursos de dois anos, 11 faculdades para professores, 18 politécnicas e uma Universidade Nacional de ensino a distância com finalidade única, tendo formado 207.440 alunos e mais de 25 mil alunos bem-sucedidos. A KNOU exige a participação face a face e se apoia, consideravelmente, na videoconferência entre grupos de alunos em centros de estudo e em um corpo docente centralizado. O Sistema de Biblioteca Digital possui fitas em áudio e vídeo, cobrindo 580 disciplinas que estão disponíveis para empréstimo ou para download. Existem 242 docentes em período integral, 5.779 em período parcial e 511 auxiliares administrativos e técnicos. Há 14 centros de estudo regionais e 35 outros centros de estudos nas principais cidades. A KNOU recebe do governo cerca de 35% do seu orçamento (MOORE; KEARSLEY, 2007).

A Universidade Nacional Aberta de Indira Gandhi é a maior Universidade do mundo, com dois milhões de estudantes, recebendo 15% do total de matrículas no ensino superior, “[...] com 21 Escolas de Estudos e uma elaborada rede de 62 Centros Regionais, 2.300 Centros de Apoio ao Estudante na Índia e 52 instituições parceiras em 33 países no exterior” (CHANDHOK; BABBAR, 2011, p. 639, tradução nossa).

A Universidade Western Governors, Universidade de Phoenix, Universidade Aberta da Grã-Bretanha e Universidade da Costa do Golfo da Flórida são instituições

representativas que investiram intensamente para alcançar o sucesso da EaD. Para muitas instituições acadêmicas, a perspectiva de aumento de receita no ensino a distância desempenha um papel igual, se não maior, em decisão de investimento em tecnologias (WOLPERT, 1998).

As universidades criadas na Suécia, Noruega, Dinamarca e Finlândia representam um contraste em relação aos outros países. Todos os quatro países possuem população pequena (totalizando, em conjunto, menos de 20 milhões de pessoas), dispersa em uma grande área. Fora das cidades, as pessoas permanecem isoladas por causa da geografia e de um inverno muito rigoroso. Esses países estão entre os mais ricos do mundo e as pessoas têm grande facilidade de se adaptar à EaD. Na Finlândia, as primeiras escolas por correspondência iniciaram em 1908; o rádio e a TV foram usados a fim de transmitir programas direcionados ao ensino das escolas primárias e secundárias para apoiar a Educação de Adulto Voluntária. Houve colaboração entre os países, e exemplos de projetos em colaboração com a Noruega são *Finnish Virtual University* e a *Finnish Virtual Polytechnic* (MOORE; KEARSLEY, 2007).

As instituições que oferecem curso em EaD na Noruega têm sido dominadas ao longo de toda a história do País por duas instituições privadas. A primeira instituição de EaD na Noruega é a *Norsk Korrespondanseskole* (NSK), estabelecida em 1914. Essa instituição recebe 70 mil matrículas por ano em uma ampla gama de cursos em níveis que se estendem da escola secundária à Universidade. Outra escola particular importante é a *Norsk Korrespondanses Institut*. Nos anos recentes, os programas de EaD, na Noruega, têm sido iniciados pelas faculdades e universidades norueguesas tradicionais (MOORE; KEARSLEY, 2007).

A *University of Queensland*, na Austrália, foi estabelecida, em 1910, por uma Lei da Educação, a qual oferecia programas por correspondência. Atualmente, os requisitos para ingressos nos cursos consideram o uso de tecnologias pelos alunos, os certificados são os mesmos que os cursos nos campi, sendo, portanto, comum que os alunos optem por uma mescla de curso nos campi e fora deles. Destaca-se que os diplomas australianos obtidos por EaD não se distinguem daqueles concedidos pelo ensino no campus, seja em função do título ou dos custos. A Austrália possui uma grande área geográfica com uma extensão equivalente a dos Estados Unidos, mas possui uma população pequena. Ela incorpora a EaD em uma ampla gama de tecnologia. Os materiais mais comuns são impressos, fitas de áudios e vídeos, uso crescente da internet, bem como conferência por computador, videodiscos, áudio conferências, conferência audiográfica e conferência por áudio/vídeo transmitida por satélite. Uma das características distintas da EaD australiana é o envolvimento significativo dos governos federais e estaduais no planejamento, implementação e avaliação da EaD em todos os níveis, incluindo a meta dos cursos

financiados com recursos públicos para atender as necessidades profissionais específicas (MOORE; KEARSLEY, 2007).

A *University of Auckland*, na Nova Zelândia, uma universidade tradicional, tornou-se a primeira universidade a estabelecer um Centro para o aprendizado flexível e a distância. Foi criado um fundo para o desenvolvimento em colaboração da EaD sob o patrocínio da Comissão de Educação Terciária, a fim de permitir aos seus provedores o acesso ao fundo para o seu desenvolvimento. Importante destacar que, no pequeno país insular, a EaD foi criada para proporcionar educação a crianças com idade para receber o ensino primário, mas que viviam em áreas rurais distantes das cidades, não tendo condições de frequentar uma escola convencional. Os adultos também poderiam se matricular em período parcial. A escola tornou-se conhecida por se especializar na educação de crianças com necessidades especiais. Depois, aperfeiçoou-se em atender níveis universitários e treinamentos. O governo da Nova Zelândia teve um compromisso sério em assegurar a igualdade de oportunidades educacionais para todos os níveis (MOORE; KEARSLEY, 2007).

As Universidades de Oxford e Cambridge, na Grã-Bretanha, iniciaram a oferta de cursos de extensão, seguidas pelas Universidades de Chicago e de Wisconsin, nos EUA, mas com êxito na Inglaterra, na década de 1970, sobretudo com a criação da *Open University*, que se tornou referência internacional (NUNES, 2009). A *Open University*, na Inglaterra, está entre as cinco universidades que têm o maior índice de satisfação por parte do aluno. Uma das primeiras escolas a ser inaugurada, para aula por correspondência, foi a Faculdade *Sir Isaac Pitman*, no Reino Unido, em 1948. Alguns anos depois, foi criada a Fundação da Universidade Aberta do Reino Unido (ALVES, 2011).

A Universidade Aberta britânica ou *United Kingdom Open University* (UKOU) representa o modelo preparatório de EaD no mundo. Três quartos de seus alunos estudam para obter um diploma de Graduação e cerca de 30 mil residem fora da Grã-Bretanha. A Universidade oferece mais de 360 cursos, a maioria em nível de Graduação como Artes, Ciências Sociais, Matemática, Ciências, Educação, Tecnologia, atuando em diversas áreas profissionais (MOORE; KEARSLEY, 2007; NUNES, 2009; ALVES, 2011).

A Universidade Aberta de Portugal (UAb) foi criada em 1988 pelo Decreto n. 444/88, de 2 de dezembro, e tem proporcionado formação de nível superior em diversos países. Oferece cursos de Graduação, Pós-Graduação, Mestrado, Doutorado e cursos de Extensão, em áreas como Ciências da Educação, Língua e Cultura Portuguesa, Ciências Humanas, Ciências Sociais, Ciências Exatas e Tecnológicas, Ciências Políticas e Gestão de Empresas. Em 2008, a UAb se tornou uma instituição europeia de referência, no domínio avançado do ensino e da aprendizagem on-line, através do reconhecimento do seu Modelo Pedagógico Virtual (VIEIRA, 2018).

Nos Estados Unidos, a Universidade Estadual de San José (SJSU) (iSchool) está envolvida em uma ampla gama de atividades que se concentram nessas tendências - beneficiando os alunos, com melhorias no desenvolvimento profissional do corpo docente e com aumento do impacto da escola no ambiente global de informações (HIRSH *et al.*, 2015).

A *Pensylvania State University* oferta cursos a distância, desde 1892; a *Stanford University*, desde 1969; a *University of Utah*, desde 1916; e na *Ohio University*, os cursos a distância são oferecidos desde 1924. Na América do Norte, a EaD é grandemente disseminada, vigente há mais de um século e já está bem integrada aos sistemas educacionais, tanto dos Estados Unidos quanto do Canadá (VIEIRA, 2018).

A *Athabasca University*, no Canadá, iniciou seu experimento-piloto em 1973, com a ideia de que poderia criar um campus organizado como uma rede de telecomunicações, tendo se desenvolvido sob o paradigma da sociedade da informação. Já a *Université Du Québec a Montréal* (UQAM) fundamenta suas atividades de pesquisa em preocupações sociais e as suas inovações no domínio das Artes. Proporciona uma formação que integra uma dimensão internacional, atraindo estudantes de diversas origens e culturas e desenvolve programas de mobilidade para seus professores e alunos, tendo em vista o compartilhamento de conhecimentos. É signatária da declaração de Berlim sobre o livre acesso ao conhecimento em Ciências Exatas e Humanas (VIEIRA, 2018).

A *Universidad Nacional Abierta y a Distancia* (UNAD), na Colômbia, é vinculada ao Ministério da Educação, desde a sua fundação em 1981. Oferece cursos em nível de Graduação, Tecnólogo e Pós-Graduação. Na Argentina, a *Universidad Abierta Interamericana* (UAI), universidade privada com sede em Buenos Aires e Rosário, foi fundada em 1995, pelo "VANEDUC" (rede de instituições de ensino), tendo a aprovação final para operar como uma universidade privada, em 2005. A EaD, em Cuba (conhecida como *enseñanza dirigida*), começou a ser implantada, em 1979. A Faculdade de Ensino Dirigido da Universidade de Havana e o Centro Reitor dos Cursos Regulares, oferecidos em todo o País, contam com o suporte de outras 15 instituições universitárias. Os programas curriculares e a estrutura dos cursos a distancia são os mesmos dos cursos presenciais. Na Venezuela, a Universidade Nacional Aberta da Venezuela foi criada em 1976, quando um grupo de pesquisadores apresentou um plano de desenvolvimento da Universidade ao Governo, articulando-a com o processo de desenvolvimento nacional do País. Na Costa Rica, a Universidade Estatal a Distância (UNED) foi criada em 1978 e está ramificada em toda a nação, tendo 29 centros acadêmicos e de estudos, que cumprem a função de assessorar os alunos e apoiar tecnicamente o desenvolvimento dos cursos (VIEIRA, 2018).

A Universidade *African of South* possui um longo histórico da EaD e é a mais antiga Universidade de EaD com finalidade única no mundo. Foi fundada em 1873 e se tornou um conjunto de faculdade, em 1916. À medida que cada uma das faculdades passou

a ser uma universidade independente, a *African of South* se concentrou, cada vez mais, nos estudos externos, o que significava, principalmente, ensino por correspondência. Assim, foi constituída formalmente, em 1946, como uma universidade voltada exclusivamente à EaD. Nelson Mandela, o primeiro presidente da África do Sul eleito democraticamente, é um dos mais famosos graduados por essa Universidade. Em 2002, a *African of South* possuía mais de 150 mil alunos. A missão principal tem sido prover estudo universitário para as pessoas que não conseguem ingressar nas universidades tradicionais, pois residem em áreas remotas e não têm condições de frequentar os cursos presenciais ou por causa do emprego ou de outras questões (MOORE; KEARSLEY, 2007).

A *Anadolu University*, na Turquia, a maior Universidade de ensino a distância do mundo, formou mais de 250 mil alunos, estando entre as universidades mais aceitas pelos trabalhadores profissionais como um meio de obter a educação continuada. A instituição se relaciona com seus alunos por meio de materiais impressos, cursos de TV, aconselhamento acadêmico pessoal, programas de rádio, centros de educação por vídeo, jornais, centros de computação, CD-ROM e internet. Os alunos usam um software interativo nas principais cidades. Os centros de aconselhamento respondem as perguntas dos alunos por telefone e e-mail (MOORE; KEARSLEY, 2007).

Há universidades envolvidas com a EaD no Paquistão, a *AllamaIqbal Open Universitu* (AIU); na Tailândia, a *Sukhothai Thammathirat Open University* (STOU); na Malásia, a *Universty Sains Malysia* (USM); a *Open Universiteit*, nos Países Baixos; na Venezuela, a *Universidad Nacional Abierta* (UMA); e, na Costa Rica, a *Universidad Estatal a Distância* (Uned). No mundo árabe, existem três universidades abertas, localizadas na Palestina, na Argélia e na Líbia. Na França, destaca-se o Centro Nacional de Educação a Distância (CNED), e na Itália, o Consórcio para a Universidade a Distância (CUD), que foi criado em 1984, haja vista a elaboração de materiais de aprendizagens e a oferta de serviços de apoio aos alunos (MOORE; KEARSLEY, 2007).

O ensino a distância tem crescido no mundo com o objetivo de atingir todas as classes sociais e de conceder a todos oportunidade de acesso à formação universitária, à educação e ao conhecimento. De acordo com Cirigliano (1983), para se criar uma metodologia do ensino a distância, é preciso estabelecer etapas integradas para criação de um Sistema de Ensino a Distância, e organizá-las. Tais etapas permitem o planejamento e a organização, pois funcionam como diretrizes para orientar as ações e decisões a serem tomadas.

No Brasil, houve uma proposta, em 1982, após visita à *Open University*, na Inglaterra. Tal proposta foi conduzida por uma comissão de representantes do Brasil, encarregada pelo planejamento e implantação de uma universidade aberta (FARIA, 2011). Logo, projetos de deputados foram apresentados como Projetos de Lei, destacando-se os

seguintes: o Projeto de Lei n. 1.878, de 1974; Projeto de Lei n. 1.751, de 1983; Projeto de Lei n. 203, de 1987, dentre outros. Embora esses projetos abordassem questões relevantes para a EaD, eles não obtiveram sucesso (VIEIRA, 2018). Em 1996, com a aprovação do Projeto da LDB, Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, é que a EaD passa a ser reconhecida como modalidade de ensino a distância, no Brasil. Em 3 de abril de 2001, a Resolução n. 1, do Conselho Nacional de Educação, estabeleceu as normas para a Pós-Graduação *lato e stricto sensu*. Após dez anos do reconhecimento da EaD, no Brasil, é instituído o Sistema Universidade Aberta do Brasil, por meio do Decreto n. 5.800, de 8 de junho de 2006 (BRASIL, 2006; VIEIRA, 2018).

Antes desse Decreto, em dezembro de 2005, o MEC incentivou as Prefeituras Municipais e os Governos Estaduais à proposição de projetos para sediarem Polos de Apoio Presencial, e convidou as Instituições Federais de Ensino Superior a oferecerem propostas de cursos na modalidade a distância. Nesse contexto, foi estabelecido “[...] acordo de cooperação entre as três esferas públicas, estadual, municipal e federal, com o objetivo de implementação de uma ação pública de educação superior a distância sob o nome de Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB” (COSTA; PIMENTEL, 2009, p. 76-77). Segundo Moore e Kearsley (2007), o Brasil ocupa uma posição única por possuir um Ministério da Educação, que mantém, em sua estrutura, um departamento específico para tratar as questões relacionadas à EaD.

2.3 Educação a Distância e as Bibliotecas: visão internacional

Com a evolução da sociedade, as instituições e as universidades se transformam. E a cada tempo e dia conquista-se um mundo mais dinâmico na evolução dos tempos. Com efeito, o ensino a distância passa a ser visto como uma oportunidade para as gerações futuras.

Cooper *et al.* (1998) anunciaram que, à medida que as bibliotecas se aproximam do início de um novo século, desafios e oportunidades se apresentavam para essas. A esse respeito, Kvenild *et al.* (2018, p. 719) informam que:

há mais de 50 anos, as bibliotecas fornecem serviços e recursos para programas a distância [...]. À medida que os métodos e tecnologias de ensino a distância evoluíram da correspondência para a televisão para vídeo e áudio interativos, também as necessidades dos alunos a distância mudaram. Em muitas universidades, os programas de educação a distância tornaram-se um componente integral do ensino superior. Em 2015, 14% dos estudantes do ensino médio nos Estados Unidos estavam matriculados exclusivamente em cursos a distância, enquanto 28,5% estavam matriculados em pelo menos um desses cursos (KVENILD *et al.*, 2018, p. 719).

Para Muthu, Rameshbabu e Baskaran (2015), as bibliotecas do século XXI são vistas como um meio de acessar recursos de informação, eletrônicos e obras, possibilitando o acesso ao conhecimento registrado. A responsabilidade recai sobre os bibliotecários que precisam desenvolver serviços inovadores de bibliotecas para se encaixar na sociedade do conhecimento.

Na Austrália, estudo comparativo demonstrou o desenvolvimento de uma política de educação global que contempla aprendizagem de serviços de Biblioteca devidamente registrados em diretrizes criadas por instituições parceiras, a saber: Associação Biblioteca da Austrália (LAA), Associação dos Universitários, *Research Libraries* (ACRL), ALA e pela Associação de Biblioteca (LA) do Reino Unido (HORAN, 2014).

De acordo com as diretrizes internacionais da *Association of College & Research Libraries* (ACRL) da ALA, no que se refere às Bibliotecas Universitárias, podem ser oferecidos os seguintes serviços e produtos para a EaD:

a) serviços de investigação e consulta; b) serviços de referência, incluindo a interação com o bibliotecário; c) serviços educacionais e de informação on-line em formatos acessíveis ao maior número de pessoas, incluindo as pessoas com deficiência; d) acesso seguro, rápido e confiável aos recursos on-line; e) programa de instrução de usuário, projetado para incutir competências em informação e competências em informação digital, independentes e eficazes, enquanto, especificamente, satisfazem as necessidades de apoio ao aluno da comunidade de educação a distância; f) serviços de empréstimos de materiais, empréstimos entre bibliotecas e reservas de materiais, sempre em conformidade com as políticas de direitos autorais; g) horário de atendimento adequado para acesso dos usuários; h) promoção dos serviços e produtos de bibliotecas para a comunidade de educação a distância, incluindo políticas documentadas e atualizadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da gestão dos recursos de informação; i) divulgação dos serviços e produtos de biblioteca para a educação a distância, diretamente aos alunos dos cursos a distância; j) pronta entrega para os usuários dos itens obtidos a partir das coleções da instituição, ou por meio de empréstimo entre bibliotecas, via correio ou sistema de entrega eletrônica; k) ponto de assistência, com instrução sobre o uso de meios e equipamentos de impressão e não impressão; l) fornecimento adequado de publicações de acesso aberto (ACRL, 2011, on-line, tradução nossa).

Na Universidade Estadual da Pensilvânia, na *State College*, os bibliotecários determinaram que os instrutores a distância tinham pouca consciência dos serviços da Biblioteca, incluindo bancos de dados on-line, entrega de documentos e referência virtual (KVENILD, 2018).

No Brasil, entre 1960 e 1990, aconteceu um grande número de mudanças no sistema de ensino e as Bibliotecas Universitárias lutavam para manterem-se atuantes. A emissão de orientações e de normas foi instituída, sobretudo com recursos para apoiar as práticas educativas, ou seja, contribuir para a melhoria do ensino-aprendizagem nas salas de aula (HORAN, 2014).

Estudo realizado na Universidade de Montana, em Missoula, descobriu que os instrutores se sentiam bem informados sobre os serviços da Biblioteca, mas não tinham certeza de que seus alunos sabiam desses serviços (KVENILD, 2018).

Na Universidade de Victoria, na Colúmbia Britânica, no Canadá, foi percebido que os serviços de Biblioteca são "considerados positivamente pelo corpo docente a distância", mas que "um dos principais obstáculos que precisam ser enfrentados pelos bibliotecários é tornar os serviços mais visíveis para o corpo docente" (KVENILD, 2018, p. 720, tradução nossa).

No Sudão, nas duas últimas décadas, segundo Abdelrahman (2012, p. 20, tradução nossa), muitas instituições de ensino superior "oferecem programas de ensino a distância para estudantes fora do campus".

Conforme Argentat (1999), as experiências das bibliotecas da Universidade do Estado da Carolina do Norte (NCSU) promovem o desenvolvimento de serviços de EaD no fornecimento de informações abrangentes e personalizadas e suporte instrucional para alunos dentro e fora do campus.

No entendimento de Muthu, Rameshbabu e Baskaran (2015), serviços inovadores de bibliotecas envolvem ideias ou iniciativas de bibliotecários na criação de serviço inimaginável no século XX, mas obrigatório no século XXI para atender à busca de conhecimento pelos usuários da informação, nas bibliotecas.

2.4 Educação a Distância no contexto brasileiro e universitário

No Brasil, as primeiras iniciativas ocorreram na década de 1940, tendo participação intensa de associações e instituições profissionais, ao disponibilizarem cursos a distância, por meio de programas de rádio e televisão. Ao longo das últimas décadas do século XX, assim como ocorreu em outras partes do mundo, o ensino a distância vai se fortalecendo, sendo instituído nas universidades (COSTA, 2013). O Quadro 3 resume os principais acontecimentos ocorridos no Brasil, por décadas, a partir de meados do século XX.

(continua)

QUADRO 3 - Evolução da Educação a Distância, no Brasil, rumo à institucionalização

DÉCADA/ANO	PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
1940	Universidade do Ar, patrocinada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), Serviço Social do Comércio (SESC) e emissoras associadas
1950	Sistema Rádio Educativo Nacional (SIRENA) passa a produzir programas transmitidos por diversas emissoras
1960	Movimento Nacional de Educação de Base, concebido pela Igreja e patrocinado pelo Governo Federal

(continuação)

DÉCADA/ANO		PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS	
1970		Associação Brasileira de Teleducação (ABT) ou Tecnologia Educacional; Projeto Minerva, em Cadeia Nacional	
1980		Universidade de Brasília cria os primeiros cursos de extensão à distância; TV Cultura de São Paulo; Fundação Nacional para Educação de Jovens e Adultos	
1990	1995	Telecurso 2000 e Telecurso Profissionalizante – Fundação Roberto Marinho e SENAI; Programa Nacional de Informática na Educação (PROINFO); Canal Futura – canal do conhecimento	
	1996	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, considerada uma das principais leis que abordam o ensino a distância, que foi regulamentada anos depois com o Decreto nº 5.622, em 20 de dezembro de 2005.	
2000		É formada a UniRede, Rede de Educação Superior a Distância, consórcio que reúne atualmente 70 instituições públicas do Brasil comprometidas na democratização do acesso à educação de qualidade, por meio da EaD, oferecendo cursos de Graduação, Pós-Graduação e extensão.	
	2005	O Decreto 5.622 de 20 de dezembro de 2005 que, dentre outras coisas, estabeleceu as primeiras diretrizes que permitiram o credenciamento de uma instituição junto ao MEC – a criação da UAB. Revogado	NO TOCANTE À BIBLIOTECA E ACERVOS: Descrição detalhada dos serviços de suporte e infraestrutura adequados à realização do projeto pedagógico, relativamente a: bibliotecas adequadas, inclusive com acervo eletrônico remoto e acesso por meio de redes de comunicação e sistemas de informação, com regime de funcionamento e atendimento adequados aos estudantes de educação a distância.
	2006	O Decreto nº 5.773, de 09 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições da educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no Sistema Federal de Ensino.	NO TOCANTE À BIBLIOTECA E ACERVOS: infraestrutura física e instalações acadêmicas, especificando: a) com relação à biblioteca: acervo de livros, periódicos acadêmicos e científicos e assinaturas de revistas e jornais, obras clássicas, dicionários e enciclopédias, formas de atualização e expansão, identificado sua correlação pedagógica com os cursos e programas previstos; vídeos, DVD, CD, CD-ROMS e assinaturas eletrônicas; espaço físico para estudos e horário de funcionamento, pessoal técnico administrativo e serviços oferecidos;
		O Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006, menciona que o desenvolvimento da modalidade de educação a distância tem a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País. Além disso, incentiva a colaboração entre a União e os entes federativos e estimula a criação de centros de formação permanentes por meio dos polos de educação a distância em localidades. Institucionalização do Sistema UAB.	

(conclusão)

DÉCADA/ANO		PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS	
	2007	Nos anos de 2003 e 2007, após várias revisões e discussões com especialistas do setor, instituições educacionais e com a sociedade, a SEED/MEC lançou, em dezembro de 2007, o documento Referenciais de Qualidade para Cursos de Educação a Distância, não tendo poder normativo.	<p style="text-align: center;">SOBRE BIBLIOTECAS E ACERVOS</p> <p>No Referencial de Qualidade, está disposto que [...] as Bibliotecas dos Polos devem possuir acervo atualizado, amplo e compatível com as disciplinas ministradas nos cursos ofertados. O material oferecido na biblioteca deve ser disponibilizado em diferentes mídias. É importante, também, que a biblioteca esteja informatizada, permitindo que sejam realizadas consultas on-line, solicitação virtual de empréstimos dos livros, entre outras atividades de pesquisa que facilitem o acesso ao conhecimento. A biblioteca deve dispor em seu espaço interno de salas de estudos individuais e em Grupo. A composição da equipe dependerá de técnicos para laboratório de informática, bibliotecário.</p>
	2009	Portaria MEC n. 318, de 2 de abril de 2009. Transfere para a Capes a operacionalização do sistema UAB	
2010	2017	O decreto 9.057, de 25 de maio de 2017, que revoga o Decreto n. 5.622, sendo considerado um novo marco regulatório da EaD. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Art. 24. Ficam revogados: I – o Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005; e II – o art. 1º do Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007. Art. 25. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação. Brasília, 25 de maio de 2017; 196º da Independência e 129º da República.	
	2017	A Portaria Normativa n. 11, de 20 de junho de 2017, que estabelece normas para o credenciamento de instituições e a oferta de cursos superiores a distância em conformidade com o Decreto n. 9.057, de 25 de maio de 2017.	<p style="text-align: center;">SOBRE BIBLIOTECAS E ACERVOS</p> <p>Art. 11. O polo EaD deverá apresentar identificação inequívoca da IES responsável pela oferta dos cursos, manter infraestrutura física, tecnológica e de pessoal adequada ao projeto pedagógico dos cursos a ele vinculados, ao quantitativo de estudantes matriculados e à legislação específica, para a realização das atividades presenciais, especialmente: I - salas de aula ou auditório; II - laboratório de informática; III - laboratórios específicos presenciais ou virtuais; IV - sala de tutoria; V - ambiente para apoio técnico-administrativo; VI - acervo físico ou digital de bibliografias básica e complementar; VII - recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC; e VIII - organização dos conteúdos digitais.</p>

FONTE: Adaptado de Brasil (2005), Capes (2006) e Costa (2017).

No Brasil, iniciativas em EaD começaram através de cursos por correspondência com a finalidade de ampliação de oportunidades educacionais para as camadas sociais

menos privilegiadas, economicamente. A chegada dos computadores por meio das universidades e a disponibilização da internet, na década de 1970, contribuíram para a propagação do ensino a distância no sistema educacional brasileiro (ALVES, 2009).

Os acontecimentos mais impulsionadores no desenvolvimento da EaD, no Brasil, acontecem a partir do ano de 2005, com a criação da UAB, em que políticas públicas e grandes investimentos são realizados pelo Governo Federal no sentido de estimular a oferta de ensino a distância no País, tendo participação efetiva, nesse processo, principalmente, o MEC e a CAPES (COSTA; SANTA ANNA; CENDÓN, 2017a).

Além das instituições mencionadas, há de se considerar o papel desempenhado pelas Instituições de Ensino, em especial das universidades, as quais, por meio de seus departamentos, como os CEADs, Sistemas de Bibliotecas, dentre outros, unem esforços para permitir o desenvolvimento da EaD, no País. Destaca-se, nesse contexto, a importância das Bibliotecas Universitárias, consideradas como apoiadoras da tríade ensino, pesquisa e extensão para a viabilização dos materiais bibliográficos, como a bibliografia básica e complementar dos cursos oferecidos pela instituição. Portanto, essas bibliotecas facilitam o acesso e uso pelo alunato das fontes informacionais, fazendo com que esses recursos cheguem até as Bibliotecas nos Polos de Apoio Presencial (COSTA, 2013).

Assim, no contexto universitário, mudanças significativas ocorrem, sobretudo com a adesão das instituições às TICs, as quais redefinem processos, métodos e recursos pedagógicos inovadores. Nas Instituições de Ensino Superior, o uso dessas tecnologias proporciona a expansão do ensino, que não se limita à sala de aula de um campus universitário, podendo atingir diversas regiões, muitas delas afastadas dos centros urbanos (MARTINS; ZERBINI, 2014).

Por meio da EaD, as instituições de ensino ampliam a oferta do número de cursos, como também, criam condições para que o ensino-aprendizagem possa ocorrer, com a utilização de recursos digitais, oferecidos na internet. Tanto em nível internacional, quanto no Brasil, essa nova modalidade de ensino tem se expandido, promovendo o crescimento do ensino superior, o qual se torna cada vez mais acessível (MARTINS; ZERBINI, 2014).

Reis (2009) enfatiza que a EaD acarreta liberdade aos envolvidos com o processo educacional. No entanto, salienta que as instituições de ensino precisam oferecer ambientes de aprendizagem cada vez mais atrativos, pois o processo educacional, em qualquer contexto que se realize, não pode ocasionar o distanciamento entre aluno e professor. Ao contrário, a EaD aproxima professores e alunos, mesmo que isso ocorra nos ambientes virtuais de aprendizagem.

Burke (2000) analisa como as escolas do Distrito do Nordeste de Wisconsin estão usando a tecnologia de EaD para aprimorar as oportunidades de aprendizado para os

alunos e expandir as oportunidades de desenvolvimento, comunicação e compartilhamento de recursos com um serviço de notícias eletrônicas. Por meio desse serviço, é possível fornecer aos alunos acesso às últimas notícias nacionais e internacionais de serviços relacionados à economia, acesso a informações educacionais, cotações de ações, esportes, previsão do tempo, conferências, notícias de alta tecnologia e serviços de boletins eletrônicos. É a EaD com serviços diferenciados oferecidos ao alunato.

Portanto, as TICs representam o elemento principal que proporcionou a expansão do ensino a distância. É por meio da internet, mediante a utilização de suas ferramentas tais como *msn*, e-mail, *skype*, dentre outras, que foi possível “[...] desenvolver ambientes virtuais de aprendizagem, convertendo-se em mecanismo de mediação pedagógica, aumentando as oportunidades de construção colaborativa do conhecimento” (REIS, 2009, p. 2).

Nesse sentido, a EaD se diferencia dos métodos tradicionais de ensino por garantir o aprendizado, sem requerer a presença física, face a face, entre o professor e o aprendiz. Os agentes educacionais não se encontram no mesmo espaço físico, como também, não há local específico e nem horários definidos, para realização das atividades. A exceção ocorre, apenas, em momentos raros, tais como avaliações e/ou orientações que se fizerem necessárias, tal como acontece nos Polos de Apoio Presencial (COUTO, 2006).

As instituições de ensino superior, especificamente as universidades, exercem papel fundamental para garantir a oferta adequada dos cursos a distância, sobretudo por oferecer infraestrutura tecnológica que permita a mediação educacional via recursos digitais. Além disso, precisam capacitar professores, alunos e tutores no uso desses recursos, no intuito de que o aprendizado aconteça de forma efetiva (VIEIRA *et al.*, 2012).

Nesse contexto, as universidades se caracterizam como unidades gestoras dos cursos oferecidos, em parceria com estados e municípios, sobretudo no que tange à instalação de unidades ou Polos de Apoio. Desse modo, entende-se que, à medida que a modalidade a distância amplia sua dimensão e se consolida, “[...] como forma de formação profissional dentro de padrões de qualidade, as instituições federais reformulam o status da EaD em suas estruturas organizacionais [...]” (VIEIRA *et al.*, 2012, p. 67).

Com o propósito de ampliar os serviços oferecidos pelas bibliotecas, é preciso reformular as estruturas organizacionais, o que requer o envolvimento de diversos setores da instituição. A criação dos Centros de EaD, no Brasil, por exemplo, representa uma estratégia utilizada para que a gestão possa ser melhor conduzida, de forma sistêmica, contemplando todo o contexto universitário. Portanto, as universidades assumem o compromisso em garantir a EaD de qualidade, à medida que oferecem recursos tecnológicos e também, “[...] um planejamento eficaz, dinâmico e adequado frente às

demandas de atendimento dos clientes externos e internos de uma instituição de ensino” (RIBEIRO; TIMM; ZARO, 2007, p. 1).

Não se trata, portanto, apenas de infraestrutura tecnológica, declaração de princípios pedagógicos e de um local físico devidamente identificado, mas de um ponto de referência institucional que norteie e agregue os recursos de planejamento e desenvolvimento da educação a distância, com critérios claros de planejamento e gestão, bem como instrumentos para acompanhar e coordenar cada etapa do trabalho (RIBEIRO; TIMM; ZARO, 2007, p. 2).

Percebe-se que a EaD manifesta-se como uma alternativa para garantir a democratização do ensino, tendo as universidades papel preponderante nesse processo. Essa modalidade de educação precisa ser gerenciada, a partir da oferta de recursos que possibilitem garantir a qualidade do ensino mediado pelas tecnologias, considerando que o aluno se encontra em outra cidade, tendo como espaço físico de referência para as atividades acadêmicas, os Polos de Apoio Presencial (RIBEIRO; TIMM; ZARO, 2007).

Os Polos caracterizam-se como ambientes localizados, normalmente, em regiões interioranas, oferecendo estrutura aos alunos, profissionais e funcionários, com o objetivo de promover o desenvolvimento de atividades pedagógicas, administrativas e informacionais. Ressalta-se que esses ambientes precisam estar em parcerias com a universidade, ou seja, em conjunto com o campus da instituição de ensino, tornando-se um ambiente de apoio, sem distinções, separados apenas por limites geográficos (VIEIRA, 2014).

Atualmente, de acordo com o último Relatório da ABED (2018, p. 47), existem 10.317 Polos em todo Brasil, com expansão na criação desses Polos tanto nas instituições públicas federais quanto nas estaduais. Esses Polos presenciais são estruturados para atendimento aos alunos e a natureza dos cursos ofertados precisam de ambientes de estudo (VIEIRA, 2014). Esses ambientes precisam possuir dimensões adequadas ao número de alunos, compostos de biblioteca, com um acervo mínimo compatível com as necessidades dos alunos, “[...] um laboratório de computadores com acesso à internet banda larga, espaço físico e equipamentos para conferência pela web, laboratórios pedagógicos [...], salas de coordenação [...]”, dentre outros (COSTA; DURAN, 2012, p. 277).

No contexto atual, segundo a ABED (2018), deixa de existir a necessidade de aprovação *in loco* pelo MEC, dos Polos. Porém, as instituições já regulamentadas passaram a ampliar em muito a oferta de Polos. Essa flexibilização poderia ter gerado redução na proporção de instituições que contam com Polos, mas o que se observou foi um aumento, situação que revela que a oferta de Polos também faz parte da estratégia adotada pelas instituições formadoras. As instituições que contam com Polos aumentaram de 68%, em 2017, para 70%, em 2018, conforme dados da ABED (2018).

Desse modo, a criação e a reestruturação desses Polos representam um avanço para o País, tendo em vista a grande extensão territorial do Brasil, com milhões de habitantes. O aumento do número dos Polos está associado ao fato das universidades estarem concentradas nos grandes centros urbanos e o número de alunos, que tem crescido (total de 9.374,647 milhões), encontra-se nas regiões interioranas (ABED, 2018).

2.5 Novas tendências para a Educação a Distância, Sistemas de Biblioteca e usuários

A Educação constitui uma área de conhecimento que estuda os processos educacionais, no sentido de transmitir conhecimentos. A palavra possui uma pluralidade de sentidos, podendo ser entendida como “[...] tudo aquilo que pode ser feito para desenvolver o ser humano [...]”, como também, refere-se à capacidade de instruir e desenvolver competências e habilidades nos indivíduos (VIANNA, 2006, p. 130).

As práticas que permitem o ato educacional são distintas e estão relacionadas a quem ensina, além de possuírem relação com o contexto social e ideológico de cada época. Essas tendências específicas para educar constituem o corpus de conhecimento da Pedagogia, constituído por teorias e princípios adequados para fortalecer o ato educativo em uma determinada sociedade (SAVIANI, 2001).

Dentre as diversas teorias que permeiam a prática pedagógica, Saviani (2001) estabelece uma divisão genérica, considerando as teorias não críticas (Pedagogia Tradicional e Tecnicista), que determinam as relações sociais e são pautadas por métodos de ensino regulamentadores; e as teorias que sustentam a Escola Nova, em que o indivíduo é entendido como elemento muito particular, devendo a educação a ele se adequar, no intuito de ampliar as formas de ensinar e aprender. A partir dessas teorias, a educação contemporânea “[...] preocupa-se com a identificação dos elementos naturais e culturais necessários à constituição da humanidade em cada ser humano e à descoberta das formas adequadas ao atingimento desse objetivo” (SAVIANI, 2015, p. 293).

A proposta de uma educação pautada na liberdade do sujeito e na democracia, conforme defendido por Saviani (2001, 2015), é um terreno fértil para sustentar o surgimento de novas modalidades de educação, sobretudo àquelas que almejam a consolidação de uma sociedade mais inclusiva. Dentre essas modalidades educacionais, a EaD, mediada pelas TICs, se destaca, ganhando mais espaço e, por conseguinte “[...] atendendo às novas demandas educacionais com qualidade, flexibilidade e portas abertas para a construção do conhecimento” (GRANETTO; MOLIN; LUDOVICO, 2015, p. 141).

A EaD, portanto, é uma modalidade de educação pautada no método racionalizado de se produzir trabalho, cujo produto desse trabalho é a produção de

conhecimento, a partir da interação entre um e outro agente, com mediação das tecnologias computacionais, permitindo que os estudos universitários possam ser estendidos a um grande número de pessoas, independente da distância geográfica (PETERS, 2001).

Uma das principais características do ensino universitário a distância diz respeito à possibilidade em concretizar o processo de ensino-aprendizagem independente do local físico em que estejam o aluno e o professor. Nesse contexto, são providos dois fundamentais elementos: a interação e a autonomia na produção do saber (RIBAS, 2010). Considerando a autonomia como um dos pontos fortes da EaD, Ribas (2010) compara a proposta dessa forma de educação, com a filosofia de Paulo Freire, concluindo que a interação, a liberdade, a participação e a conscientização são pressupostos presentes tanto no discurso freireano, quanto na EaD.

Freire apresenta em sua obra, a importância em se buscar uma educação democrática, cujos professores e alunos produzam conhecimentos de forma recíproca, dialógica e interativa, pautados no respeito e na autonomia.

Ninguém é sujeito da autonomia de ninguém. Por outro lado, ninguém amadurece de repente, aos 25 anos. A gente vai amadurecendo todo dia, ou não. A autonomia, enquanto amadurecimento do ser para si, é processo, é vir a ser. Não ocorre em data marcada. É neste sentido que uma pedagogia da autonomia tem de estar centrada em **experiências estimuladoras da decisão e da responsabilidade**, vale dizer, em **experiências respeitadas da liberdade** (FREIRE, 1996, p. 37, grifo nosso).

A filosofia de Freire (1996) propõe um ensino que valoriza o papel do aluno e do professor, ambos considerados como agentes que produzem conhecimentos, haja vista garantir mudanças na realidade social. Portanto, segundo Terra *et al.* (2012), discursar sobre EaD é o mesmo que pensar na garantia do acesso universal ao conhecimento, o qual será utilizado na vida dos sujeitos como um insumo capaz de provocar melhorias na sociedade, onde os agentes estão inseridos, seja no âmbito social, profissional e/ou acadêmico.

Considera-se que, a partir dos recursos oferecidos pelas tecnologias e com a valorização dos princípios democráticos, tornou-se possível romper as barreiras que, durante muito tempo, permearam as instituições de ensino e pesquisa, gerando, assim, um monopólio do conhecimento e um acesso ao conhecimento produzido ligado, tão somente, às classes elitizadas (BURKE, 2003).

Esse monopólio, além de gerar exclusões sociais também inibiu a produção de conhecimento. À medida que os recursos tecnológicos são utilizados para levar educação a todas as partes das nações, é possível que novas relações sejam formadas, o que possibilita a ampliação de conhecimento e, como consequência desse processo, a formação de uma sociedade cada dia mais integrada, com garantia de direitos de todos na produção e no acesso ao conhecimento (BURKE, 2012).

No âmbito específico da EaD, Terra *et al.* (2012, p. 84, grifo nosso) afirmam que:

através das atividades extraclasse e com a participação da comunidade, proporcionada pelos polos de ensino, pode-se levar à sociedade a oportunidade de estar adquirindo gradativamente novos conhecimentos, e por meio da **troca de experiências individuais vai se formando uma rede de conhecimentos**, o que é imprescindível para a formação dos conceitos de moralidade e cidadania.

A EaD promove diversas contribuições, sobretudo no que tange à ampliação de acesso ao conhecimento gerado a partir das práticas educativas. Também garante a construção de uma sociedade libertadora, rompendo desigualdades e instituindo o espírito democrático. Assim, ela também possui como ponto fundamental o desencadeamento de novas possibilidades de interação, ao expandir as redes de contato, de modo a eliminar as fronteiras geográficas e as limitações de tempo (MACHADO, 2015).

A respeito da interação entre os agentes educacionais e a formação de redes de contato, percebe-se a geração de um novo espaço para troca de conhecimentos, o qual, diferentemente da escola, manifesta-se sem contato físico e possibilita trocas imediatas de informações.

Para Lévy (2009), o ciberespaço configura-se como o novo espaço que possibilita o encontro da sociedade, assim como são as praças e parques das cidades; assim como são as reuniões realizadas em uma organização; ou os debates em um congresso ou em sala de aula. Trata-se de uma nova realidade, pautada no virtual, cujas tecnologias possibilitam a interação universal, estando as pessoas em diferentes partes do mundo. Para Lévy (2009), o diferencial desse novo espaço é o fato de que rompe as limitações, permitindo a consolidação de interações espontâneas, descentralizadas e participativas.

No contexto da EaD, é possível considerar o ciberespaço como uma sala de aula que dilui as diferentes partes de um sistema educacional. Ela viabiliza uma mudança no espaço – da sala de aula tradicional, normalmente presente nos campi universitários - para a sala de aula não presencial, desenvolvida no ambiente web (BEHLING; CRUZ, 2007). Com o ciberespaço, os processos educativos “[...] integram-se às formas já existentes, buscando auxiliar na resolução de problemas [...]”. Com efeito, salienta-se que, nesse novo espaço, integrar não significa estabilizar-se; significa, antes de tudo, “[...] o advento de novas formas de promover testes dentro da sociedade, contribuindo e potencializando-a com mudanças contínuas” (BEHLING; CRUZ, 2007, p. 1).

O ciberespaço promove o encontro de indivíduos e organizações, com propósitos diferentes, permitindo a formação de grupos ou plataformas específicas, conforme a similaridade entre os objetivos dos envolvidos (LÉVY, 2009). Atrelado ao termo ciberespaço cunhado para designar o novo ambiente de encontro da sociedade moderna, o

filósofo também designa o termo cibercultura, a qual corresponde a um elemento abstrato, inerente às necessidades, desejos e hábitos da sociedade moderna, ao interagir-se com as tecnologias digitais (LÉVY, 2009).

A cibercultura corresponde ao conjunto de técnicas (sejam elas materiais quanto intelectuais), como também de fazeres, atividades e comportamentos pertencentes a um conjunto de redes interligadas pelas tecnologias digitais. A cibercultura é a cultura do digital, em que práticas sociais passam a ser realizadas na internet, o que remodela o pensamento, comportamento e os valores de pessoas e organizações (LÉVY, 2009).

Ao expor as diversas práticas que compõem a cibercultura, o autor demonstra as mudanças ocorridas nas instituições, destacando, dentre os segmentos sociais, a educação. Com enfoque na educação, Lévy (2009) questiona sobre os papéis desempenhados por alunos e professores inseridos na cibercultura, os métodos pedagógicos, os quais precisam ser redefinidos, e reforça que o processo educativo, mesmo sofrendo transformações, se amplia, tendo em vista expandir a produção e compartilhamento de saberes.

A cibercultura possibilita a aprendizagem permanente: distante, mas disponível; virtual, mas real. Surgem, então, novas relações com o saber, virtualizado e desmaterializado. A nova interação e socialização promovem a troca de informações e a construção coletiva de conhecimento. As novas tecnologias de informação e comunicação alteram o modo de ver e pensar o mundo, ou seja, nossos modelos mentais (SOFFNER; KIRSCH, 2014, p. 220).

Embora a cibercultura, mediante a difusão da EaD na sociedade, tem promovido novas possibilidades epistemológicas à práxis educativa, é necessário considerar que “[...] a simples disponibilidade destas tecnologias não garante sua utilização, assim como sua utilização não garante sucesso educativo [...]” (SOFFNER; KIRSCH, 2014, p. 221). A esse respeito, Lévy (2009) considera que o momento não é o de refutar os métodos tradicionais de ensino, mas pensar outras formas de conduzir o processo educativo, sem, contudo, comprometer sua qualidade.

O autor também menciona a necessidade de as alterações e a adesão ao ensino a distância acontecerem de forma consciente, seja por parte do sistema educacional, dos agentes envolvidos e dos órgãos governamentais voltados à Educação. Além disso, reforça o papel das instituições em fomentar recursos adequados, capacitação, dentre outros elementos que possibilitem a consolidação da prática educativa no ciberespaço.

Para Moore e Kearsley (2007, p. 1), é preciso identificar meios para gerenciar e administrar programas oferecidos no ambiente da web. O autor segue afirmando que “[...] à medida que instituições, e mesmos Estados e nações, tentam realizar [EaD], constatam ser necessário desenvolver novas políticas [...] criar instituições ou departamentos inteiramente novos ou fazer novas parcerias interinstitucionais”.

Com efeito, a partir dos fundamentos teóricos apresentados acerca das novas tendências para a sociedade atual, como ciberespaço e cibercultura, depreende-se sobre o importante papel das instituições em proporcionar condições adequadas na oferta dos cursos a distância. Especificamente, quanto às universidades, é possível destacar a contribuição das unidades de informação, sobretudo as Bibliotecas Universitárias, em facilitar o desenvolvimento da prática educativa, por meio da EaD, em face dos contrastes e dúvidas existentes com o uso das tecnologias digitais e o acesso e uso da informação.

2.6 As Bibliotecas Universitárias e a Educação a Distância

As Bibliotecas Universitárias são parte de instituições que subsidiam as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Logo, exercem papel fundamental para que a universidade atinja os objetivos almejados. Assim, essas bibliotecas inserem-se no contexto da EaD, ao oferecerem condições para que as atividades de ensino oferecidas a distância sejam alcançadas, assim como ocorre no ensino presencial (ANTÔNIO, 2013).

Geralmente, os Sistemas de Bibliotecas Universitárias (SIB ou SBU) são órgãos suplementares, ligados à Reitoria; um exemplo dessa estrutura pode ser encontrado na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG): dentro da estrutura do Sistema de Bibliotecas/UFMG, há a Biblioteca Universitária que coordena tecnicamente as 25 Bibliotecas. O Sistema possui um órgão colegiado que é o Conselho Diretor que ajuda nas tomadas de decisões sistêmicas. Além disso, a Biblioteca Universitária possui Divisões, Departamentos, Setores de Apoio Técnico no sentido de orientar as demais bibliotecas setoriais ou sistêmicas, ou o próprio usuário, criando diretrizes e políticas. A Biblioteca Universitária da UFMG possui na sua infraestrutura um Setor de Apoio às Bibliotecas dos Polos da EaD (COSTA, 2013).

Segundo Antônio (2013), as Bibliotecas Universitárias, no âmbito do ensino, propiciam condições para que a aprendizagem se manifeste, de modo a contribuir para o desenvolvimento profissional dos estudantes. Ao disponibilizar cursos a distância, a universidade, por meio da biblioteca, oferecerá materiais informacionais que possam ser utilizados pelos alunos, sem necessidades de se deslocarem para as unidades físicas. Assim, para a EaD, essas bibliotecas, em parceria com os responsáveis pelos cursos, deveriam proporcionar acervos digitais que podem ser acessados no próprio ambiente virtual de aprendizagem (ANTÔNIO, 2013; COSTA, 2013).

Estudo desenvolvido por Silva e Reis (2014), acerca da participação das Bibliotecas Universitárias nos cursos de EaD, constatou uma participação ainda “tímida”, e considerou a necessidade de maior engajamento e aproximação das bibliotecas com os cursos a distância, além da criação de políticas que incentivem essa interação. Consideram

as autoras que, “[...] a participação da biblioteca torna-se fundamental, seja no **formato tradicional, híbrido ou digital**” (SILVA; REIS, 2014, p. 25, grifo nosso).

Conforme Silva e Reis (2014), acerca da manifestação da Biblioteca para os alunos da EaD, oferecendo materiais em diferentes formatos, é possível declarar que as Bibliotecas Universitárias, em conjunto com os Sistemas de Bibliotecas, garantem o apoio necessário para que alunos da EaD tenham as mesmas condições de acesso e os mesmos serviços e produtos que são disponibilizados aos alunos da educação presencial, como discutido, também, na pesquisa de Costa, Santos e Barbosa (2015).

Em relação ao comportamento dos alunos referentes às Bibliotecas dos Polos, estudos de Costa (2013) afirmam que 57% dos alunos entrevistados utilizam as bibliotecas e os 43% que não utilizam alegam que é por falta de material bibliográfico como livros, periódicos e recursos de apoio informacionais. E alegam ainda ser a distância entre a Biblioteca do Polo e a residência uma justificativa do não uso.

Na Uganda, estudo de Buruga e Osamai (2019) revelou que 75,8% dos estudantes entrevistados não estavam satisfeitos com os serviços e recursos ofertados pela Biblioteca. O estudo mostra ainda que 81,8% dos entrevistados não têm acesso aos serviços e recursos da Biblioteca, destacando o desafio da falta de credenciais de *login* para acessar recursos eletrônicos.

Por outro lado, o estudo de Nurse, Baker e Gambles (2018), realizado em uma Instituição de Ensino Superior a distância no Reino Unido, baseado em evidências, constatou que existe uma relação entre o uso da Biblioteca e o sucesso do aluno, mostrando que essa relação se estende à definição de um serviço de Biblioteca inovador e não tradicional, que apoia alunos a distância em período parcial (NURSE; BAKER; GAMBLES, 2018).

Para Costa e Cendón (2016), é preciso disponibilizar ao alunado da EaD, materiais bibliográficos, mencionados nas bibliografias das disciplinas, além de oferecer outros serviços que facilitem o acesso dos alunos à informação científica como as bases de dados, Biblioteca Digital e Biblioteca Virtual, como o Portal de Periódicos da Capes. Segundo Buchanan (2000), os serviços e recursos da Biblioteca estão mudando e, com o crescente número de alunos a distância, a Biblioteca deve evoluir para uma entidade proativa que alcança os alunos em vez de uma entidade passiva, aguardando visitantes.

Costa (2013) sinaliza que a maioria dos alunos da EaD desconhece os próprios serviços que podem ser oferecidos a eles, visto que, apenas, 9% afirmaram conhecer o acervo, as bases de dados, a BDTD, o catálogo on-line da base do acervo, o serviço de comutação bibliográfica e o Portal de Periódicos da Capes. Portanto, salienta a autora que, a função da Biblioteca Universitária vai muito além da formação dos acervos; ela precisa manifestar-se de forma presencial, oferecendo espaço para consulta aos materiais,

empréstimo domiciliar, espaço para leitura, treinamentos de como acessar os recursos informacionais virtuais disponíveis, dentre outras atividades que podem ser exercidas junto às Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial.

As Bibliotecas dos Polos têm como missão serem a extensão das Bibliotecas Universitárias, ou seja, espaços estendidos que vão ao encontro dos usuários (COSTA, 2013). Essas unidades caracterizam-se como bibliotecas híbridas, de modo que “[...] os agentes envolvidos no processo de ensino-aprendizagem tenham acesso à informação para subsidiar o desenvolvimento das atividades acadêmicas [...]” (JESUS, 2016, p. 85).

O estudo de Costa e Cendón (2016, p. 96) corrobora a ideia de que as Bibliotecas Universitárias se apresentem aos alunos da EaD - por meio das bibliotecas criadas nos Polos - tendo como respaldo legal os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, estabelecidos pelo MEC. As conclusões alcançadas com esse estudo remetem à necessidade de se instituir parcerias da Universidade com órgãos locais, como as Prefeituras dos municípios em que o Polo está sediado, haja vista permitir que “[...] o aluno receba todos os recursos informacionais necessários à sua formação acadêmica”.

Acerca da construção das Bibliotecas Digitais para subsidiar as atividades dos cursos a distância, Saracevic (2009), ao contextualizar a Ciência da Informação e sua relação com as Bibliotecas Digitais, reforça que essas unidades precisam ser elaboradas com base nas necessidades de professores e alunos, considerando o potencial das tecnologias para garantir o aprendizado.

A literatura até então publicada sobre a participação das Bibliotecas Universitárias no contexto da EaD é escassa no contexto brasileiro. Os estudos existentes reforçam o potencial dessas unidades ao investirem na criação dos acervos nos Polos (ANTÔNIO, 2013; SILVA; REIS, 2014; COSTA; SANTOS; BARBOSA, 2015; COSTA; CENDÓN, 2016). Além disso, a maioria dos estudos foca na importância de maior aproximação das Bibliotecas Universitárias com a gestão da EaD, ou seja, maior envolvimento com as atividades realizadas pelos CEADs, como descrito na pesquisa de Sembay e Rodrigues (2014), Sena e Chagas (2015) e Costa, Santa Anna e Cendón (2018).

No entendimento de Sembay e Rodrigues (2014), além da falta de infraestrutura oferecida nos Polos, a gestão da EaD nas universidades carece de profissionais capacitados, no que tange à organização e gerenciamento dos serviços de informação. Assim,

a necessidade de bibliotecário nos Polos de Apoio Presencial é um fato que compromete a equiparação do atendimento entre alunos presenciais e a distância, pois o bibliotecário é essencial em cenários da educação superior para atender aos professores, tutores e alunos na recuperação e busca por informações relevantes em todas as áreas do conhecimento (SEMBAY; RODRIGUES, 2014, p. 182-183).

Considerações semelhantes são apontadas na pesquisa de Sena e Chagas (2015, p. 163), cujos resultados finais do estudo reforçam o papel das Bibliotecas Universitárias para o sucesso da EaD, uma vez que essas unidades contribuem “[...] para a satisfação das necessidades informacionais de professores, alunos, técnicos e comunidades nas quais estão inseridas, fornecendo acesso às fontes de informação [...]”.

Além disso, a falta de materiais informacionais nas Bibliotecas dos Polos, como também, a falta de pessoal capacitado e envolvimento das Bibliotecas Universitárias com a gestão da EaD nas universidades representa outro problema identificado por Sena e Chagas (2015). Isso levou as autoras a destacarem a necessidade da construção de parâmetros de qualidade que possam ajudar na estruturação das Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial. Não muito distante do que constataram as pesquisas de Sembay e Rodrigues (2014) e Sena e Chagas (2015), estão os achados de pesquisa de Costa e Cendón (2016), ao analisarem o contexto atual do Sistema de Bibliotecas da UFMG. Segundo essas autoras, as Bibliotecas Universitárias devem garantir a expansão dos serviços bibliotecários para além dos muros das instituições, levando ensino de qualidade a diversas partes da nação, conforme proposta da UAB.

Como se percebe, as Bibliotecas Universitárias muito podem contribuir para o desenvolvimento da EaD, nas universidades, embora seja necessário, *a priori*, maior aproximação dessas unidades com os departamentos responsáveis pela gestão da EaD. Como mencionado no estudo de Sena e Chagas (2015), faz-se necessário, primeiramente, regulamentar as políticas de informação para a EaD. Já no estudo de Costa e Cendón (2016), revelou-se que é preciso elaborar ações que promovam melhorias dos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Tripathi e Jeevan (2008) detalham os estudos realizados para se ter as assinaturas de livros eletrônicos na Biblioteca da Universidade Nacional Aberta *Indira Gandhi*, em Nova Déli, na Índia, cujos bibliotecários decidiram alcançar os alunos a distância até então não alcançados, por meio de coleções eletrônicas, assinando periódicos eletrônicos, bancos de dados eletrônicos e e-books.

De acordo com Rio (2002), o papel da biblioteca no ensino a distância se baseia em dois argumentos diferentes: o primeiro é que os alunos distantes devem receber os mesmos serviços e oportunidades que os oferecidos aos alunos tradicionais e receber apoio completo da biblioteca. O segundo é o papel dos recursos de informação, que são necessários para o desenvolvimento das atividades educativas, porém muitos desses recursos não chegam aos alunos da EaD, como os livros impressos, por exemplo, uma vez que muitos alunos se situam em regiões afastadas das bibliotecas situadas nos campi universitários.

Portanto, é de suma importância conhecer a realidade das universidades, no que tange à participação dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias com a gestão da EaD; identificar o que é oferecido aos usuários, elenc

ando os desafios e as conquistas alcançadas; e, por fim, mediante o conhecimento dessa realidade, traçar ações estratégicas que promovam melhorias com base no potencial das bibliotecas para apoio ao ensino a distância oferecido nas universidades (COSTA; SANTA ANNA; CENDÓN, 2018).

2.7 Estudos das necessidades e uso da informação e satisfação de usuários

O estudo da necessidade e uso da informação tem como foco principal o usuário (suas necessidades informacionais) e a proposta central dos estudos é garantir que a informação chegue de modo eficiente e satisfatório ao usuário, atendendo suas necessidades. Portanto, compreender as necessidades, a usabilidade, o comportamento, enfim, conhecer o usuário e suas considerações acerca do que é oferecido nas bibliotecas torna-se uma estratégia imprescindível, haja vista propor melhorias ao que é oferecido, como também melhorar as práticas de organização e disponibilização de produtos, serviços e recursos informacionais para apoiar as atividades educacionais aos alunos da EaD (COSTA; CENDÓN, 2016).

É importante salientar que recursos informacionais, neste estudo, são oferecidos através das tecnologias disponibilizadas aos usuários. Nesse contexto, dialogando com Santos, Siimionato e Arakaki (2014, p. 148), percebe-se que:

O termo recurso informacional refere-se a informação objetivada no contexto de um campo do conhecimento podendo ser apresentado em uma estrutura analógica e/ou digital, com valor informacional que caracteriza a sua concepção intelectual expressa na corporificação de manifestações estruturadas na forma de itens. O recurso informacional também é nominado de: 'item informacional', 'informação registrada', 'coisa física, ou uma coisa não-física' e 'artefato'.

Assim, para esta tese, entendem-se como recursos informacionais todo o material bibliográfico de apoio e para o acesso e uso do usuário, oferecidos através de acesso remoto a bases de dados referenciais e de texto completo, as bibliotecas virtuais como o Portal de Periódicos da Capes, além dos periódicos e livros da bibliografia básica e complementar dos cursos a distância oferecidas, também, via rede. De relevância para o acesso e uso a esses recursos informacionais são os serviços e treinamentos oferecidos para uso das fontes de informação disponibilizadas, tais como a BDTD, os Portais de periódicos, os repositórios institucionais, dentre outros serviços oferecidos pelas Bibliotecas Universitárias nos cursos presenciais.

De todas as tendências de investigação na área da Ciência da Informação, predominam estudos e temas relacionados à busca de informação, usuários, uso e acesso. O desenvolvimento desse campo de estudos está diretamente relacionado à expansão das TICs e os reflexos provocados nas instituições, sobretudo em bibliotecas, arquivos, museus, dentre outras. Nessas instituições, há preocupação “[...] com a informação registrada e o conhecimento, com as tecnologias e serviços relacionados com a facilidade para gestão e uso [...]” (SARACEVIC, 2009, p. 2570, tradução nossa).

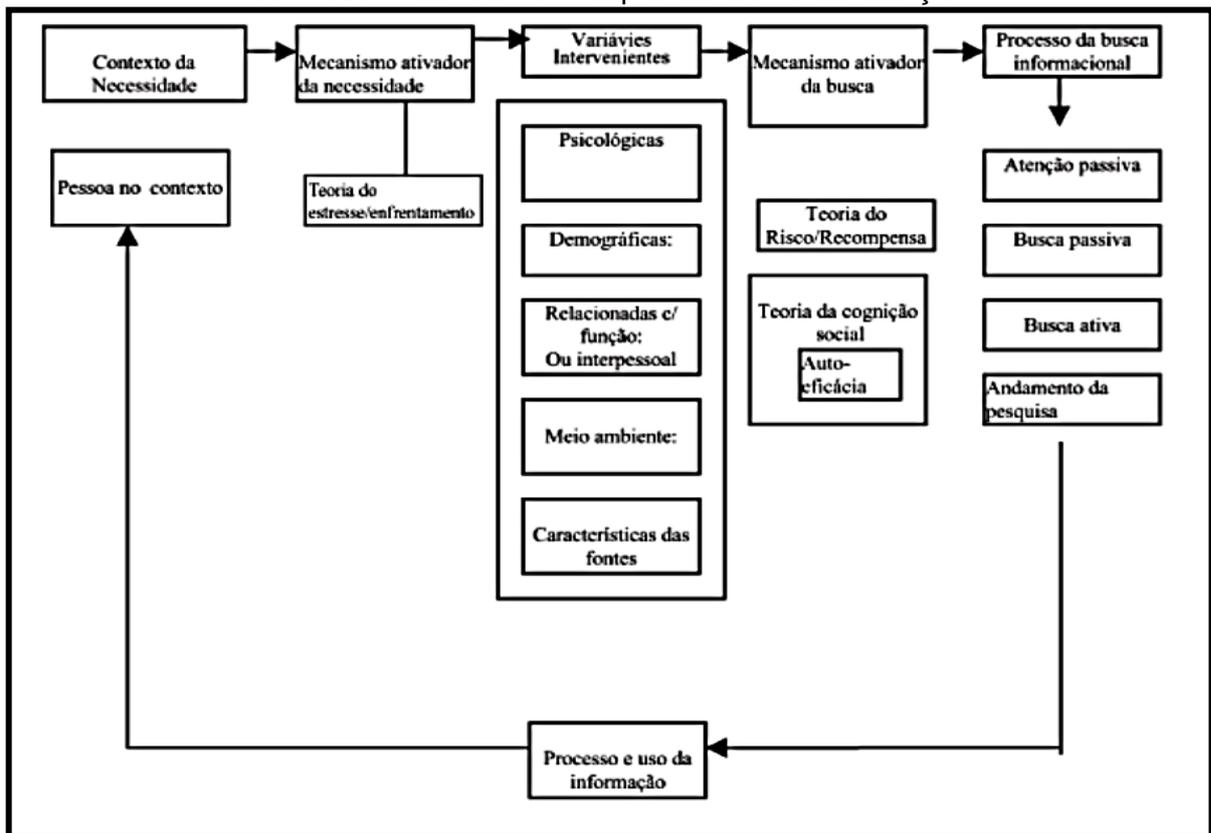
Saracevic (1996) menciona que desde os anos 1960, a informação, o conhecimento, a comunicação e o uso da informação foram os principais problemas de pesquisa na Ciência da Informação. E a partir da década de 1970, a busca de informação obteve uma contextualização mais ampla, voltando seus estudos para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

De acordo com Silveira e Oddone (2015), nos anos 1980, a Ciência da Informação passou a desenvolver estudos centrados nos sistemas de informação e em sua eficiência tendo como preocupação o perfeito funcionamento desses sistemas e de seus mecanismos de recuperação da informação.

Na sequência, começaram a surgir as pesquisas centradas no usuário, ou seja, aqueles que eram de fato os atores centrais de qualquer sistema de informação: não mais os aparelhos ou os artefatos, mas os usuários (FIGUEIREDO, 1994).

Em 1981, Wilson esboçou modelos de comportamento e outros aspectos de busca de informações, concebendo um modelo de comportamento informacional, conforme exposto na Figura 5. O contexto dessas necessidades seria configurado pelo próprio indivíduo, pelas demandas de seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho se desenrolam (WILSON, 1999).

FIGURA 5 - Modelo de comportamento da informação



FONTE: Wilson (1999, tradução nossa).

De acordo com Wilson (1999), o volume de informações que circunda a sociedade requer o estabelecimento de métodos e técnicas específicas que condicionem, por um lado, o tratamento da informação, de modo que essa esteja sistematicamente organizada e, por outro, seja viabilizada, por meio do processo de organização, a recuperação da informação armazenada. A recuperação da informação (*retrieval information*) constitui uma possível resposta do sistema, a partir de uma ação, conduzida por estratégias formuladas pelo usuário no processo de busca da informação (*information seeking*) (WILSON, 1999).

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

Considerando que a informação é organizada para atender necessidades específicas de humanos, conforme refletido por Saracevic (1996), salienta-se que a organização da informação compreende o tratamento de um conjunto de objetos informacionais para arranjá-los sistematicamente em coleções, as quais formarão as bases

de dados dos acervos de bibliotecas, museus, arquivos, sejam elas em formato impresso quanto eletrônico (LANCASTER, 2004). Fosket (1969), por sua vez, salienta que a organização da informação acontece por meio da criação dos catálogos, estando essa informação adequada para a recuperação, tendo em vista atender as necessidades da comunidade usuária.

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

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

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

Gasque e Costa (2010), ao analisarem as revisões da literatura sobre necessidade e uso da informação, relatam que Brittain (1970) criticou as pesquisas sobre necessidade da informação, por serem confundidas com as de demandas, devido à imprecisão do conceito de necessidade. Por sua vez, Figueiredo (1994) contempla nos estudos de necessidade e uso, a presença do usuário e a importância de se realizar, previamente, estudos de usuários antes de se elaborar e gerir os sistemas de representação. A autora entendeu que os estudos de usuários são as investigações realizadas para conhecer as necessidades de informação dos usuários ou para avaliar o atendimento das necessidades de informação pelas bibliotecas e pelos centros de informação.

Gasque e Costa (2010), ao recorrerem à obra de Wilson (1999), salientam que o termo pode ser compreendido de uma maneira mais abrangente, inserindo-o no campo do comportamento humano e denominando-o de comportamento informacional, pois se refere às atividades de busca, uso e transferência de informação para satisfazer as necessidades

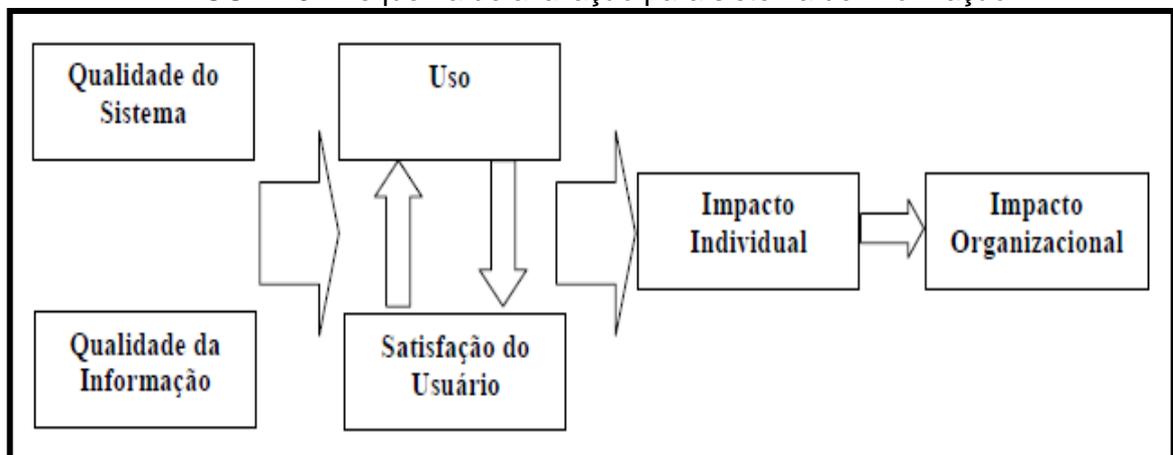
de informação de uma pessoa. Por fim, os citados autores confirmam que o conceito de comportamento informacional é adequado para os estudos sobre usuários de informação.

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

Em linhas gerais, os estudos direcionados à organização e representação da informação exercem influência direta nos processos de busca e uso da informação, por conseguinte nos usuários dos sistemas de recuperação da informação. No âmbito dos estudos de uso e usuários, esses sistemas precisam ser constantemente avaliados, tendo em vista promover a satisfação da comunidade, conforme discorrido por DeLone e McLean (2003).

De acordo com DeLone e McLean (2003), no âmbito da avaliação dos sistemas de informação, existem seis categorias de avaliação: qualidade do sistema, qualidade da informação, uso, satisfação do usuário, impacto individual e impacto organizacional. Dentro de cada dimensão, há diferentes características que são propriedades ou atributos que podem ser identificados como variáveis dependentes na avaliação de sistemas de informação e que, por sua vez, podem ser organizadas em subdimensões. O esquema de avaliação é apresentado na Figura 6.

FIGURA 6 - Esquema de avaliação para sistema de informação



FONTE: DeLone e McLean (2003).

Avaliar a EaD, os Polos de Apoio Presencial, as Bibliotecas Universitárias e a interlocução com as Bibliotecas dos Polos, o oferecimento de serviços e produtos, acervos disponibilizados aos usuários, ou mesmo a falta desses representa uma importante ação a ser realizada em prol das Bibliotecas Universitárias e de seus usuários. Nesse sentido, as bibliotecas podem cumprir com a missão no apoio à democratização do ensino, além de fortalecer o papel social delas, haja vista a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários, conforme necessidades específicas em cada contexto. De acordo com Tury, Robinson e Bawdew (2015), embora muitas pesquisas examinem o comportamento relacionado à informação dos alunos, poucos estudos se concentram nos alunos a distância.

Conforme descrito por Greifeneder (2014), acerca das necessidades específicas dos usuários, evidencia-se a importância de estudar essas necessidades e o comportamento desses sujeitos que necessitam de informações acadêmicas, como acontece nas unidades de informação inseridas nas Instituições de Ensino. Sendo assim, analisar a necessidade e o uso das bibliotecas de apoio à EaD, como as Bibliotecas dos Polos, torna-se um importante tema de investigação.

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

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

Tendo em vista as necessidades dos usuários da EaD e a importância da representação, organização e recuperação da informação no contexto digital para esses usuários, essas práticas tornam-se necessárias, uma vez que viabilizam

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

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

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

Ademais, segundo Costa e Cendón (2016), os usuários da EaD possuem os mesmos direitos dos usuários dos cursos presenciais; logo, faz-se necessário disponibilizar infraestrutura e serviços informacionais que vão além do acesso e uso da coleção, mas que contemplem, também, treinamentos de uso, ações de marketing e divulgação dos serviços, dentre outros.

Em suma, à medida que as bibliotecas valorizarem e (re)conhecerem seus usuários como centro das atenções, certamente, ações serão consolidadas, de modo a fazer com que os indivíduos tenham acesso à informação necessária para os seus aprendizados, adquirindo novos conhecimentos e obtendo novas oportunidades “[...] e que cada um dos gestores envolvidos nas instituições públicas possa agir para que a EaD atenda aos objetivos sociais a que se propõe” (COSTA; SANTA ANNA; CENDÓN, 2017b, p. 1754).

2.8 Educação a distância e o bibliotecário como mediador da informação: algumas considerações

O fazer educacional tem o professor como um agente que interage com os alunos, com vistas a estimular o senso crítico, de modo que eles possam participar ativamente da vida em sociedade. Assim, “[...] cabe ao professor colocar-se como ponte entre aluno e conhecimento e cabe ao aluno participar ativamente desse processo [...]” (BULGRAEN, 2010, p. 30). No entanto, como se trata de um processo, a educação somente ocorre mediante a intermediação de determinados elementos que contribuem para a transmissão de conhecimento. Dentre esses elementos, além do professor, estão outros profissionais que facilitam o aprendizado, como os coordenadores de disciplina, os bibliotecários, dentre outros.

O ensino a distância é uma modalidade de educação que utiliza tecnologias da informação e comunicação para possibilitar a transferência de informação e o aprendizado, de modo não presencial. É graças a esse tipo de educação que alunos e professores permanecem em sintonia, sem necessariamente, estarem ligados a um mesmo espaço físico, a sala de aula presencial (VIEIRA, 2011).

Com a expansão dessa modalidade educacional, novos atores passam a fazer parte desse processo, tais como bibliotecários que atuam nas instituições de ensino. Como

observam Costa, Santa Anna e Cendón (2018, p. 1), a EaD requer o uso de materiais para subsidiar as atividades educativas, o que implica que as Bibliotecas Universitárias precisam expandir os serviços bibliotecários para além do campus universitário, contribuindo para o ensino remoto na sociedade.

Segundo Nogueira e Bernardino (2018), as Bibliotecas Universitárias não podem se omitir no que se refere ao auxílio para a EaD. Isso porque elas têm potencial para isso, com recursos, tecnologias e profissionais habilitados à disseminação do acesso à informação. Nas Bibliotecas Universitárias, normalmente, se fazem presentes recursos humanos e materiais capazes de garantir “[...] a difusão do conhecimento científico, promovendo a interconexão entre pesquisadores, docentes e discentes através de redes de conhecimento, e otimizando o processo de apropriação da informação por parte do usuário” (NUNES; CARVALHO, 2017, p. 91).

O termo mediação denota diferentes significados, e como tal, pode ser aplicado a diferentes contextos. Nesta pesquisa, ele é entendido como toda ação de interferência, conduzida por profissional da informação, que vise a apropriação da informação, seja ela materializada em diferentes suportes e utilizada para diferentes finalidades (ALMEIDA JÚNIOR, 2015).

Nessa perspectiva, concerne às Bibliotecas Universitárias conservarem-se em constante processo de atualização e procurarem “[...] estar preparadas para atuarem como mediadoras [...] assim como procurarem trabalhar as insuficiências de seus usuários no âmbito da informação [...]”. Os bibliotecários que atuam nesse contexto assumem o papel de mediadores, ou seja, realizam práticas de mediação como contributo ao processo educativo (NOGUEIRA; BERNARDINO, 2018, p. 45). Na visão de Sena e Chagas (2015), o bibliotecário que atua nas universidades assume o papel de mediador entre o documento e o seu leitor, e com a EaD, esse profissional precisa conhecer os recursos informacionais disponíveis para ser capaz de pesquisar conteúdos no uso da informação. Entende-se que, na EaD, a mediação se intensifica com a oferta de conteúdo exigido nas bibliografias básicas e complementares dos cursos, como também com o acesso a esse conteúdo.

Especificamente, no contexto das Bibliotecas Universitárias, a mediação está diretamente relacionada às diversas atividades que permeiam o fluxo informacional, resultando na disseminação e no uso da informação por parte do usuário. Nunes e Carvalho (2017) reforçam que a mediação envolve um conjunto de intervenções, sejam elas direcionadas ao acesso e uso da informação, sejam elas voltadas à cultura e ao lazer, além de envolver, também, práticas de leitura que podem ser muito bem exploradas pelas bibliotecas das universidades. Para Almeida Júnior e Santos Neto (2014), as atividades dos bibliotecários direcionadas à mediação podem se manifestar no processamento técnico de materiais, em que a necessidade do usuário precisa ser colocada em primeiro lugar, ou

pode se manifestar nos serviços de referência, além de se manifestar, também, em outras atividades que possibilitem a aproximação da biblioteca com o universo informacional.

As práticas de mediação precisam permear o trabalho do bibliotecário, independentemente de serem realizadas no ambiente físico ou digital. Na visão de Silva e Gallotti (2019), específica para os bibliotecários da EaD, esses atuam em quatro vertentes de trabalho, que são: serviços virtuais e digitais; mediação, competência e capacitação informacional; formação e desenvolvimento de coleções; e interação e apoio didático. No que se refere à vertente “mediação, competência e capacitação informacional”, alguns serviços a serem prestados são: auxílio no uso de fontes de informação, mediação em buscas personalizadas, capacitação da equipe didático-pedagógica para acesso a bases de dados, preparação de auxiliares de bibliotecas para atuarem nos Polos e capacitação de professores conteudistas e professores virtuais (SILVA; GALLOTTI, 2019).

Alguns autores buscam categorizar os diferentes tipos de mediação. Por exemplo, Nunes e Carvalho (2017) nomeiam os seguintes tipos: mediação documentária (tratamento de acervos), mediação educacional (atendimento a alunos e professores) e mediação cultural (ações de entretenimento e valorização da cultura). Segundo Nogueira e Bernardino (2018), as atividades operacionais realizadas pelo bibliotecário no recinto da biblioteca é o que se chama de mediação técnica, embora outras formas de mediação constituam também o fazer do bibliotecário, como a mediação pedagógica e a institucional. As práticas de mediação da informação no contexto das bibliotecas universitárias são dinamizadas em sua forma técnica por meio do desenvolvimento de coleções, “[...] processamento técnico, de técnicas de preservação, restauração e conservação do acervo assim como na alimentação correta das redes sociais, na sinalização do espaço físico da biblioteca, dentre outros processos [...]” (NOGUEIRA; BERNARDINO, 2018, p. 55). A mediação pedagógica acontece em parceria com o serviço de referência e disseminação da informação, e a mediação institucional acontece com intermédio de outros setores da instituição, como as ações culturais sustentadas pelos projetos de pesquisa e extensão, por exemplo. Já, para Costa e Fofonca (2017), a mediação tecnológica é constituída pelo conjunto de tecnologias da informação e comunicação capazes de ligar pessoas em diferentes locais, tendo como espaço de encontro a internet. Quando se trata de educação, essas tecnologias fomentam práticas pedagógicas educacionais, cujo conhecimento é socializado sem a necessidade de interação física entre humanos.

No contexto da EaD, a mediação pode se manifestar de modo explícito, ou seja, quando o aluno interage no processo, ou de modo implícito, quando não há presença direta do usuário, como apontado no estudo de Almeida Júnior e Santos Neto (2014). A Biblioteca como equipamento cultural (ALMEIDA JÚNIOR, 2015) pode realizar essas duas formas de intervenção (implícita e explícita), e, em ambos os casos, ela se comporta como peça

estratégica para diminuir os problemas com o acesso igualitário à informação, através do uso das novas tecnologias e da capacitação em informação (SUAIDEN; FREITAS, 2017). Como exemplos de mediação explícita citam-se os seguintes serviços: treinamentos, disseminação seletiva, serviços de referência, entre outros; já como mediação implícita estão todos os serviços de organização e tratamento da informação, como catalogação, indexação, dentre outros (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

De acordo com Almeida Júnior e Santos Neto (2014), a mediação é um fazer que acompanha todo o trabalho do bibliotecário. Nas Bibliotecas Universitárias, as práticas de mediação possibilitam que o bibliotecário atue não apenas como mediador da informação, mas como mediador e também facilitador da ação educativa, através de tecnologias que trouxeram facilidades e desafios nesse processo, o que exigirá o envolvimento de toda a universidade (NOGUEIRA; BERNARDINO, 2018).

Pellegrino (2012, p. 31) entende que é através da atuação do bibliotecário como mediador da informação, por meio de personalização de serviços, de buscas adaptadas às necessidades dos usuários, de seleção de links e disponibilização de conteúdos específicos, por meio de treinamentos e tutoriais, que se consegue o diferencial requerido pela EaD. Ou seja, para a mediação efetiva, é preciso inovar, oferecer outros modos de contato e de interação entre usuários e bibliotecários. Assim, entende-se que, para o aluno da EaD, a mediação é algo importante, que precisa se manifestar por meio dos serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas.

Por meio da mediação, a Biblioteca buscará outros meios de interação, em que os profissionais terão como aliadas a tecnologia e as ferramentas disponibilizadas no mercado que possibilitarão o auxílio, sobretudo nos procedimentos de pesquisa, de modo a auxiliar alunos, professores e bibliotecários no acesso à informação para apoio aos trabalhos acadêmicos (NOGUEIRA; BERNARDINO, 2018). Santos Neto e Almeida Júnior (2017) acreditam que as práticas de mediação têm se ampliado com o uso da internet, em que a biblioteca redefine os produtos e serviços oferecidos, sendo necessário, a princípio, criar um site institucional e disponibilizar os serviços nessa plataforma, além de utilizar redes sociais com o fim de divulgar o que pode ser oferecido aos alunos. A Biblioteca Universitária tem um papel fundamental no acesso à informação e apoio à aprendizagem, e com as tecnologias esse compromisso se concretiza com mais facilidade, desde que haja esforços empreendidos pelos agentes envolvidos com a educação nas instituições de ensino superior (SILVA; GALLOTTI, 2019).

Para que o bibliotecário ofereça serviços em diferentes formatos, é preciso o apoio e a integração com outros setores institucionais, o que depende da importância de argumentos válidos que despertem convencimento nos gestores das instituições. Para Nogueira e Bernardino (2018, p. 47), a mediação do bibliotecário também precisa ser

institucional, estando associada aos procedimentos de como o profissional da informação irá buscar recursos variados, como infraestrutura, recursos humanos, financeiros, acervos, dentre outros “[...] seja dentro ou fora da instituição que o centro de informação está inserido para concretizar suas ações e interferências [...]”.

A mediação pedagógica manifesta-se com destaque para os serviços de treinamento de usuários, cujo objetivo principal é tornar os alunos mais autônomos nas buscas por materiais que subsidiam as atividades acadêmicas. Na modalidade implícita, fica subentendida a presença da mediação documentária e técnica. A documentária acontece mediante o tratamento dos acervos através da catalogação, indexação, dentre outros. A técnica por meio das atividades operacionais tais como o desenvolvimento de coleções, a aquisição ou disponibilização de materiais, em correspondência com as bibliografias dos cursos ou a atualização correta de redes sociais, por exemplo. Com a EaD, se intensifica ainda a mediação tecnológica, que contribui para os demais agentes humanos envolvidos com a transmissão e compartilhamento do conhecimento (NOGUEIRA; BERNARDINO, 2018; ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

Na visão de Pellegrino (2012), os serviços de busca bibliográfica são mediados pelo bibliotecário, sobretudo quando esse incorpora ferramentas de busca que possibilitam a autonomia do usuário. Essa mediação pode ser do tipo implícita, documentária e técnica, uma vez que o bibliotecário atua na oferta de recursos disponibilizados nas bases de dados, por exemplo. Pellegrino (2012) também menciona os serviços de treinamentos, destacando que os usuários que recorrem a esse serviço têm mais sucessos em suas buscas bibliográficas. No caso dos treinamentos, a mediação se manifesta como explícita e pedagógica, considerando a interação entre usuários e bibliotecários.

Entre os tipos de mediação identificados na literatura, a mediação cultural não é muito explorada, embora tenha contribuição e seja possível de ser oferecida nas Bibliotecas dos Polos. Conforme Rocha (2019, p. 14), as bibliotecas localizadas nos Polos poderiam oferecer uma diversidade de serviços, muitos deles relacionados à preservação das características regionais, haja vista “[...] permitir que a população descubra e valorize a sua origem, cultura, história, seus aspectos físicos e naturais, seu povo e seu espaço” (ROCHA, 2019, p. 14).

Nesse contexto, depreende-se que a Biblioteca comporta-se como mediadora do processo de ensino-aprendizagem, ao oferecer serviços e produtos de informação para os usuários do ensino a distância. Esses serviços, por serem diversificados e oferecidos em diferentes formatos, possibilitam diferentes práticas de mediação, seja ela de natureza implícita, explícita, pedagógica, institucional, documentária, técnica e tecnológica.

2.9 Trabalhos correlatos

O interesse das pesquisas, na maioria das vezes, está relacionado aos reflexos produzidos na sociedade, aos acontecimentos que permeiam uma determinada época, dentre outros fatores. Logo, os resultados de pesquisa constituem um indicador de que determinado tema ou área de conhecimento tem despertado interesse na comunidade científica.

No Brasil, a EaD vem se evoluindo, democratizando o ensino, investindo em pessoas, fazendo com que o conhecimento chegue nos lugares mais remotos da nossa sociedade. Nota-se que EaD passa a ser uma área de pesquisa de amplo interesse público (ABBAD; ZERBINI; SOUZA, 2010), haja vista que a expansão das pesquisas tem acompanhado a evolução dessa modalidade educacional (SCHWEITZER, 2010).

No contexto internacional, a EaD tem intensa participação das universidades, destacando a contribuição das Bibliotecas Universitárias, nesse processo, e o uso de tecnologias móveis possibilita a entrega de conteúdos a usuários inseridos em locais distantes das bibliotecas (ESSE; HAPPINESS, 2017). Para uso efetivo da tecnologia, todavia, não basta apenas o suporte tecnológico, visto que muitos usuários não possuem habilidades de pesquisa para uso dos recursos das bibliotecas (LARSON; OWUSU-ACHEAW, 2016). Por fim, ações de divulgações de serviços e produtos precisam ser realizadas para garantir o conhecimento dessa oferta, por conseguinte aumentar o uso do que é ofertado pela unidade de informação (DIAZ, 2012).

Assim sendo, para esta tese, foram analisados trabalhos correlatos no Brasil, com o intuito de verificar de que forma o tema vem sendo tratado na literatura brasileira.

Como trabalhos correlatos, foram verificadas as dissertações e teses publicadas na BDTD. Reforça-se que esses tipos de publicação foram selecionados, considerando que são pesquisas desenvolvidas com mais densidade, evidenciando, portanto, resultados finais das investigações e mais íntegros. Nas buscas, foram utilizadas palavras-chave diretamente relacionadas ao assunto da pesquisa, quais sejam: “Educação a Distância – Bibliotecas” e “Recursos Informativos - Biblioteca - EaD”. Após a busca, foi verificado um número reduzido de trabalhos correlatos sobre o assunto, o que vai ao encontro do que constatou Schweitzer (2010), ao mencionar que a produção científica dessa temática no Brasil é muito dispersa e ainda não possui um corpo teórico consolidado.

Assim, apresentam-se as pesquisas que versam sobre o tema da tese (Figura 7), contemplando os trabalhos publicados a partir do ano 2000, visto que foi a partir dessa data que a EaD foi fortalecida, no Brasil.

FIGURA 7 - Teses e dissertações correlatas ao tema da tese



Como pode ser observado, no período de 2000 a 2018, foram desenvolvidas as seguintes pesquisas:

- Garcez (2000) pesquisou as necessidades e expectativas informacionais de usuários. Identificou, também, bens e serviços informacionais que poderão ser disponibilizados em uma biblioteca com o objetivo de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários.
- Blattmann (2001) em sua pesquisa de Doutorado, definiu um modelo de gestão de Biblioteca Virtual a ser utilizado na EaD, considerando as características dos serviços, em rede de computadores, no processo de aprendizagem dessa modalidade de ensino. A característica do modelo de gestão está centrada na seleção, compilação e disseminação do conteúdo on-line.
- Cruz (2007) estudou as competências informacionais dos alunos dos cursos a distância de uma instituição no uso da Biblioteca Digital, e parte da constatação de que a sociedade em que vivemos tem como principal característica a disponibilização de um grande fluxo de informações por meio das TICs. Verificou que essa informação precisa ser identificada, acessada e assimilada de forma a contribuir com o processo de aprendizagem dos estudantes.
- Sembay (2009) pesquisou a falta de bibliotecários nos Polos de Apoio Presencial.
- Waltrick (2009) baseou no aporte teórico do tripé: EaD, acesso livre à informação científica e Biblioteca Virtual.
- Araújo (2011) identificou e sistematizou as concepções e as representações que compõem a cultura informacional no contexto da EaD e analisou a sua influência no processo de formação humana. Embora esse trabalho não tenha sido identificado pelas palavras-chave, título ou resumo, conforme critérios estabelecidos para busca na literatura, optou-se por sua seleção, tendo em vista a sua abordagem ao citar a contribuição das bibliotecas na EaD.
- Ribas (2011) apresentou a importância da incorporação do bibliotecário no contexto das equipes de produção, na modalidade EaD.
- Costa (2013) tratou em sua dissertação a contribuição das Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial e os recursos informacionais disponibilizados aos alunos nesses Polos.
- Silva (2014) identificou a falta de interlocução e a gestão da EaD nas universidades, como também a falta de política para nortear as ações.
- Sena (2014) constatou que as Bibliotecas dos Polos não apresentam infraestrutura adequada, sendo percebida, também, a falta de relação das bibliografias dos cursos com os acervos existentes nos Polos e falta de bibliotecários.

- Lucena (2014) investigou se há interação entre a Biblioteca Universitária e a estrutura de EaD na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).
- Antônio (2015) reconheceu como as TICs influenciam o comportamento informacional do aluno, além de constatar que esse aluno possui mais autonomia em relação ao aluno do ensino presencial.
- Jesus (2015) analisou de que forma as Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial, na Bahia, atendem os seus discentes, na EaD.
- Vale (2015) pesquisou as condições de acesso à informação no contexto do Polo de Apoio Presencial da UAB, no Brasil.
- Fernandes (2017) analisou a realidade atual das bibliotecas inseridas no contexto da EaD, na Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- Ferreira (2018) discutiu o papel da Biblioteca como infraestrutura de apoio à EaD.
- Freitas (2018) identificou as normas e instrumentos de avaliação existentes e voltados às Bibliotecas Universitárias na EAD.

A partir dos trabalhos citados, percebe-se que o ano de 2014 foi o que obteve o maior número de trabalhos correlatos ao tema da tese. Citam-se, como assuntos abordados: Bibliotecas Universitárias e as necessidades informacionais, acesso à informação, busca e uso da informação, comportamento informacional do usuário, participação do bibliotecário na EaD e a integração das Bibliotecas Universitárias com as Bibliotecas dos Polos (LUCENA, 2014; SENA, 2014; SILVA, 2014).

Já em 2015, têm-se os estudos de mais três pesquisadores tendo como assuntos abordados: Bibliotecas de Apoio Presencial, bibliotecários, biblioteca híbrida, EaD e UAB (JESUS, 2015); EaD, Bibliotecas Universitárias, comportamento de busca de informação e TICs (ANTÔNIO, 2015); e acesso à informação, bibliotecário, Biblioteca Polo e UAB (VALE, 2015).

No ano de 2017, há uma dissertação com os seguintes assuntos abordados: EaD, UAB, Polos de Apoio Presencial e bibliotecas (FERNANDES, 2017). Em 2018, foram defendidas duas dissertações, cujos assuntos são: biblioteca a distância, biblioteca para EaD, ensino superior a distância (FERREIRA, 2018), e EaD, normas, competência em informação e competência científica (VIEIRA, 2018).

Em linhas gerais, as pesquisas abordam a necessidade de uma interação entre as Bibliotecas Universitárias e a necessidade de atender o usuário do ensino a distância. O último trabalho citado menciona a necessidade de normas. Assim, a partir do levantamento realizado, pode-se afirmar que existem pontos correlatos nos trabalhos, sobretudo no que tange às necessidades e expectativas informacionais dos usuários. Os assuntos das teses e dissertações estão expostos no Apêndice A, descrevendo os seguintes aspectos: ano de apresentação, títulos, autorias e resultados.

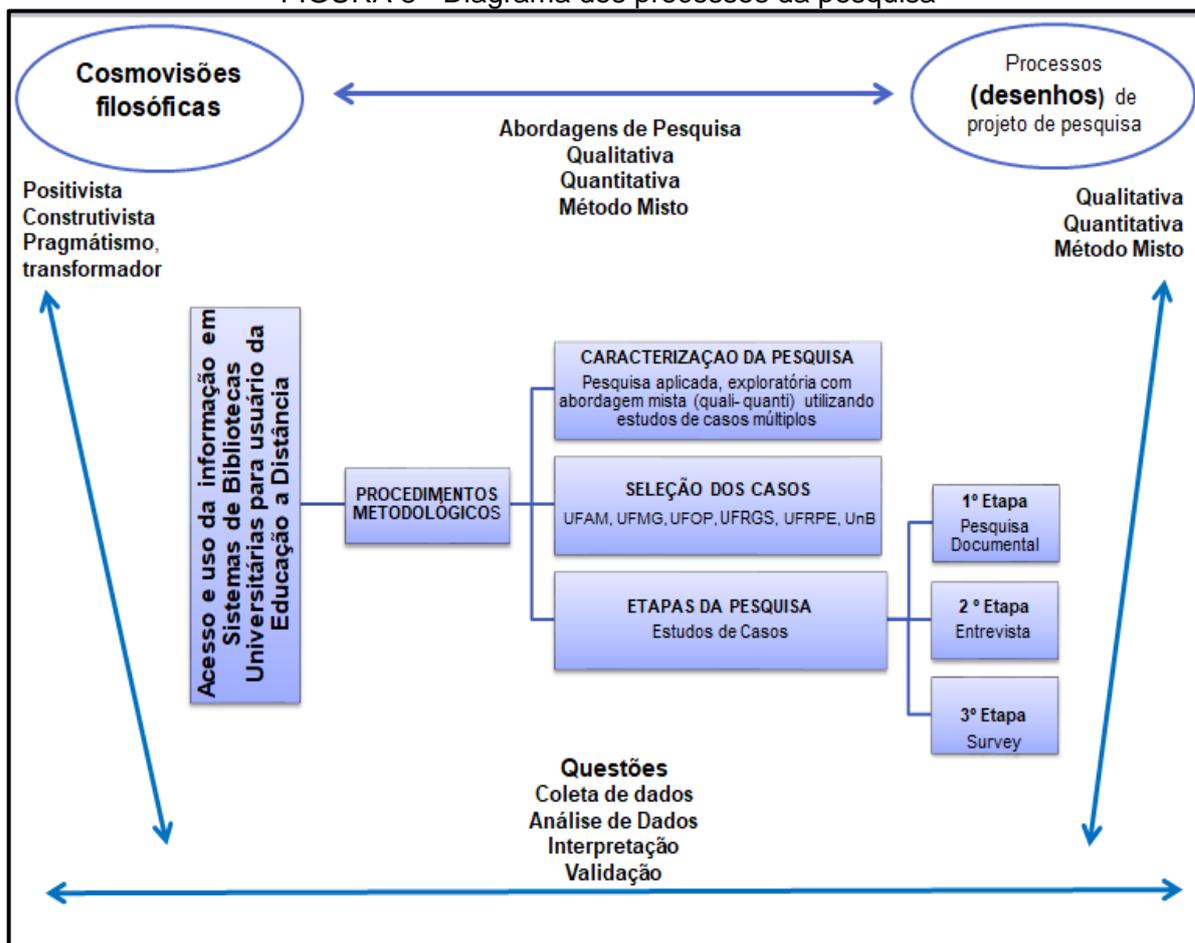
Em específico, esta pesquisa difere dos trabalhos citados, pois analisa as Bibliotecas Universitárias e/ou Sistemas de Biblioteca e as ações que elas poderão praticar, no que se refere aos recursos informacionais disponibilizados para os usuários da EaD.

Ademais, pretende-se, como produto final do estudo, criar e/ou traçar diretrizes que possam, no futuro, serem adequadas e implementadas para um modelo referencial ou um plano de gerenciamento, a ser utilizado pelas Bibliotecas Universitárias brasileiras no apoio ao usuário da EaD.

CAPÍTULO 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, apresentam-se a caracterização da pesquisa, o universo estudado, a seleção dos casos estudados, etapas da pesquisa e os instrumentos de coleta e análise dos dados utilizados para se atingir os objetivos propostos para esta pesquisa. A Figura 8 ilustra as interconexões apontadas por Creswell (2010) entre abordagens, desenhos e métodos de pesquisa e resume as características da corrente pesquisa.

FIGURA 8 - Diagrama dos processos da pesquisa



FONTE: Elaborada pela autora (2020). Adaptado de Creswell (2010, p. 35).

De acordo com o modelo de Creswell (2010, p. 31), apresentado na Figura 8, as abordagens de pesquisa são consideradas planos e procedimentos de pesquisa, os quais abrangem “[...] métodos de coleta, análise e interpretação de dados”. O autor complementa que a informação desta decisão deve ser acompanhada dos pressupostos filosóficos que o pesquisador traz para o estudo; procedimentos de investigação (chamados desenhos de pesquisa); e métodos específicos de coleta, análise e interpretação de dados na pesquisa (CRESWELL, 2010, p.31).

3.1 Caracterização da pesquisa

O trabalho aborda uma visão pragmática enfatizando o problema de pesquisa e utilizando-se de abordagens pluralistas para obter conhecimento sobre o problema sem se comprometer com um sistema particular de filosofia (positivista ou construtivista), e escolhendo métodos, técnicas e procedimentos de pesquisa que melhor atendem às suas necessidades e propósitos. Essa visão é compatível com o uso de métodos mistos em que os pesquisadores usam tanto dados quantitativos quanto qualitativos porque eles trabalham para fornecer a melhor compreensão de um problema de pesquisa. Os pragmatistas concordam que a pesquisa sempre ocorre em contextos sociais, históricos, políticos e outros, acreditando tanto em um mundo externo independente da mente, bem como daquele alojado na mente.

A pesquisa faz uso de uma abordagem mista (quali-quantitativa), sendo primariamente qualitativa, abordando informações de aspectos mais subjetivos para mensuração; por outro lado, a pesquisa também explora informações passíveis de quantificação. Segundo Creswell (2010, p. 137), a pesquisa de métodos mistos “é uma abordagem da investigação que combina e associa as formas qualitativa e quantitativa [...] e a mistura das duas abordagens em um estudo”. Essas estratégias de pesquisa revelam que, a depender da questão da pesquisa, as propostas de estudo podem empregar métodos qualitativos e quantitativos, ora atribuindo mais peso a um do que outro, ora iniciando-se com um e concluindo-se com o outro (CRESWELL, 2010). Assim, de acordo com o autor,

o pesquisador converge ou mistura dados quantitativos e qualitativos para realizar uma análise abrangente do problema da pesquisa. Nesse modelo, o investigador coleta as duas formas de dados ao mesmo tempo e depois integra as informações na interpretação dos resultados gerais. Além disso, nesse modelo, o pesquisador pode incorporar uma forma menor de dados com outra coleta de dados maior para analisar diferentes tipos de questões (o qualitativo é responsável pelo processo, enquanto o quantitativo é responsável pelos resultados) (CRESWELL, 2010, p. 247).

A pesquisa utiliza a abordagem mista convergente paralela (CREWELL, 2013) em que o pesquisador converge ou mescla dados quantitativos e qualitativos para fornecer uma análise abrangente do problema de pesquisa. As duas formas de dados serão coletadas aproximadamente ao mesmo tempo e depois integradas as informações na interpretação dos resultados gerais, buscando-se explicar contradições ou descobertas incongruentes, caso ocorram.

O estudo quanto a sua natureza está sob o enfoque da pesquisa aplicada. Segundo Gil (1991), a pesquisa aplicada apresenta um propósito dedicado à geração de conhecimento para solução de problemas específicos, dirigido à busca da verdade para determinada aplicação prática.

Quanto aos objetivos pretendidos, a pesquisa classifica-se como do tipo exploratória e descritiva (envolve estudo de caso). A pesquisa é de cunho exploratório no que tange à compreensão do problema da pesquisa no contexto em que ele ocorre, sendo o assunto tratado com profundidade (GIL, 2008). Ainda de acordo com Gil (1991), pesquisas exploratórias objetivam facilitar familiaridade do pesquisador com o problema e o objeto da pesquisa, para permitir a construção de hipóteses ou tornar a questão mais clara. A pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de uma população ou fenômeno ou os estudos da relação entre as várias variáveis de uma pesquisa (GIL, 1994).

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de estudo de casos múltiplos com coleta de dados em três etapas: pesquisa documental, entrevistas e levantamento, conforme demonstrado na Figura 9.

FIGURA 9 - Procedimentos técnicos da pesquisa

ETAPAS DA PESQUISA Estudo de Casos Múltiplos		
QUALITATIVA 1ª Etapa	QUALITATIVA 2ª Etapa	QUANTITATIVA 3ª Etapa
		
Estudo de caso <ul style="list-style-type: none"> • (Pesquisa documental) 	Estudo de caso <ul style="list-style-type: none"> • (Entrevista) 	Estudo de caso <ul style="list-style-type: none"> • (Survey) • (Estudo de Usuário)

FONTE: Elaborada pela autora (2020). Adaptada de Creswell (2010).

A próxima seção tratará do processo de seleção dos casos estudados.

3.2 Universo da pesquisa/seleção dos casos

O universo da pesquisa contemplou as Instituições Federais de Ensino Superior brasileiras, que atendiam aos seguintes critérios:

- Universidades que possuem potenciais para os estudos de casos da pesquisa, tanto para a pesquisa documental quanto para o estudo de casos múltiplos (entrevista e estudo de usuários);

- Universidades que possuem, na estrutura organizacional, Sistemas de Biblioteca, como órgãos gerenciais responsáveis tecnicamente pelas suas bibliotecas setoriais, dentre outros;
- Universidades que tenham envolvimento com a EaD;
- Universidades que possuem na sua estrutura órgãos, como os Centros ou Secretarias de Apoio à EaD;
- E por fim, pretendeu contemplar uma ou duas instituições por região brasileira, de modo a evidenciar o panorama nacional brasileiro.

Para selecionar as instituições por regiões, foram elaboradas algumas justificativas específicas para cada contexto regional. O Quadro 4 apresenta as regiões brasileiras, os estados e as instituições selecionadas, como também as justificativas correspondentes à escolha dos Estados e das instituições.

QUADRO 4 – Seleção das instituições por regiões brasileiras

Região	Estado selecionado	Justificativas	Instituição selecionada	Justificativas
Centro-Oeste	DF	- Sede do Governo Federal do País	UnB	- Instituição sediada na capital do Brasil
Nordeste	PE	- A capital apresenta o maior PIB por aglomerado urbano da região	UFRPE	- Primeira instituição a ofertar um Curso de Pós-Graduação (Mestrado) em Gestão e Tecnologias na Educação a Distância
Norte	AM	- Maior estado em extensão geográfica da região	UFAM	- Sediada no Estado da Região Norte com maior extensão territorial, além de conter um dos maiores centros econômicos da região
Sudeste	MG	- Estado com maior número de Instituições de Ensino, de nível federal	UFMG	- Dentre as federais de MG, possui maior número de alunos (presenciais)
			UFOP	- Situada em cidade histórica, com título de patrimônio mundial e estadual e monumento nacional
Sul	RS	- Possui a maior extensão territorial do Sul	UFRGS	- Localizada na região metropolitana mais populosa do Sul

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

A partir do Quadro 4, nota-se que foram selecionadas seis Instituições Federais de Ensino Superior brasileiras, para compor os estudos de casos desta pesquisa, sendo assim distribuídas: Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE) e Universidade de Brasília (UnB). Dentro desse Universo e seleção das Universidades, definiram-se os sujeitos da pesquisa que são: os diretores dos Centros de Apoio à EaD, diretores dos Sistemas de Bibliotecas e os alunos da modalidade EaD.

A partir desta seleção, procedeu-se à análise dos casos dessas Universidades por meio de seus Sistemas de Biblioteca e Centros de Apoio à EaD, os quais estão descritos no Quadro 5.

QUADRO 5 - Órgãos institucionais do universo da pesquisa

REGIÃO/ INSTITUIÇÃO		ÓRGÃOS	
		Educação a Distância	Sistemas de Biblioteca
NORTE	UFAM	CED Centro de Educação a Distância	SISTEBIB Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas
SUDESTE	UFMG	CEAD Centro de Apoio à Educação a Distância	SB/UFMG Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais
	UFOP	CEAD Centro de Educação Aberta e a Distância	SISBIN Sistema de Biblioteca e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto
SUL	UFRGS	SEAD Secretaria de Educação a Distância	SB-UFRGS Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul
NORDESTE	UFRPE	UAEADTec Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia	SIB-UFRPE Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal Rural de Pernambuco
CENTRO-OESTE	UnB	CEAD Centro de Educação a Distância	SIB-UnB Sistema de Bibliotecas da Universidade de Brasília

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Para a seleção, após identificadas as universidades do Brasil por região, foram selecionadas uma por região exceto na região sudeste em que foram selecionadas duas. Foi feito contato inicial com essas organizações através do envio de convite, por e-mail, aos diretores do Sistema e aos diretores dos centros de Apoio à EaD na instituição, convidando-os a participarem da entrevista. De acordo com Creswell (2010, p. 42), “as entrevistas qualitativas visam a coletar pontos de vista detalhados dos participantes”. E o autor ainda afirma que “a pesquisa qualitativa é um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social” (CRESWELL, 2010, p. 26).

3.3 Etapas da pesquisa

Para os casos estudados, a pesquisa constará de três etapas:

- **Primeira etapa** - Pesquisa documental¹: sites das Universidades, documentos como organogramas, diagramas, regimentos, relatórios, dentre outros.
- **Segunda etapa** - Entrevistas com Diretores dos Sistemas de Bibliotecas das Universidades Federais e Diretores dos Centros de Apoio à EaD das Universidades Federais.
- **Terceira etapa** - Survey: alunos dos cursos a distância das universidades; no mínimo, 5% de alunos de um curso por instituição; estudo de usuário da modalidade a distância das universidades.

Com o intuito de melhor apresentar os procedimentos realizados em cada uma das etapas elucidadas, apresentam-se as subseções seguintes.

3.3.1 Primeira etapa: pesquisa documental

A primeira etapa é uma pesquisa documental e foram selecionados documentos a partir das instituições que fazem parte do universo da pesquisa, quais sejam: o Sistema de Bibliotecas e os Centros de Apoio à EaD das Universidades, conforme exposto no Quadro 1.

3.3.1.1 Seleção dos documentos

¹ Os resultados parciais, oriundos do levantamento realizado nas instituições, foram apresentados, na forma de artigo científico, no Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Nesse levantamento, constatou-se a diversidade de cursos e de Polos existentes nas universidades, o que evidencia a necessidade de maior envolvimento das bibliotecas com os alunos que estão vinculados a esses cursos e Polos (COSTA; SANTA ANNA; CENDÓN, 2018).

Os documentos foram identificados e selecionados nos site das Instituições partícipes da pesquisa, como relatórios, organogramas, diagramas, dentre outros documentos, principalmente, no que tange ao ensino a distância.

3.3.1.2 Coleta de dados e instrumentos

Para a coleta dos dados/informações foi usado um formulário de pesquisa (Apêndice B) que conduziu as consultas aos sites das instituições pesquisadas com as quais resultaram em dados para as etapas seguintes da pesquisa.

De acordo com Oliveira (2007, p. 69), “a pesquisa documental caracteriza-se pela busca de informações em documentos que não receberam nenhum tratamento científico, como relatórios, reportagens de jornais, revistas, cartas, filmes, gravações, fotografias, entre outras matérias de divulgação”.

Para esta etapa, o intuito foi conhecer a forma com que a EaD está instituída e é gerenciada nas seis instituições de ensino e a integração das Bibliotecas Universitárias com os Centros de Apoio à EaD, nas universidades selecionadas. De acordo com Yin (2010, p. 110), é importante, ao se revisar os documentos, compreender o propósito a que foram escritos, considerando, principalmente, a qual público foram destinados. Portanto, esses documentos “[...] são utilizados em conjunto com outras fontes de informações, como entrevistas da equipe de pesquisa e observações das atividades e do trabalho do projeto de pesquisa” (YIN, 2010, p.110).

Assim, nesta etapa da pesquisa, foram identificadas a missão e a visão dos órgãos (Sistema e dos Centros da EaD). Também possibilitou atender e compreender parte das questões dos problemas da pesquisa, tais como:

- se existe a integração dos Sistemas de Bibliotecas com os Centros de Apoio à EaD, nas universidades pesquisadas;
- se há nas estruturas organizacionais dos Sistemas de Bibliotecas, setores ou departamentos de apoio ao aluno da EaD;
- se existe ligação entre esses dois importantes órgãos na estrutura da Universidade que tem como missão o apoio ao ensino, pesquisa e extensão para o aluno da modalidade a distância.

A parte documental, em um estudo de caso, de acordo com Yin (2010, p. 110), complementa outras fontes de informação mapeadas nas etapas seguintes, como entrevista e estudo de usuário. Os documentos analisados têm ainda, como objetivo, trazer o histórico da instituição pesquisada e contribuir com as demais etapas da pesquisa ao considerar as seguintes ações:

- auferir nos sites das universidades, e suas bibliotecas, com o intuito de conhecer a forma com que a EaD está instituída e é gerenciada nas instituições de ensino. Reforça-se que, nessas ações, é verificada a existência ou não de setores, serviços e produtos próprios oferecidos para alunos da EaD;
- verificar nos sites dos Centros de Apoio se constam serviços que envolvem as bibliotecas ou mesmo alguma integração desses Centros com as Bibliotecas Universitárias, além de informações como cursos e Polos.

3.3.1.3 Análise de dados

Para esse processo documental, ao investigar documentos como relatórios, organogramas e regimentos, e preencher as informações no formulário de coleta, os dados foram comparados entre uma instituição e outra, demonstrados na forma de quadros, gráficos e ilustrações. A análise é realizada por meio da estatística descritiva, para os dados quantitativos, e os dados qualitativos, mediante o uso da categorização.

No processo de análise, os elementos coletados foram alinhados às seguintes categorias: 1 - dados institucionais (formados pelos elementos: nome do órgão, missão, visão, objetivos, dentre outros); 2 – equipe de trabalho (elementos: quantidade de colaboradores, atividades realizadas, dentre outros); e trabalho com a EaD (elementos: materiais produzidos e serviços oferecidos).

3.3.2 Segunda etapa: entrevistas com diretores

A segunda etapa de coleta de dados envolveu a entrevista com os diretores dos órgãos dos Sistemas de Biblioteca e dos diretores dos Centros ou Secretarias da EaD, nas universidades pesquisadas.

Nesta etapa, verifica-se como vem sendo a atuação dos Sistemas de Bibliotecas e a interação deles com a EaD, a partir de ações/atividades/serviços prestados no que se refere à disponibilização do conhecimento informacional para o atendimento aos alunos dessa modalidade de ensino. Analisaram-se, ainda, outros elementos alinhados ao problema de pesquisa, a saber:

- Como se dá o acesso e necessidades de uso da informação e do conhecimento no contexto das Bibliotecas Universitárias para esses usuários?
- Que serviços e atividades existem para o atendimento aos alunos da EaD nas organizações pesquisadas?

- Como assegurar que os usuários da EaD recebam os recursos informacionais necessários às suas atividades de ensino e pesquisa?
- Como oferecer o apoio e o acesso informacional científico às necessidades desses usuários?

3.3.2.1 Seleção dos entrevistados

A escolha do grupo de diretores foi baseada nas instituições selecionadas. Assim, o grupo de diretores dos Centros de EaD foi composto por um colaborador por instituição, que ocupa o cargo de diretor ou assessor do Centro. Do mesmo modo, a entrevista com os bibliotecários se fez mediante a seleção de um colaborador da instituição selecionada que, atualmente, ocupa o cargo de diretor do Sistema de Bibliotecas, ou de um bibliotecário indicado pelo diretor.

Com efeito, considerando um colaborador por instituição, o grupo de entrevistado foi composto por 12 sujeitos (seis diretores dos Centros de EaD e seis diretores dos Sistemas de Biblioteca).

Para o anonimato dos participantes, os nomes foram omitidos nas transcrições, os quais serão apresentados por meio de códigos (Entrevistado-EaD) e (Entrevistado-Bib), numerados de 1 a 6.

3.3.2.2 Coleta de dados e instrumentos

Os instrumentos de coleta utilizados para a entrevista foram:

- **Roteiro da entrevista:** instrumento formado por 22 perguntas para os diretores da EaD e 25 para os diretores de Sistemas de Bibliotecas (perguntas fechadas e abertas). Para ambos os grupos, nas instituições mais próximas, como UFMG e UFOP, foi possível realizar a entrevista presencial, ao passo que, para as demais instituições, a entrevista foi via videoconferência;
- **Gravador:** outro instrumento utilizado no decorrer das entrevistas, o que possibilitou o registro sonoro e audiovisual das mesmas;
- **Envio de e-mail:** instrumento utilizado como primeira forma de contato com os sujeitos, a fim de enviar o convite e, por conseguinte, definir o dia das entrevistas;
- **Contato por meio de telefone celular ou aplicativo whatsapp:** outros instrumentos complementares de contato para convite e marcação do dia da entrevista.

Houve uma boa aceitação por parte dos entrevistados. Somente em uma das instituições, a entrevista foi desmarcada seis vezes, por parte do entrevistado. No entanto, a aceitação foi positiva com a participação de todos os selecionados. As entrevistas ocorreram

de forma presencial ou por videoconferência no período entre 15 de novembro a 31 de março de 2020. Com três diretores de EaD (UFAM, UFRPE e UFMG), houve um contato por meio do aplicativo WhatsApp.

3.3.2.3 Análise de dados

Para análise desses dados, recorreu-se ao alinhamento das respostas obtidas em categorias estabelecidas *a priori* (análise de conteúdo), conforme o agrupamento das perguntas no questionário. Constituíram categorias de análise: perfil dos entrevistados; características e importância da EaD; contribuição das bibliotecas na EaD; produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas; e desafios, conquistas e integração.

Na visão de Bardin (2011), a análise de conteúdo é uma técnica, cujo propósito é encontrar as relações entre os conteúdos emitidos nas mensagens ou nas informações obtidas sobre o objeto de estudo. A análise de conteúdo visa estudar as comunicações, com o fim de “[...] estabelecer indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (BARDIN, 2011, p. 47).

Para aplicação da análise de conteúdo, Bardin (2011) sugere um tratamento sistematizado dos dados, processo esse conduzido por etapas que possibilitarão o cuidado com os detalhes, de modo que os resultados possam ser identificados com consistência. As etapas mencionadas pela autora e as devidas adaptações para esta pesquisa estão expostas no Quadro 6.

QUADRO 6 – Etapas para sistematização dos dados – Análise de conteúdo

Etapa da análise	Descrição	Aplicações nesta pesquisa
Pré-análise	Atividades de organização dos dados e documentos. Ou seja, um contato inicial com dados que serão interpretados	<ul style="list-style-type: none"> - Registro dos dados, mediante a gravação sonora - Transcrição manual dos dados gravados
Exploração do material	Atividades voltadas à escolha das unidades de codificação, classificação dos conteúdos e formação dos grupos temáticos (categorias de análise)	<ul style="list-style-type: none"> - Fichamento dos dados, destacando discursos mais relevantes - Comparação dos dados presentes nas respostas com o que foi perguntado nas entrevistas
Tratamento dos resultados - a inferência e a interpretação	A partir dos dados brutos sistematizados, parte-se para a tentativa de torná-los significativos e válidos, com inferências e interpretações por parte do pesquisador, considerando o seu foco de análise	<ul style="list-style-type: none"> - Alinhamento das mensagens selecionadas às categorias de análise contidas no questionário - Comparação com estudos publicados na literatura - Formalização dos resultados, capazes de responder a questão e aos objetivos desta pesquisa

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

A análise de conteúdo foi escolhida para esta etapa, considerando que ela constitui um procedimento que explora a amplitude de interpretações e possibilidades inerentes a um discurso. Tal procedimento tem muito valor nas pesquisas da área de Ciências Sociais Aplicadas, sobretudo nos casos de entrevistas com grupos específicos de usuários. Como mencionado por Câmara (2013), as Ciências Sociais, que privilegiam a subjetividade individual e grupal “[...] requerem uma metodologia que congrega o espectro singular nelas incluso. Assim, uma das etapas mais determinantes para quem pretende realizar uma pesquisa é a definição exata das técnicas de coleta e das técnicas de análise dos dados” (CÂMARA, 2013, p. 180).

Antes, porém, do tratamento dos dados, mediante a categorização dos conteúdos, fez-se necessário realizar a transcrição das informações verbais (dados brutos fornecidos pelos sujeitos). Nesse processo, buscou-se respeitar as regras gramaticais da Língua Portuguesa, sendo realizados pequenos ajustes na grafia. De acordo com Duarte (2004), exceto quando se pretende fazer análise de discurso, frases excessivamente coloquiais, interjeições, repetições, falas incompletas, vícios de linguagem, cacoetes e erros gramaticais devem ser corrigidos.

Na análise dos dados, buscou-se também integrar a teoria aos dados da pesquisa de forma à complementação e análise dos resultados.

3.3.3 Terceira etapa: *survey* ou levantamento

A pesquisa nesta terceira etapa foi desenvolvida com um conjunto de estudantes, representados pelos alunos de Graduação na modalidade EaD das universidades selecionadas para serem estudadas nesta pesquisa.

E, assim, teve como finalidade:

- diagnosticar as necessidades informacionais para o aluno da EaD;
- conhecer o comportamento de busca de informação técnico-científica dos alunos dos cursos de Graduação em EaD;
- verificar se o aluno conhece os recursos informacionais disponibilizados nas instituições.

Esta etapa caracteriza-se como um estudo de usuários das instituições ora investigadas, verificando, assim, se os serviços e produtos oferecidos para os usuários da EaD atendem as suas demandas informacionais; se os usuários recebem treinamento para usar os recursos informacionais disponibilizados; e se estão satisfeitos com os serviços oferecidos a eles. De acordo com Macedo e Modesto (1999), a Biblioteca Universitária tem como missão a capacitação dos estudantes, conscientizando-os a usar corretamente os

recursos informacionais e os princípios da pesquisa bibliográfica no sentido de torná-los usuários da informação.

3.3.3.1 Seleção dos alunos

A escolha dos alunos para a pesquisa foi baseada nas instituições selecionadas, quais sejam alunos da: UFAM, UFMG, UFRPE, UFOP, UFRGS e UnB.

A seleção dos alunos foi através de amostragem de resposta voluntária feita por auto-seleção em que os respondentes decidem, eles mesmos, se serão ou não incluídos. O link com o questionário foi enviado aos gestores do Centro de Apoio da EaD nas instituições analisadas e disponibilizados a todos os alunos da EaD. A amostragem por conveniência representa uma maior facilidade operacional e baixo custo de amostragem, porém não permite generalizações com rigor estatístico sobre a população. Esse tipo de amostragem, entretanto, pode resultar em uma imagem do universo estudado se não resultar em viés em relação à população total. Respondeu a pesquisa todo o grupo de alunos em níveis assim distribuídos: UFAM - 9 alunos, UFMG - 15, UFOP - 66, UFRGS - 51, UFRPE - 15 e UnB - 19 alunos.

Com o término da coleta de dados, obteve-se um total de 175 respostas, cujos dados e suas respectivas percentagens são apresentados no capítulo destinado à análise de dados.

3.3.3.2 Coleta de dados e instrumento

O instrumento de coleta foi o questionário. Os procedimentos realizados nesta etapa foram:

- Elaboração do questionário para a pesquisa “Estudo de Usuários”;
- Realização de um projeto piloto com 18 participantes;
- Aprovação do questionário e colocação no *Google Forms*, com envio do link aos alunos;
- envio de e-mail aos diretores/assessores da EaD, solicitando autorização para envio da pesquisa aos alunos.
- Solicitação de Apoio aos diretores/assessores para que chegasse o link até os alunos.

O questionário foi composto por três perguntas abertas e 13 fechadas, enviado às seis instituições, do período de 15 de março a 07 de maio, por meio do *Google Forms*. A disseminação desse formulário aos alunos foi facilitada pelo apoio dos gestores da EaD em cada uma das universidades, os quais encaminham o link do formulário ao e-mail dos alunos.

3.3.3.3 Análise de dados

No intuito de facilitar as análises, as perguntas do questionário foram organizadas em categorias, assim delimitadas: 1 - perfil dos respondentes, 2 - uso das bibliotecas, 3 - uso de materiais, e 4 - importância do ensino a distância. Com as ferramentas oferecidas pelo *Google Forms*, foi possível realizar a análise dos dados, mediante a tabulação automática dos dados, geração de gráfico, exportação de dados e a possibilidade de cruzamento dos dados. Em todos os casos, tanto para os dados quantitativos quanto para os qualitativos, os resultados foram confrontados com outros estudos publicados na literatura, haja vista reforçar a consistência dos resultados.

3.4 O Comitê de Ética para a pesquisa

Para o desenvolvimento da pesquisa, no que tange à coleta dos dados, o projeto de pesquisa e seus instrumentos como roteiros de entrevistas, questionários, formulários e cronogramas foram submetidos para validação ao Comitê de Ética da instituição que, neste caso, é o Comitê de Ética de Pesquisa (COEP) da UFMG. De acordo com resolução institucional da UFMG, os Comitês de Ética em Pesquisa (CEP),

é um colegiado interdisciplinar e independente, com função pública, que deve existir nas instituições que realizam pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil, criado para defender os interesses dos sujeitos da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos (Normas e Diretrizes Regulamentadoras da Pesquisa Envolvendo Seres Humanos) (UFMG, RESOLUÇÃO, CNS 196, 1996, on-line).

Dessa forma, para realização das fases da pesquisa, obedeceram-se os critérios dos princípios éticos em pesquisas com seres humanos que, de acordo com o COEP/UFMG, implicam nos seguintes procedimentos/documentos:

- Cadastro do projeto de pesquisa na plataforma Brasil – (Projeto) (Apêndice C);
- Parecer do projeto de pesquisa aprovado pela Câmara Departamental do Programa - (Projeto) (Apêndice D);
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para realização da Pesquisa, junto aos diretores da EaD e do Sistema de Bibliotecas (Apêndice E);
- Elaboração do TCLE para aplicação com os alunos da EaD (Apêndice F);
- Termo de Compromisso de Utilização de Dados (TCUD) - coleta de dados para alunos (Apêndice G);
- Parecer consubstanciado – Projeto aprovado pelo Comitê (Apêndice H).

Na segunda etapa da pesquisa, que envolveu entrevista com os diretores dos Centros de Apoio à EaD das Universidades (Apêndice I) e diretores do Sistema de Bibliotecas (Apêndice J), e a terceira etapa, com aplicação do questionário para os alunos (Apêndice K), os instrumentos e procedimentos dessas etapas foram aprovados pela Comissão de Ética, conforme consta no Apêndice H. Toda pesquisa que envolve estudos com participação de seres humanos é necessária a sua validação pelo Comitê de Ética do pesquisador (COEP/UFMG, 2017). Houve ainda um documento do programa que foi enviado aos diretores de EaD, apresentando a pesquisadora, nas instituições pesquisadas (Anexo A).

A análise dos procedimentos e os resultados alcançados são descritos no capítulo da análise dos resultados.

3.5 Pré-testes da pesquisa

No intuito de aperfeiçoar a pesquisa, foi realizado um pré-teste com os usuários no período de 11 a 19 de março de 2020. O pré-teste, para além de aperfeiçoamento do questionário, teve como objetivo testar, definir a praticidade desse e, principalmente, ver com os participantes se havia clareza nos enunciados das questões e no entendimento do instrumento de coleta de dados.

Isso se faz importante levando em conta que os usuários não teriam a quem perguntar se houvesse dúvidas. Dezoito pessoas responderam o questionários e não houve nenhuma dificuldades a não ser alguns termos técnicos que foram substituídos, como por exemplo, o termo periódicos substituídos por revistas científicas. E, assim, foi validado o questionário a ser aplicado na pesquisa com os usuários.

Para a entrevista com os diretores de Sistema não houve necessidade de pré-testes, levando em conta que os participantes eram da área de conhecimento da pesquisadora. Já a entrevista com os diretores dos Centros de Apoio, para maior esclarecimento, houve a necessidade de aperfeiçoamento do roteiro da entrevista. Assim, o roteiro foi avaliado mediante reuniões prévias entre pesquisador, assistente/assessor e orientadora para deixar as questões mais adequadas aos objetivos da pesquisa. Para além de propiciar ajustes em algumas questões já existentes, houve a necessidade de inclusão e adaptações em outras questões, de modo a facilitar o entendimento.

CAPÍTULO 4 GESTÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA UFAM, UFMG, UFOP, UFRGS, UFRPE e UnB: PESQUISA DOCUMENTAL

Este capítulo apresenta resultados oriundos da pesquisa documental. Ao longo do capítulo, são descritos os resultados dos estudos realizados em cada instituição, a partir da busca nos sites das instituições, com identificação de regulamentos, organogramas, dentre outros elementos que evidenciam a realidade das instituições estudadas.

4.1 Educação a Distância na Universidade Federal do Amazonas

A UFAM gerencia os cursos na modalidade a distância por meio do CED, caracterizado como um órgão suplementar credenciado para essa atividade, cujo escopo é fazer da EaD a modalidade central/estratégica para o desenvolvimento de ações de ensino, pesquisa e extensão (CED, 2019).

Seguindo a proposta principal da UAB, esse Centro gerencia o ensino a distância, priorizando o aspecto híbrido, ou seja, no decorrer do curso, são exigidos encontros presenciais semanais a quinzenais, dependendo do curso, e com provas presenciais nos Polos de oferta dos cursos.

No que tange à forma de ingresso nesses cursos, destaca-se que ela se manifesta por meio exclusivo de vestibular, organizado e aplicado pela própria UFAM, nas cidades onde os cursos irão ocorrer. Atualmente, os cursos têm sido oferecidos em municípios do interior, na capital do Estado (Manaus) e em estados vizinhos como Roraima e Acre.

No que tange aos cursos de Graduação, são oferecidos os seguintes: Administração Pública, Artes Visuais, Biologia, Ciências Agrárias e Educação Física. Os Polos localizados no Amazonas são: Itacoatiara, Lábrea, Manacapuru, Maués, Tefé e Coari. Por fim, em Roraima, há o Polo Boa Vista e no Acre, há o Polo Cruzeiro do Sul².

A gestão da EaD na UFAM, além de contar com o trabalho exclusivo do CED, também possui parceria com órgãos externos como a CAPES, o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, dentre outros. Especificamente, no que tange à equipe que atua no CED, há menção de várias secretarias como diretoria, coordenações pedagógicas, apoio administrativo, tecnologia da informação, entre outros. No entanto, não foi constatada a participação de bibliotecários e de bibliotecas junto às atividades prestadas em prol da EaD, pelo CED.

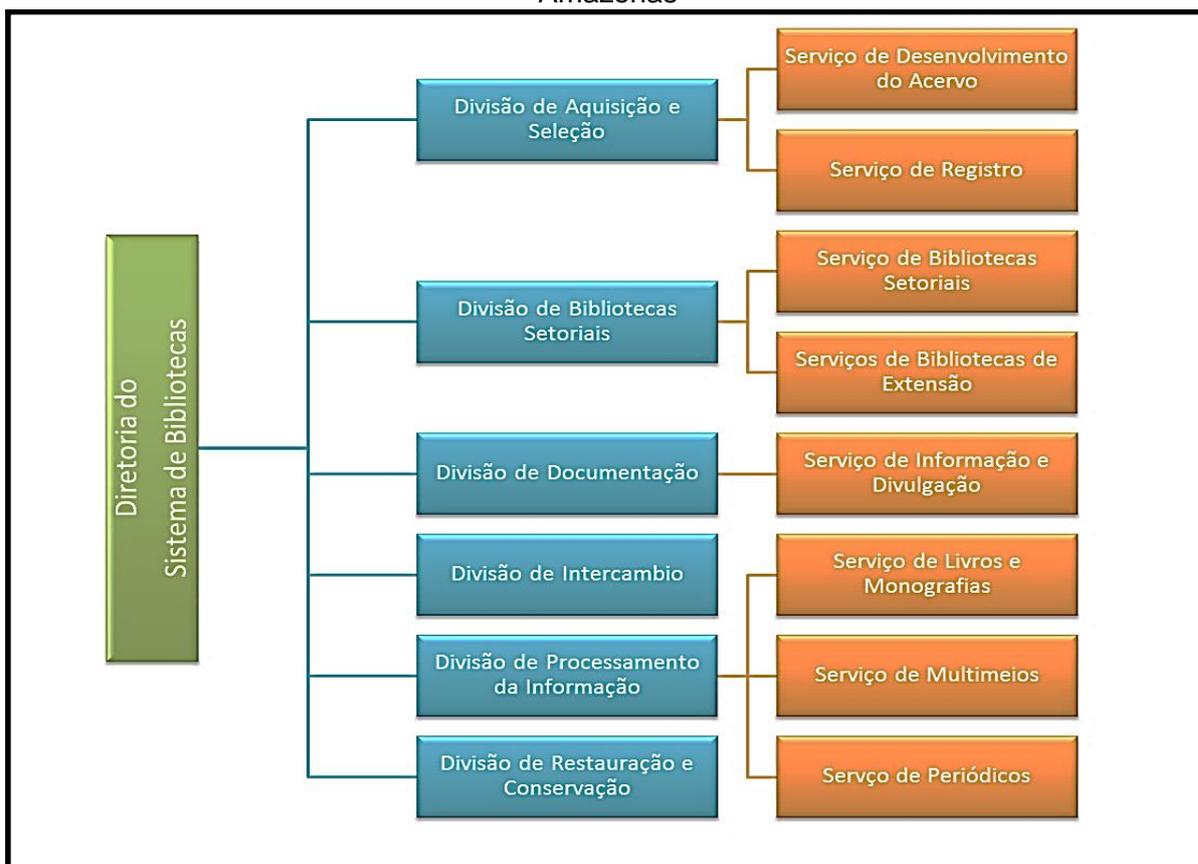
² Importante destacar que não consta na página do CED, a distribuição dos cursos por Polos, o que requer a aplicação de outra técnica de coleta de dados, a fim de demonstrar essa realidade.

A participação do bibliotecário nas equipes do CED seria importante, pois esse profissional realizaria atividades voltadas à editoração dos materiais que o Centro produz para auxiliar as aulas dos cursos a distância. Além disso, a contribuição se estenderia aos Polos, de modo que a oferta desses materiais fosse mediada, também, pela Biblioteca desse espaço (SPUDEIT; VIAPIANA; VITORINO, 2010; SEMBAY; RODRIGUES, 2014). De fato, esse envolvimento fortaleceria o ensino a distância, auxiliando os alunos e professores nas atividades acadêmicas, como também demonstraria o papel mais atuante e multifuncional das bibliotecas no ensino a distância, como revelou Abdelrahman (2012).

4.1.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTBIB) é formado por seis grandes divisões, vinculadas à diretoria do Sistema de Bibliotecas, sendo que cada divisão realiza serviços diferenciados, conforme ilustrado na Figura 10.

FIGURA 10 - Estrutura do Sistema de Biblioteca da Universidade Federal do Amazonas



FONTE: SISTBIB (2019).

Dentre as finalidades do referido Sistema, destaca-se a integração das bibliotecas vinculadas ao Sistema com a política educacional/administrativa da instituição, com o intuito de subsidiar os projetos realizados a nível universitário.

De acordo com a análise documental realizada no site do Sistema, constatou-se que ele não apresenta divisão que envolva a EaD ou serviços oferecidos aos usuários dessa modalidade educacional.

4.2 Educação a Distância na Universidade Federal de Minas Gerais

Na UFMG, a EaD está sob responsabilidade do Centro de Apoio à EaD (CAED). Esse departamento constitui uma unidade independente, vinculada diretamente à Pró-Reitoria de Graduação da Universidade, sendo composto por diversas equipes de trabalho, tais como: diretoria, recursos humanos, compras, órgãos colegiados, assessoria pedagógica, dentre outras (CAED, 2020).

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

O CAED foi criado em 2003 e, ao longo dos anos, vem se aperfeiçoando, tendo em vista tornar a modalidade a distância um ensino de referência no Brasil. Em 2018, na modalidade EaD, constava um total de cinco cursos de Graduação oferecidos pela Universidade. O Quadro 7 expõe esses cursos e características a eles relacionadas, como objetivo e unidade administrativa a que estão vinculados na Universidade.

QUADRO 7 - Levantamento dos cursos de Graduação oferecidos a distância e gerenciados pelo CAED-UFMG

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

FONTE: CAED (2018).

Por meio da análise aos dados disponibilizados no Quadro 7, constata-se que os cursos a distância estão vinculados à gestão dos próprios cursos presenciais, como também são cursos pertencentes a diferentes áreas do conhecimento científico: Ciências da Saúde, Naturais, Sociais Aplicadas e Exatas. Com todo efeito, são cursos que contemplam titulações diferenciadas, a maioria viabilizando uma formação profissional para exercício da licenciatura.

A partir da identificação dos cursos, partiu-se para localização das bibliotecas que atendem esses cursos. Assim, primeiramente, realizou pesquisa documental, ainda no site do CAED, de modo a identificar os Polos de Apoio Presencial e a presença de bibliotecas nesses espaços. Constatou-se a existência de 34 polos, distribuídos em diferentes regiões do estado de Minas Gerais, sejam em municípios com baixo número populacional e de desenvolvimento econômico, como: Lagamar, Ipanema, Corinto, dentre outros, sejam municípios mais desenvolvidos, como Governador Valadares, Uberlândia, Juiz de Fora, dentre outros.

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

A disponibilização dos Polos são atitudes que solidificam a democratização do acesso à educação e ao conhecimento a todos os cidadãos de uma nação, como sinalizou Saviani (2001). Também representa um modelo ou prática de romper com as desigualdades, demonstrando que a educação deve ser libertadora, que transforma a vida dos cidadãos, sendo ela direcionada a todos, sem distinção (FREIRE, 1996).

A respeito dos Polos existentes nessas cidades, apresenta-se o Quadro 8, em que são detalhados os Polos onde os cursos são ofertados e os órgãos responsáveis pela gestão dos Polos.

QUADRO 8 - Distribuição dos Polos dos Cursos de Graduação a distância no Estado de Minas Gerais (continua)

Cursos de Graduação EaD	Polo em que o curso é oferecido
Ciências Biológicas	Araçuaí, Frutal, Governador Valadares, Montes Claros, Teófilo Otoni e Contagem
Geografia	Campos Gerais, Conselheiro Lafaiete, Corinto e Formiga

(conclusão)

Cursos de Graduação EaD	Polo em que o curso é oferecido
Matemática	Araçuaí, Bom Despacho, Conceição do Mato Dentro, Corinto, Governador Valadares, Januária, Montes Claros e Teófilo Otoni
Pedagogia	Araçuaí, Bom Despacho, Buritis, Campos Gerais, Conselheiro Lafaiete, Corinto, Formiga, Governador Valadares, Teófilo Otoni e Uberaba
Química	Araçuaí, Frutal, Governador Valadares, Montes Claros, Teófilo Otoni e Contagem

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

Os dados descritos no Quadro 8 evidenciam que o curso com maior abrangência no território mineiro é o curso de Pedagogia, ofertado em dez cidades interioranas. Em segundo lugar aparece o curso de Matemática, presente em oito Polos, e, empatados em terceiro lugar estão os cursos de Ciências Biológicas e Química, existentes em seis Polos cada um. Por fim, o curso de Geografia apresenta-se com menor incidência de oferta nos Polos, sendo ofertado em quatro Polos.

Constatou-se que, para a gestão desses Polos, há parceria firmada entre a UFMG e outros órgãos, sobretudo as Prefeituras das cidades, além de haver parceria também, com alguns órgãos do Estado. Além disso, identificou-se a presença de corpo docente estruturado, com coordenadores dos cursos, horário de atendimento ao público externo, como também documentos inerentes à composição pedagógica do curso, como plano disciplinar, ementas das disciplinas, dentre outros documentos. Na literatura, o trabalho de Costa (2013) aborda que existe uma parceria entre o Sistema de Bibliotecas e o Centro de Apoio à EaD, na UFMG, para apoio às Bibliotecas dos Polos e aos seus alunos.

A respeito da Biblioteca dos Polos, o estudo de Fernandes (2017) reforça a importância dessas unidades, com auxílio e parceria da Biblioteca Universitária. Do mesmo modo, Ramon Martinez (1984) salienta que os serviços oferecidos nos Polos possibilitam a aproximação da Universidade com as comunidades. A Biblioteca instalada no Polo aumenta a possibilidade de o aluno utilizar recursos que possam melhorar o desempenho acadêmico (ABRAM, 2004). Em todos os casos, além do espaço físico para acolher os alunos, a Biblioteca do Polo poderá ofertar recursos/serviços digitais, pois eles representam uma alternativa para inserir os alunos da EaD no ensino universitário, inserindo-os na cultura do digital e na vivência acadêmica, como pontuou Lévy (2009).

4.2.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais

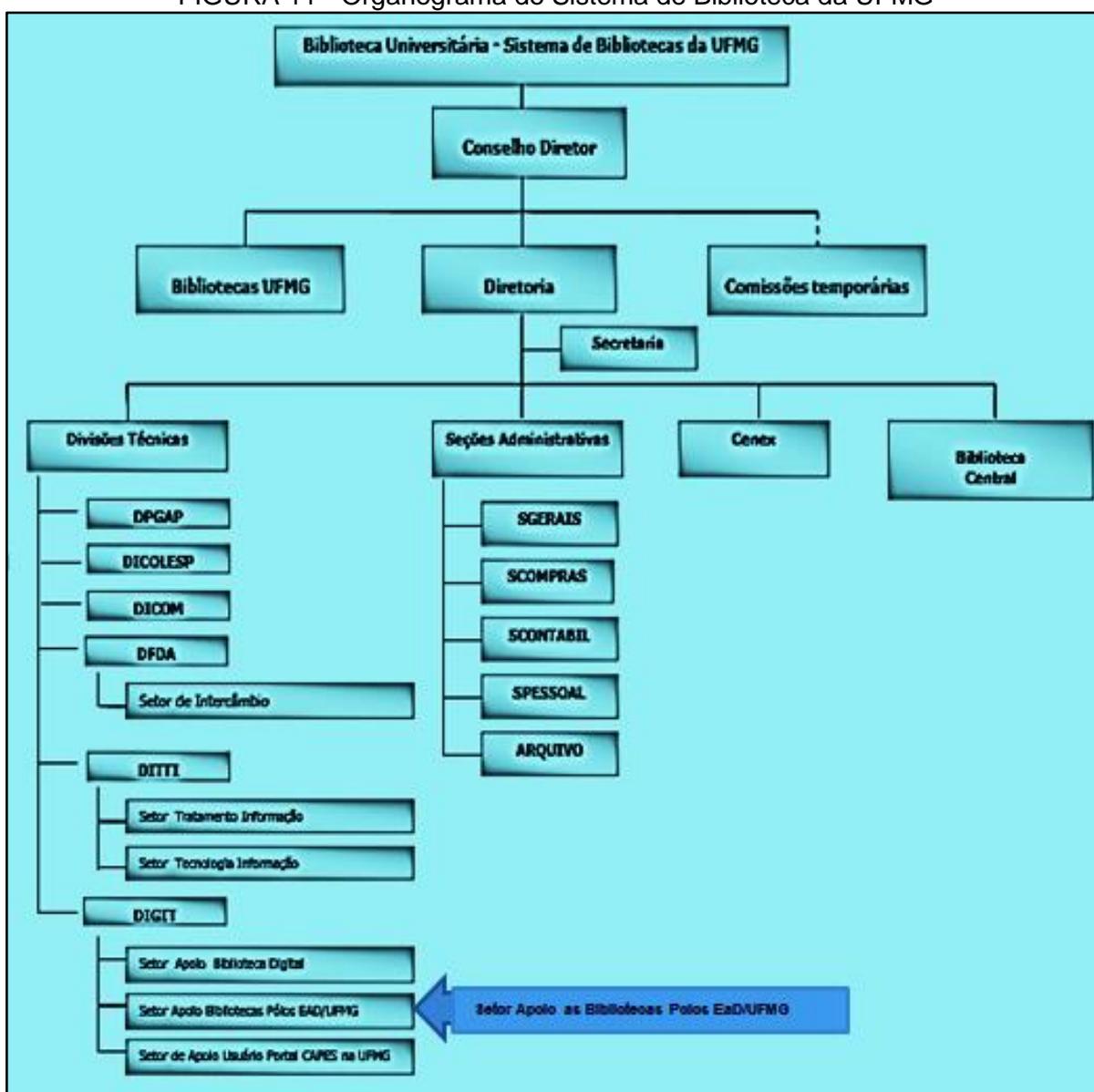
A UFMG possui em sua estrutura, a Biblioteca Universitária, que é o órgão suplementar responsável tecnicamente pelas 25 Bibliotecas do SB/UFMG, e pelo

provimento de informações necessárias às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade, bem como pela coordenação técnica, administração e divulgação dos recursos informacionais.

O SB/UFMG possui em sua infraestrutura um Setor de Apoio às Bibliotecas Polos, e, conseqüentemente, apoio aos seus usuários. Esse setor foi criado no ano de 2012 e tem como um dos seus objetivos promover a interação entre as Bibliotecas do Sistema com as Bibliotecas dos Polos e ainda apoio e interlocução com os usuários da EaD.

A consulta ao site do Sistema identificou a presença de um organograma contendo um setor específico para tratar sobre a EaD, denominado de Setor de Apoio às Bibliotecas dos Polos da EaD, o qual está subordinado ao Departamento de Gestão, Informação e Tecnologia (DIGIT), conforme apresentado na Figura 11.

FIGURA 11 - Organograma do Sistema de Biblioteca da UFMG



FONTE: BU/UFMG (2018).

Embora seja mencionada a presença do Setor de Apoio a Bibliotecas dos Polos, não foram encontradas demais informações no site a respeito do referido setor. No entanto, os estudos de Costa, Santos e Barbosa (2015, p. 44) mencionam que, na estrutura organizacional do Sistema, a qual possui seis divisões técnicas, para suporte às bibliotecas dos cursos presenciais da UFMG, foi criado um setor de apoio às Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial.

Esse Setor de Apoio às Bibliotecas dos Polos, no Sistema de Bibliotecas da UFMG, foi criado com o objetivo de apoiar alunos e as Bibliotecas dos Polos onde a Universidade oferece os cursos a distância, de modo que esse Setor ofereça ao alunado da EaD os mesmos serviços e produtos prestados ao aluno dos cursos presenciais.

Destaque para o acesso ao acervo bibliográfico, no que se refere à bibliografia básica dos cursos, sendo oferecidos os serviços de comutação bibliográfica, acesso a Bibliotecas Digitais, acesso ao Portal de Periódicos da Capes, treinamentos para o acesso e uso desses serviços e empréstimo do material informacional já existente no Sistema de Bibliotecas da UFMG. Mesmo havendo o Setor, produtos e serviços inerentes ao atendimento e apoio a esse aluno é necessário, com a presença de um bibliotecário para gerir a coleção e atender as necessidades desses usuários. E, assim, o Sistema cumpre o seu papel de apoio aos alunos, no ensino, pesquisa e extensão, seja ele aluno presencial ou remoto.

4.3 Educação a Distância na Universidade Federal de Ouro Preto

A responsabilidade em gerenciar a EaD na UFOP está a cargo do Centro de Educação Aberta e a Distância da UFOP (CEAD/UFOP), que se apresenta como uma unidade acadêmica da instituição, cujo objetivo é “[...] oferecer cursos na modalidade a distância, nos níveis de Graduação, Pós-Graduação e Extensão” (CEAD/UFOP, 2018, online).

Essa unidade foi instituída no ano de 1998, quando o município de Itabirito manifestou interesse em construir um Polo vinculado à UFOP. No decorrer dos tempos, outros municípios também fizeram parcerias, incluindo outras instituições como a UFMT. Nesse contexto, a unidade se ampliou tornando-se um setor independente, com equipe técnica e especializada para tratar, exclusivamente, as questões dos cursos oferecidos a distância.

Pelas informações disponibilizadas no site do CEAD/UFOP, constatou-se que a UFOP oferece quatro cursos de Graduação a distância: Administração, Geografia, Matemática e Pedagogia. Quanto aos Polos, diversos municípios são contemplados,

vinculados a quatro estados: Bahia, Espírito Santo, Minas Gerais e São Paulo. O Quadro 9 expõe essas informações.

QUADRO 9 - Distribuição dos cursos, objetivos de cada um e Polos em que são oferecidos

Cursos de Graduação EaD	Objetivo do curso	Polo
Administração Pública	Contribuir para o desenvolvimento social e econômico do Brasil, por meio de métodos científicos e racionais de organização do Serviço Público	Alterosa (Minas Gerais), Araguari (Minas Gerais), Bálsamo (São Paulo), Barão de Cocais (Minas Gerais), Caratinga (Minas Gerais), Conselheiro Lafaiete (Minas Gerais), Coromandel (Minas Gerais), Divinolândia de Minas (Minas Gerais), Governador Valadares (Minas Gerais), Ipatinga (Minas Gerais), Itapevi (São Paulo), Jandira (São Paulo), João Monlevade (Minas Gerais), Lagamar (Minas Gerais), Mata de São João (Bahia), Ouro Preto (Minas Gerais), Salinas (Minas Gerais), São João da Boa Vista (São Paulo), São José dos Campos (São Paulo) e Três Marias (Minas Gerais)
Geografia	Contribuir para a formação de profissionais para o ensino nos níveis Fundamental e Médio, enfatizando suas conexões interdisciplinares e focando a avaliação da ação antrópica e a apropriação dos recursos naturais	Alterosa (Minas Gerais), Araguari (Minas Gerais), Barão de Cocais (Minas Gerais), Caratinga (Minas Gerais), Carlos Chagas (Minas Gerais), Divinolândia de Minas (Minas Gerais), Governador Valadares (Minas Gerais), Ipatinga (Minas Gerais), João Monlevade (Minas Gerais), Lagamar (Minas Gerais) e Ouro Preto (Minas Gerais)
Matemática	Formar professores de Matemática <i>criativos</i> , reflexivos e críticos capacitados para atuar no ensino nos diversos níveis, conscientes do significado e da importância social de sua profissão, que deve estar direcionada para a humanização do indivíduo e a preservação de sua liberdade	Alterosa (Minas Gerais), Apiaí (São Paulo), Araguari (Minas Gerais), Barão de Cocais (Minas Gerais), Caratinga (Minas Gerais), Conselheiro Lafaiete (Minas Gerais), Ipatinga (Minas Gerais), Itabira (Minas Gerais), Itapevi (São Paulo), Jales (São Paulo), João Monlevade (Minas Gerais), Lagamar (Minas Gerais), Salinas (Minas Gerais), São João da Boa Vista (São Paulo) e São José dos Campos (São Paulo)
Pedagogia	Realizar um trabalho pedagógico que busca a formação de professores que possam adquirir os referenciais teóricos e práticos que os auxiliem a refletir sobre o sistema educacional, podendo transformá-lo	Águas Formosas (Minas Gerais), Alterosa (Minas Gerais), Araguari (Minas Gerais), Barão de Cocais (Minas Gerais), Camaçari (Bahia), Caratinga (Minas Gerais), Coromandel (Minas Gerais), Dias D'Ávila (Bahia), Divinolândia de Minas (Minas Gerais), Esplanada (Bahia), Ipatinga (Minas Gerais), Itanhém (Bahia), Itapevi (São Paulo), Jandira (São Paulo), João Monlevade (Minas Gerais), Lagamar (Minas Gerais), Lagoa Santa (Minas Gerais), Mata de São João (Bahia), Ouro Preto (Minas Gerais), Passos (Minas Gerais), Salvador (Bahia), São João da Boa Vista (São Paulo), São Sebastião do Passé (Bahia), Sete Lagoas (Minas Gerais) e Simões Filho (Bahia)

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

De acordo com o Quadro 9, percebe-se que, embora a instituição ofereça apenas quatro cursos de Graduação, o número de Polos é expressivo, o que evidencia que a instituição rompe as barreiras geográficas ao levar educação para as regiões mais afastadas, mesmo que essas estejam fora dos limites territoriais do estado onde está localizada a sede da UFOP (Minas Gerais). Essa proposta de levar educação para diferentes partes do Brasil atende as recomendações da UAB, que pretende oferecer uma rede de ensino unificada, o que facilita a democratização do ensino a todos os cidadãos, como mencionou Costa (2013), Dus e Dumbra (2013), Fernandes (2017), dentre outros estudos publicados.

No site do CEAD/UFOP, consta que há parceria com órgãos e instituições, sejam eles vinculados à UFOP ou não. Constituem parceiros do Centro de EaD na UFOP: Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão, Universidade Federal do Mato Grosso, Universidade Federal de São João Del Rey, Universidade Federal de Lavras e Universidade Federal do Espírito Santo. Não foi constatada nenhuma informação acerca da parceria, participação ou envolvimento do Centro com o Sistema de Bibliotecas da instituição.

4.3.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto

Na UFOP, as Bibliotecas Universitárias estão agrupadas em um Sistema vinculado à Reitoria, denominado de Sistema de Bibliotecas e Informação (SISBIN). Esse Sistema é composto por 12 bibliotecas setoriais, tendo como principal objetivo “[...] promover o acesso à informação contribuindo para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da comunidade universitária” (SISBIN, 2018, on-line).

Historicamente, o Sistema foi instituído no ano de 1998, e ao longo dos anos foi se desenvolvendo, com incorporação de diversas bibliotecas espalhadas nos três campi da Universidade (Ouro Preto, Mariana e João Monlevade). Atualmente, todos os três campi possuem Bibliotecas vinculadas ao Sistema, sendo elas: Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas; Biblioteca da Escola de Farmácia; Biblioteca do Departamento de Geologia e Mineração; Biblioteca da Escola de Nutrição; Biblioteca do Instituto de Filosofia, Artes e Cultura; Biblioteca do Instituto de Ciências Humanas e Sociais; Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Biológicas; Biblioteca da Escola de Minas; Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas; Biblioteca do Departamento de Música; Biblioteca da Medicina e Biblioteca do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (SISBIN, 2018).

A Biblioteca Central sediada no campus de Ouro Preto é responsável pela gestão dos recursos informacionais, além das questões técnicas e administrativas a serem instituídas em todo o Sistema. Sendo assim, as atividades oferecidas aos usuários estão a

cargo de cada uma das unidades, as quais oferecem serviços variados, de acordo com as necessidades do público-alvo principal que frequenta cada uma das Bibliotecas.

Dentre os serviços que o Sistema oferece em correspondência com a realidade de cada Biblioteca, citam-se como principais: catálogo on-line, acervo impresso, acervo digital por meio de bases de dados, confecção de fichas catalográficas, COMUT, acesso a normas e regulamentos, dentre outros. A oferta desses serviços está em correspondência com a literatura, sobretudo a oferta de acervos virtuais (CUNHA, 2010) e acervos impressos e acesso a catálogos informatizados (NASCIMENTO; SÁ, 2016). No entanto, é importante considerar a contribuição dos Sistemas de Bibliotecas na oferta de treinamentos ou outras atividades educativas que capacitem os usuários ao uso dos recursos oferecidos (BLATTMANN, 2001; BERTAGNOLLI, 2007; CRUZ, 2007; ANTÔNIO, 2013).

Quanto à parceria, integração, envolvimento ou menção a serviços oferecidos à EaD, não foi localizada nenhuma informação sobre essas questões no Sistema de Biblioteca da UFOP.

4.4 Educação a Distância na Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Na UFRGS, a EaD apresenta uma estrutura descentralizada, em parceria com as unidades acadêmicas da instituição, as quais possibilitam o plano curricular dos cursos e gerenciam os recursos envolvidos para possibilitar o funcionamento dos cursos de Graduação.

O órgão responsável pela EaD nessa universidade é a Secretaria de Educação a Distância (SEAD), instituída pela Portaria Interna n. 2.975. O objetivo desse órgão é “[...] promover institucionalmente o desenvolvimento e a implantação de políticas e ações em EaD, bem como o aperfeiçoamento pedagógico por meio das tecnologias de informação e comunicação” (SEAD, 2019, on-line).

Além desse objetivo, a citada secretaria sustenta-se em valores éticos e responsabilidade pela qualidade do ensino, cuja premissa que lhe é atribuída é viabilizar o desenvolvimento institucional da modalidade de EaD e, ainda de forma mais ampla, “[...] o fomento ao uso qualificado das tecnologias como tempo-espço e a promoção de inovação em processos de ensino-aprendizagem” (SEAD, 2019, on-line).

A SEAD conta com o apoio de diferentes setores ou órgãos da Universidade, como Reitoria, Pró-Reitorias e setores vinculados, além do Centro de Processamento de Dados. Em conjunto, esses órgãos possibilitam o desenvolvimento das ações de EaD. Além disso, há apoio de instituições externas, como a Capes, que, por meio do sistema UAB, cuja coordenação institucional na UFRGS encontra-se sob a responsabilidade da SEAD, catalisa e qualifica programas e cursos de formação na modalidade educacional a distância.

De acordo com informações disponibilizadas na página da SEAD, na internet, a UFRGS está oferecendo seis cursos de Graduação, sendo que nove cursos foram encerrados e há previsão de serem ministrados cinco novos cursos. Assim como na UFMG, há presença de Polos de Apoio Presencial que atendem todos esses cursos, distribuídos em diferentes regiões do estado gaúcho. O Quadro 10 apresenta os cursos na modalidade EaD, suas respectivas unidades executoras e os Polos em que são ofertados.

QUADRO 10 - Cursos de Graduação, unidades acadêmicas e Polos de Apoio Presencial, na UFRGS (continua)

Nome do curso	Situação	Unidades Acadêmicas	Polo
Licenciatura em Computação Robótica	Previsto	Campus Litoral Norte	Imbé, Santo Antônio da Patrulha, Novo Hamburgo, Picada Café – Centro e Porto Alegre
Letras-Ingês	Previsto	Instituto de Letras	Porto Alegre, Santo Antônio da Patrulha, Bagé, Novo Hamburgo e Quaraí (continuação)
Letras – Português e Literatura	Previsto	Instituto de Letras	Arroio dos Ratos, Cachoeira do Sul, Imbé, Porto Alegre Vila Flores
Ciências Biológicas	Previsto	Instituto de Ciências Básicas da Saúde	Gramado, Imbé, Porto Alegre, São Francisco de Paula e Jacuizinho
Biblioteconomia	Previsto	Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação	Porto Alegre, Santa Maria, Gramado, Três de Maio, Tio Hugo, Seberie Imbé
Ciências Sociais	Em andamento	Campus Litoral Norte	Arroio dos Ratos, Camargo, Imbé, Sapucaia do Sul, Sobradinho e Vila Flores
Geografia	Em andamento	Campus Litoral Norte	Cerro Largo, Encantado, Picada Café, Santana da Boa Vista e Seberi
Pedagogia	Em andamento	Campus Litoral Norte	Arroio dos Ratos, Balneário Pinhal e Serafina Corrêa
Ciências da Natureza	Em andamento	Instituto de Geociências	Imbé, Novo Hamburgo, Porto Alegre e São Francisco de Paula
Pedagogia	Em andamento	Faculdade de Educação	Porto Alegre, Imbé e Vila Flores
Desenvolvimento Rural – Segunda edição	Em andamento	Faculdade de Ciências Econômicas	Camargo, Gramado, Mostardas, Restinga Seca, Santa Vitória do Palmar, Santo Antônio da Patrulha, São Lourenço do Sul e Três de Maio

(conclusão)

Nome do curso	Situação	Unidades Acadêmicas	Polo
Desenvolvimento Rural – Primeira edição	Encerrado	Faculdade de Ciências Econômicas	Cachoeira do Sul, Camargo, Constantina, Picada Café, Quaraí, Santa Vitória do Palmar, Santo Antônio da Patrulha, São Francisco de Paula, São Lourenço do Sul, Tapejara, Três de Maio e Três Passos
Artes Visuais	Encerrado	Instituto de Artes	Gramado, Porto Alegre, Santo Antônio da Patrulha e São Leopoldo
Ciências Biológicas	Encerrado	Instituto de Biociências	Imbé, Porto Alegre e Rio Grande
Letras – Inglês	Encerrado	Instituto de Letras	Gramado, Porto Alegre, Santa Maria, Santana do Livramento, Santo Antônio da Patrulha e São Leopoldo
Música	Encerrado	Instituto de Artes	Ariquemes (Rondônia), Cachoeirinha, Canoinhas (Santa Catarina), Cristópolis (Bahia), Irecê (Bahia), Itaiópolis (Santa Catarina), Linhares (Espírito Santo), Salvador (Bahia), São Félix (Bahia), São Bento do Sul (Santa Catarina) e Porto Velho (Rondônia)
Matemática	Encerrado	Instituto de Matemática	Porto Alegre
Planejamento e Gestão – Segunda edição	Encerrado	Faculdade de Ciências Econômicas	Arroio dos Ratos, Balneário Pinhal, Cachoeira do Sul, Camargo, Constantina, Itaqui, Picada Café, Quaraí, Santo Antônio da Patrulha, São Francisco de Paula, São Lourenço do Sul, Três de Maio e Três Passos
Planejamento e Gestão – Primeira edição	Encerrado	Faculdade de Ciências Econômicas	Arroio dos Ratos, Balneário Pinhal, Camargo, Constantina, Hulha Negra, Itaqui, Picada Café, Quaraí, Santo Antônio da Patrulha, São Francisco de Paula, São Lourenço do Sul e Três Passos
Administração	Encerrado	Escola de Administração	Bagé, Caxias do Sul, Ijuí, Lajeado, Osório, Passo Fundo, Pelotas, Porto Alegre, Santa Maria e São Leopoldo

FONTE: Dados da pesquisa (2019).

O Quadro 10 expõe a existência de cursos vinculados a diferentes áreas do conhecimento, contemplando desde as áreas de Exatas, Linguística, Artes e Sociais Aplicadas. Além disso, constata-se a existência de 53 Polos, alguns deles localizados em outros estados brasileiros como Santa Catarina, Rondônia, Espírito Santo e Bahia.

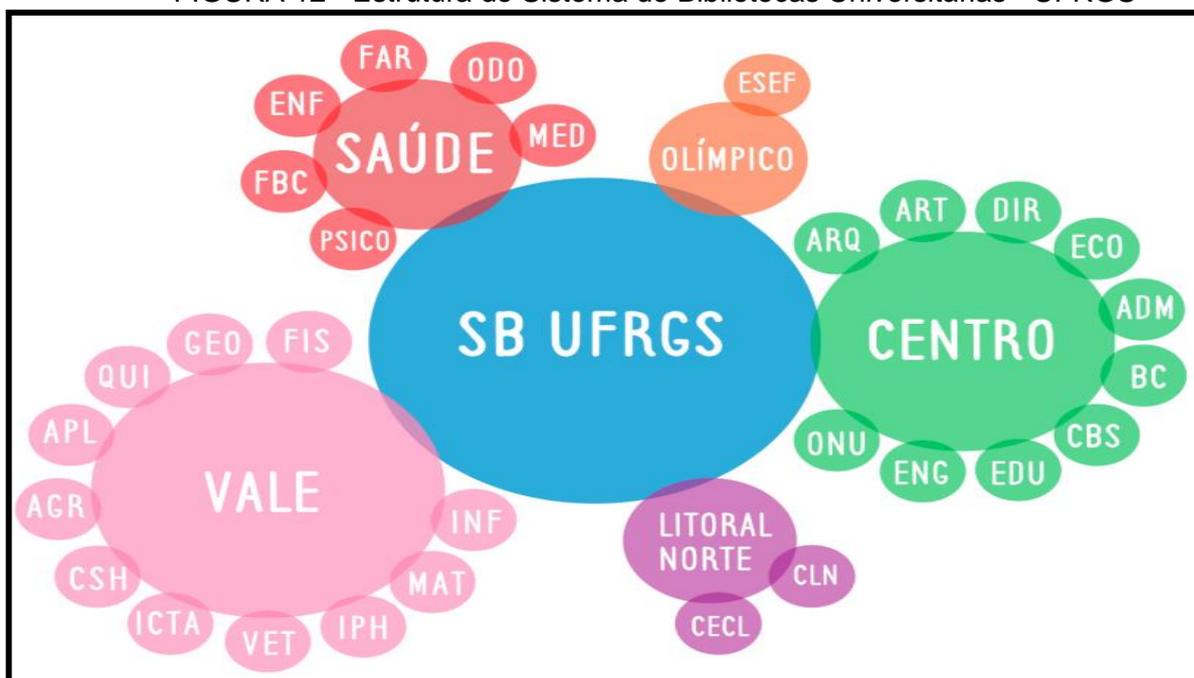
Mediante a análise à página institucional da SEAD, não foram encontradas informações acerca da presença de bibliotecários ou da parceria e/ou apoio firmado com a Biblioteca Universitária da instituição, que confirme a contribuição desse profissional para a melhoria e qualificação do ensino a distância na UFRGS.

4.4.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

A UFRGS possui um Sistema de Bibliotecas Universitárias (SB/UFRGS) constituído por 31 Bibliotecas distribuídas em seis campi. O Sistema possui: uma Biblioteca Central, responsável pela coordenação técnica; uma Biblioteca Escolar; uma Biblioteca Depositária da Documentação da Organização das Nações Unidas; e 28 bibliotecas setoriais com acervos relacionados às diferentes áreas do conhecimento referentes aos cursos oferecidos em sua unidade acadêmica (SB/UFRGS, 2019).

A Figura 12 apresenta a estrutura do Sistema, cujas Bibliotecas encontram-se distribuídas nos cinco campi da Universidade.

FIGURA 12 - Estrutura do Sistema de Bibliotecas Universitárias - UFRGS



FONTE: SB/UFRGS (2019).

As Bibliotecas oferecem diversos serviços de informação à comunidade universitária (alunos, docentes e técnicos administrativos) e à comunidade externa. Dentre

eles, a disponibilização de acervos impressos e eletrônicos para consulta e empréstimo domiciliar, acesso aos recursos assinados pela Universidade mesmo fora do campus, capacitações dos usuários na utilização dos recursos informacionais e suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

A oferta desses serviços tem correspondência com os resultados obtidos com a pesquisa de Coonin *et al.* (2001) e Coonin, Williams e Steiner (2011), quando demonstraram que os serviços oferecidos estão em formatos diferentes e com suporte dos bibliotecários que permanecem em sintonia com os usuários, a fim de identificar problemas e solucioná-los. É nesse contexto e com essa intervenção que as Bibliotecas Universitárias tornam-se parceiras da educação superior, ao fortalecer as práticas desenvolvidas na Universidade, sobretudo no que tange ao ensino, à pesquisa e à extensão (DIAZ, 2012).

No site do Sistema, não foi encontrado o organograma do Sistema e nem referência sobre o ensino a distância e seus usuários, o que justifica a realização do estudo de caso com entrevistas realizadas aos diretores do Sistema, como complementação desta segunda etapa da tese.

4.5 Educação a Distância na Universidade Federal Rural de Pernambuco

A UFRPE iniciou as atividades para oferta de cursos a distância no ano de 2005, por meio do Programa Pró-Licenciatura do Ministério da Educação. Ao longo do tempo, o número de cursos foi crescendo e a instituição se evoluindo, sendo instituída a Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UAEADTec), a qual trata das questões relativas ao ensino na modalidade a distância.

Por meio dessa unidade, a UFRPE vem se destacando no contexto estadual e no eixo Norte-Nordeste como uma das instituições pioneiras na oferta de cursos na modalidade a distância. De acordo com informações disponibilizadas na página web dessa unidade acadêmica, os esforços unidos em prol da EaD na Universidade é fruto do engajamento dos seus profissionais comprometidos com o processo de ampliação das atividades educacionais da UFRPE, “[...] visando à difusão de cursos de nível superior para atender a uma demanda de formação profissional, há muito tempo reprimida em vários municípios” (UAEADTec, 2019a, on-line).

Sendo assim, atualmente, são oferecidos nove cursos de Graduação a distância espalhados em quinze Polos de Apoio Presencial nos estados de Pernambuco e Bahia, com pretensão para criação de outros três Polos, estendidos a estados vizinhos. O Quadro 11 apresenta a gestão da EaD, na UFRPE, discorrendo informações sobre os cursos, unidades que os gerenciam e os Polos em que são oferecidos.

QUADRO 11 - Cursos a distância, unidades de vinculação e Polos na UFRPE

Nome do curso	Unidades Acadêmicas	Polo
Administração Pública	Departamento de Administração	Afrânio, Carpina, Limoeiro, Pesqueira e Recife
Computação	Laboratório de Computação	Afrânio, Carpina, Limoeiro, Surubim, Palmares, Pesqueira, Recife, Gravatá, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes, Olinda, Trindade e Tabira
Sistemas da Informação	Sistemas da Informação	Ipojuca, Gravatá, Trindade, Pesqueira e Camaçari (Bahia)
Artes Visuais	Artes Visuais	Carpina, Gravatá, Jaboatão dos Guararapes, Recife, Vitória da Conquista (Bahia) e Ilhéus (Bahia)
Física	Física	Carpina, Gravatá, Limoeiro e Surubim
História	História	Afrânio, Carpina, Gravatá e Pesqueira
Ciências Naturais	Ciências Naturais	Palmares
Letras	Letras	Afrânio, Carpina e Pesqueira
Pedagogia	Pedagogia	Afrânio, Carpina, Gravatá, Ipojuca, Pesqueira, Jaboatão dos Guararapes, Trindade e Surubim

FONTE: Dados da pesquisa (2019).

Importante destacar que essa Universidade instituiu a primeira Pós-Graduação *stricto sensu* do Brasil, inteiramente dedicada à EaD, por meio do Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância, com objetivo de preparar as pessoas para atuar com a temática EaD, haja vista a formação voltada a recursos humanos, gestão e as tecnologias na EaD.

Observa-se que, semelhantes às demais Universidades analisadas neste estudo, a UFRPE tem aderido à EaD, realizando um trabalho com uma Unidade/Secretaria especializada em EaD, de modo a garantir a excelência e melhoria contínua das atividades oferecidas. Destaca-se, como atividade diferenciada, se comparando com outras instituições, a criação da Pós-Graduação *stricto sensu*.

No que se refere à presença do bibliotecário ou do Sistema de Bibliotecas junto à Unidade Acadêmica de EaD na UFRPE, não foi identificada, no site dessa unidade, nenhuma menção à participação de bibliotecários. No entanto, no site, constam relatórios dos cursos, os quais foram observados que há serviços de Bibliotecas nos Polos e avaliação desses serviços, tais como aborda no Projeto Pedagógico do Curso de Licenciatura em Letras/Língua Portuguesa – EaD, que cita o seguinte:

Os materiais didáticos são produzidos pela gráfica da UAEADTec, disponibilizados em formato digital no ambiente virtual de aprendizagem, publicados no formato de livros e disponibilizados em meio impresso na **Biblioteca Central** da UFRPE [...]. Ressalta-se que, além de materiais didáticos publicados em meio impresso e virtual, há orientação aos docentes para produção de videoaulas, além de utilização de ferramentas já disponíveis no próprio ciberespaço, como vídeos do youtube, artigos científicos on-line, **bibliotecas virtuais**, redes sociais, bem como outras ferramentas tecnológicas que podem auxiliar a aprendizagem dos discentes (UAEADTec, 2019b, p. 356).

Ainda consta no referido documento que há avaliação do acervo, dos serviços da Biblioteca e das Bibliotecas dos Polos:

52% avaliaram como bom o acervo da Biblioteca da sede UFRPE para atender às demandas do Curso de Letras EAD/UFRPE. Ressalta-se que os dados apontam para a avaliação positiva quanto ao acervo da Biblioteca Central da UFRPE, localizada em Dois Irmãos, Recife, Pernambuco. [...] E a maior parte dos estudantes (34%) avaliou como regular a infraestrutura da biblioteca nos polos de apoio presencial. [...] As bibliotecas dos polos dispõem dos títulos [...] 420 dos materiais didáticos produzidos para os cursos EAD/UFRPE. No entanto, é preciso ampliar o acervo de obras para compor o acervo do curso de Letras EAD, como obras paradigmáticas, os clássicos de literatura, bem como livros de referência nas diferentes áreas temáticas contempladas na matriz do curso (UAEADTec, 2019b, p. 417-419).

No entanto, mediante a entrevista, foi observado que a UAEADTec implantou e equipou Bibliotecas em todos os Polos de atuação com acervos impressos novos, acesso a serviços e produtos impressos e on-lines.

4.5.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural de Pernambuco

Na UFRPE, as Bibliotecas Universitárias estão organizadas em um Sistema Integrado, o Sistema Integrado de Biblioteca da UFRPE (SIB/UFRPE), que foi criado em 2014, sendo constituído por:

- **Uma biblioteca Central e uma Biblioteca Setorial:** ambas localizadas no campus de Dois Irmãos, município de Recife;
- **Três Bibliotecas de unidades acadêmicas:** a Biblioteca da Unidade Acadêmica de Garanhuns, a Biblioteca da Unidade Acadêmica de Serra Talhada e a Biblioteca da Unidade Acadêmica do Cabo de Santo Agostinho;

- **Uma Biblioteca de Ensino Médio e Profissionalizante:** vinculada ao Colégio Agrícola Dom Agostinho IKas, localizado em São Lourenço da Mata.

Em conjunto, o Sistema possui um total de seis Bibliotecas, organizadas de forma descentralizada e, semelhante aos Sistemas de Bibliotecas das demais instituições, a missão do SIB/UFRPE é prover informações necessárias para o andamento das atividades e dos projetos ligados à pesquisa, ensino e extensão da UFRPE. Mesmo sendo um Sistema descentralizado, cabe à Biblioteca Central coordenar, tecnicamente, os setores e os serviços bibliotecários oferecidos nas diferentes unidades acadêmicas da instituição (SIB/UFRP, 2019).

Mediante a consulta ao site do SIB/UFRPE, não foi constatada na estrutura organizacional desse Sistema, menção acerca dos serviços prestados à EaD, e relação do Sistema com a Unidade Acadêmica de EaD da UFRPE.

No entanto, consta no Projeto Pedagógico do Curso de Letras da EaD que, desde 2013, o SIB-UFRPE disponibiliza a base de dados de livros eletrônicos Ebook Central, uma Biblioteca Virtual com mais de 230.000 títulos de variadas áreas do conhecimento, publicados por renomadas editoras, de acesso integral, atendendo parte da demanda dos usuários da EaD por livros estrangeiros e nacionais. Em meio digital, desde 2008, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTUDU/FRPE) disponibiliza as teses e dissertações dos Programas de Pós-Graduação da UFRPE (Sede e Unidades Acadêmicas), promovendo uma disseminação da produção científica nos contextos nacional e internacional. A partir de 2018, passaram a ser disponibilizadas as versões digitais dos trabalhos de conclusão dos cursos de Graduação e Especialização no Repositório Institucional (RI) da UFRPE. Esse repositório também abriga documentos da produção intelectual da UFRPE, como o Caderno Ômega, e da memória institucional, que fazem parte do projeto de digitalização de acervos (UAEADTec, 2019b).

Importante reforçar que a parceria entre as Bibliotecas e a EaD (Centro, Secretaria ou Unidade) é uma condição básica para que os serviços oferecidos possibilitem a satisfação dos usuários, que poderão realizar as atividades acadêmicas com mais facilidade, por conseguinte, obtendo-se melhores índices de desempenho (LLAMA, 1986; WOLF, 2014). Vale a pena reforçar, também, que além da parceria, os serviços e recursos disponibilizados precisam ser divulgados, por meio de planos de marketing ou outras ações que demonstrem a alunos e professores o que as Bibliotecas estão realizando em prol da qualificação do ensino a distância nas universidades (WOLPERT, 1998; VIGGIANO; AULT, 2001; VIEIRA, 2018).

4.6 Educação a Distância na Universidade de Brasília

A UnB é outra instituição pioneira no ensino a distância no Brasil, visto que iniciou suas atividades de utilização das tecnologias digitais na educação, nas últimas décadas do século XX. Nessa Universidade, o órgão responsável em tratar das questões relativas ao ensino a distância está a cargo do Centro de Educação a Distância da Universidade de Brasília (CEAD/UnB), cuja tarefa principal desse departamento é desenvolver e viabilizar ações educativas a distância em diversas áreas do conhecimento. Desde 1979, “[...] promove e facilita o acesso à educação, cultura e saberes, ocupando lugar de destaque entre as universidades públicas brasileiras na execução de cursos a distância” (CEAD, 2019, on-line).

A partir desse propósito, o CEAD firma parceria com a UAB e o Programa Aprendizagem para o 3º Milênio, com o intuito de promover e disponibilizar para uso ferramentas, recursos e tecnologias inovadoras, que estimulem o ensino-aprendizagem, de forma mais interativa e motivadora. Assim, há esforços no sentido de criar e aprimorar tecnologias e metodologias de ponta, com o uso de serviços de webconferência, gravação de vídeos e da manutenção do Ambiente Virtual de Aprendizagem da UnB.

Nesse contexto, manifesta-se a missão do CEAD, que é a de promover a EaD, visando a oferta de ensino de referência social, com ações integradas por metodologias ativas, tecnologias digitais da informação e comunicação, e mediadas por práticas pedagógicas inovadoras.

Na UnB, são ofertados dez cursos na modalidade a distância, distribuídos em municípios externos à região metropolitana, como também, semelhantes à UFRGS, há Polos que atendem cidades de outros estados como Acre, Goiás, Minas Gerais, Bahia, Mato Grosso, São Paulo, Tocantins, Paraíba e Roraima. O Quadro 12 discrimina os cursos, as unidades que os gerenciam diretamente e o Polo de Apoio Presencial em que são ofertados.

QUADRO 12 - Cursos de Graduação, unidades acadêmicas e Polos de Apoio Presencial, na UnB (continua)

Nome do curso	Unidades Acadêmicas	Polo
Administração Pública	Faculdade de Economia,	Cruzeiro do Sul (Acre), Rio Branco (Acre) e Barretos (São Paulo)
Artes Visuais	Instituto de Artes	Acrelândia (Acre), Brasília (Acre), Cruzeiro do Sul (Acre), Rio Branco (Acre), Sena Madureira (Acre), Tarauacá (Acre), Posse (Goiás), Buritis (Minas Gerais), Ipatinga (Minas Gerais), Barretos (São Paulo), Itapetininga (São Paulo) e Palmas (Tocantis)
Biologia	Instituto de Ciências Biológicas	Alto Paraíso (Goiás) e Itapetininga (São Paulo)

(conclusão)

Nome do curso	Unidades Acadêmicas	Polo
Educação Física	Faculdade de Educação Física	Piritiba (Bahia), Buritis (Minas Gerais), Barra do Bugres (Mato Grosso), Primavera do Leste (Mato Grosso), Duas Estradas (Paraíba), Boa Vista (Rondônia) e Barretos (São Paulo)
Geografia	Instituto de Ciências Humanas	Alexânia (Goiás), Goiás (Goiás), Posse (Goiás), Buritis (Minas Gerais), Barretos (São Paulo), Itapetininga (São Paulo), Palmas (Tocantis) e Diamantino (Mato Grosso)
Letras	Instituto de Letras	Acrelândia (Acre), Sena Madureira (Acre), Carinhanha (Bahia), Águas Lindas (Goiás), Alexânia (Goiás), Alto Paraíso (Goiás), Buritis (Minas Gerais) e Ipatinga (Minas Gerais)
Música	Instituto de Artes	Rio Branco (Acre), Cruzeiro do Sul (Acre), Sena Madureira (Acre), Xapuri (Acre), Anápolis (Goiás), Posse (Goiás), Buritis (Minas Gerais), Ipatinga (Minas Gerais), Primavera do Leste (Mato Grosso), Boa Vista (Roraima) e Porto Nacional (Tocantis)
Pedagogia	Faculdade de Educação	Acrelândia (Acre), Brasiléia (Acre), Xapuri (Acre), Carinhanha (Bahia), Águas Lindas (Goiás), Alexânia (Goiás), Alto Paraíso (Goiás), Cavalcante (Goiás) e Goiás (Goiás)
Teatro	Instituto de Artes	Rio Branco (Acre), Cruzeiro do Sul (Acre), Sena Madureira (Acre), Tarauacá (Acre), Xapuri (Acre), Posse (Goiás), Ipatinga (Mato Grosso), Barra do Bugres (Mato Grosso), Primavera do Leste (Mato Grosso), Barretos (São Paulo), Itapetininga (São Paulo) e Palmas (Tocantis)
Física	Instituto de Física	Buritis (Minas Gerais), Itapetininga (São Paulo) e Santos (São Paulo)

FONTE: Dados da pesquisa (2019).

Os dados apresentados no Quadro 12 demonstram que a maioria dos Polos atendidos pelos cursos a distância oferecidos pela UnB pertence ao estado do Acre, o que evidencia a possibilidade de extensão da Universidade para pontos diferentes da nação, permitindo que as limitações de espaço sejam rompidas, em consonância com a proposta da UAB. Também é possível constatar que essa Universidade oferece cursos em Polos de estados vizinhos, como, por exemplo, Minas Gerais, cujo Polo Buritis é atendido pelo curso de Pedagogia da UFMG e pelo curso de Artes Visuais da UnB. Portanto, a EaD possibilita a integração, sendo o Polo o ponto de encontro entre as diferentes instituições e os estudantes.

Esse resultado vai ao encontro do que recomendam diversos estudos publicados na literatura brasileira, como: Costa (2013), Silva e Reis (2014) e Sena e Chagas (2015), acerca da importância da integração entre os setores, departamentos e sistemas mantidos pelas instituições. Na literatura internacional, destaca-se o trabalho defendido por Sonnenwald e Livonen (1999), em especial quando discorre que a integração não depende apenas da estrutura tecnológica, mas também da atuação humana, fator fundamental para garantir um atendimento mais satisfatório aos usuários. Também se destaca o estudo de Tury, Robinson e Bawden (2015), realizado na Universidade de Londres, ao constatar que,

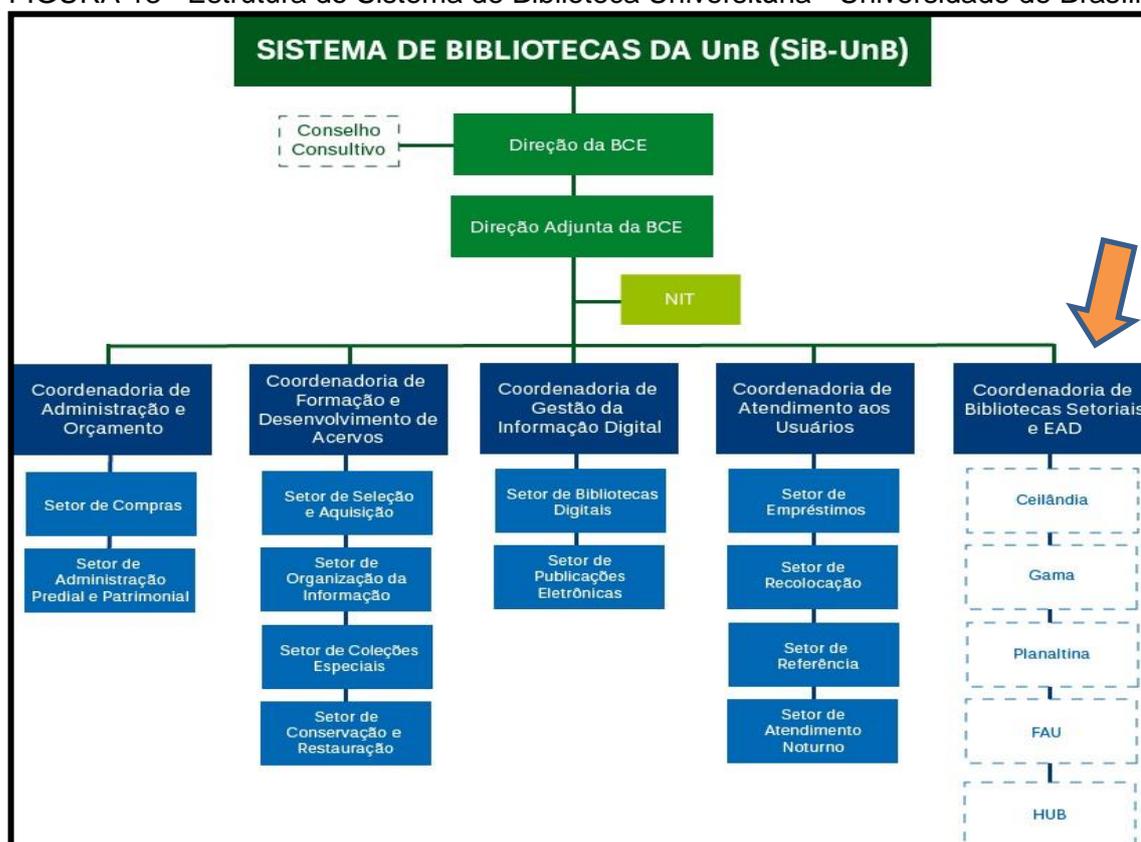
mesmo que os usuários da EaD são mais autônomos no uso dos serviços oferecidos pelas Universidades, eles sentem-se mais confiantes quando recebem auxílios e orientações de profissionais que gerenciam os serviços nas instituições.

Semelhante à UFRGS, na página institucional do CEAD, da UnB, não foi constatada informação acerca da presença do bibliotecário e do Sistema de Bibliotecas na gestão da EaD. Há, no organograma desse órgão, profissionais ligados às áreas de Pedagogia, Tecnologia da Informação e equipe de apoio.

4.6.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade de Brasília

O Sistema de Biblioteca da UnB (SIB/UnB) é composto por cinco coordenações, dentre elas uma coordenadoria de bibliotecas setoriais e EaD. A direção da Biblioteca Central é responsável pela gestão, manutenção e organização dessa biblioteca específica. Compete à direção exercer supervisão geral das atividades administrativas, técnicas e acadêmicas da Biblioteca Central; comparecer às reuniões de colegiado e conselhos de que for membro; manter a Biblioteca articulada com as demais unidades acadêmicas e administrativas da UnB; criar comissões internas; e propor políticas informacionais no âmbito da UnB. A Figura 13 expõe o organograma do Sistema com destaque à coordenadoria de EaD.

FIGURA 13 - Estrutura do Sistema de Biblioteca Universitária - Universidade de Brasília



FONTE: SIB/UnB (2019).

Mesmo identificando informações sobre a coordenação de bibliotecas setoriais e EaD, mediante a consulta aos sites da Biblioteca Universitária da UnB não foi possível constatar mais informações sobre os tipos de serviços realizados pela coordenadoria de EaD. Mas, como no Sistema de Biblioteca da UFMG, o Sistema da UNB consta na sua infraestrutura sistêmica uma divisão responsável pela EaD, ainda que dividida com a Coordenadoria de Bibliotecas Setoriais, conforme indicado na Figura 13.

CAPÍTULO 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir deste capítulo, são apresentados os resultados obtidos de acordo com a metodologia e etapas propostas. Apresentam-se as análises dos resultados e interpretações dos dados.

5.1 Resultados das entrevistas com diretores dos Centros de Apoio à EAD

Nesta etapa, os dados coletados são apresentados e analisados, de modo a possibilitar o alcance dos objetivos propostos para esta pesquisa. A organização do capítulo segue a seguinte sequência: primeiramente são analisados os dados coletados na entrevista realizada com os gestores dos Centros de EaD das Universidades. Em seguida, analisam-se os dados das entrevistas com os diretores dos Sistemas de Biblioteca. Por fim, na última subseção deste capítulo, apresentam-se os dados coletados com o estudo de usuários (alunos dos cursos a distância das instituições analisadas).

Ressalta-se que o instrumento utilizado com os gestores de EaD foi composto por 22 perguntas, o instrumento com os diretores dos Sistemas de Bibliotecas, 25, e o questionário aplicado a alunos, 16 questões. Nesses instrumentos, algumas perguntas foram específicas de cada grupo, ao passo que algumas perguntas mais genéricas, como características, papel da EaD e uso/disponibilização de recursos informacionais se repetiram entre os grupos estudados.

5.1.1 Entrevistas com gestores dos Centros de Educação a Distância

Esta seção destina-se à apresentação das informações coletadas com os gestores da EaD. Para melhor apresentação dos resultados, as perguntas foram agrupadas em cinco grandes blocos, contemplando as seguintes categorias: 1 - Perfil dos entrevistados; 2 - Dados sobre a EaD; 3 - Sobre a contribuição e a realidade das Bibliotecas e dos bibliotecários, no âmbito do ensino a distância; 4 – Recursos e serviços informacionais; e 5 – Integração entre os Centros de EaD e as Bibliotecas.

5.1.2 Perfil dos entrevistados: Gestores de EaD

Esta categoria foi composta pelos seguintes elementos: formação na Graduação, titulação na pós-graduação. Os resultados revelaram uma amostra bastante heterogênea, sobretudo no que tange à formação na Graduação, com profissionais oriundos de áreas distintas, conforme apresentado no Quadro 13.

QUADRO 13 - Perfil dos entrevistados – Gestores da Educação a Distância nas instituições analisadas

Graduação	Pós-Graduação
Matemática	Doutorado em Tecnologias
Enfermagem	Doutorado em Enfermagem
Engenharia de Produção	Doutorado em Administração de Empresas
Economia	Doutorado em Agronomia
Administração	Doutorado em Administração
Física	Doutorado em Ensino de Ciências

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Os gestores de EaD, além de possuírem distintas formações na Graduação, em diferentes áreas de conhecimento, possuem também, em nível de Pós-Graduação, doutorados em diferentes áreas, com destaque aos Programas de Pós-Graduação em Administração. Todos os entrevistados possuem o título de doutor, sendo que um deles apresenta um estágio pós-doutoral em Ensino de Ciência e Tecnologia.

De modo geral, a partir dos dados analisados sobre o perfil dos entrevistados, é possível evidenciar a composição de uma amostra bastante diversificada, com profissionais oriundos de diferentes áreas do conhecimento, cujo trabalho realizado no Centro de EaD está direcionado ao mesmo propósito, que é facilitar a gestão da EaD nas Universidades.

5.1.3 Dados sobre a Educação a Distância

Esta categoria investigou as opiniões e informações dos entrevistados sobre as seguintes informações: papel da educação a distância na educação superior brasileira, cursos que podem ser ofertados em EaD, cursos EaD existentes na instituição e avaliação do MEC.

No que se refere ao papel da EaD na educação superior brasileira, ao serem indagados, houve unanimidade nas respostas, considerando a importância que essa modalidade educacional assume no ensino superior brasileiro. A maioria dos entrevistados considera que a EaD é fundamental por garantir a ampliação do acesso ao ensino, atingindo diferentes classes sociais. Os entrevistados entendem essa modalidade de educação como uma estratégia que possibilita o alcance da Universidade além de seus muros, ação essa necessária para estimular a democratização do acesso à educação. Com a EaD, como pontuado pelos gestores, torna-se possível fornecer a todos os brasileiros, independente de

condições socioeconômicas, a concretização do direito de estudar, por conseguinte, tem-se a consolidação da cidadania.

Evidencia-se pelos comentários, que a EaD é alcançada com o potencial das tecnologias, que possibilita a oferta de ensino superior a todas as regiões do país, sobretudo aquelas situadas em locais distantes dos grandes centros urbanos. Desse modo, torna-se possível democratizar o ensino, visto que os alunos não precisam distanciar-se de suas cidades para acessar a sede da Universidade, normalmente, localizada em um centro urbano. Na opinião de um entrevistado, a EaD possibilita *“[...] a ampliação, descentralização e democratização do acesso e apoio à disseminação e à qualificação do uso de tecnologias digitais da informação e da comunicação no ensino superior”* (Entrevistado-EaD 6).

O potencial das tecnologias como contributo para a EaD é um dos resultados mais evidentes nos comentários dos entrevistados: *“[...] Educação a distância é muito voltada para tecnologia em si e recursos tecnológicos; ela tem dado a oportunidade de acesso a esse grupo populacional [...] levar a educação a todos os lugares, aqueles locais de difícil acesso [...]”* (Entrevistado-EaD 2). Constata-se, nos dados coletados, que a Universidade, ao se apropriar das tecnologias, ganha como contribuição o ensino democrático, uma vez que rompe as barreiras geográficas e também as temporais: *“[...] Acho que é um papel fundamental, tanto porque ela permite a gente chegar a lugares mais distantes”* (Entrevistado-EaD 5). Assim, a EaD contribui com aqueles que estão distantes, como também com os que não têm tempo suficiente para frequentar o ambiente presencial da universidade: *“[...] Muitos dos cidadãos não têm o acesso à universidade [...] a disponibilidade do tempo para se dedicar ao estudo, porque muitos, a maioria trabalha [...] há necessidade de deslocamento [...]”* (Entrevistado-EaD 2).

Nesses comentários, entende-se que a EaD possui uma dupla contribuição: 1 - democratizar o ensino, visto que o fator geográfico não é mais uma barreira e 2 – facilitar o acesso ao ensino para aqueles que não possuem tempo disponível. Além dessas contribuições, os entrevistados mencionaram que, por meio das tecnologias, estimula-se a necessidade de planejamento das ações educativas, da elaboração e disponibilização de material didático, com destaque para a possibilidade de esse material poder ser acessado a qualquer momento. Essa constatação se apresenta no comentário de um dos participantes da pesquisa, ao afirmar que: *“[...] com a EaD, temos que planejar o ensino [...] e o material fica todo gravado, registrado de alguma maneira, disponível para o aluno ler e reler e ter tempo de tirar as dúvidas, né? [...]”* (Entrevistado-EaD 1).

Outro ponto pertinente apontado por um dos participantes deste estudo diz respeito à contribuição da EaD para melhoria do ensino presencial, visto que, por meio das práticas de planejamento e da interação entre aluno e professor nos ambientes virtuais de aprendizagem, novas formas de aprendizagem passam a ser desenvolvidas.

[...] No sentido geral, eu acho que a educação a distância ela pode permitir melhorar o ensino na educação presencial e permite também a expansão e possibilidade de outros indivíduos, outras pessoas, que não tem acesso ao sistema presencial, terem acesso à educação a distância [...]. Permite novas formas de aprendizagem, tanto na expansão do acesso ao ensino superior, via o atendimento de novos públicos que estão [...] longe, que não tem acesso ao ensino superior presencial [...] (Entrevistado-EaD 4).

Os resultados ora alcançados estão em correspondência com muitos estudos publicados na literatura sobre EaD. Assim como os entrevistados, Abbad, Zerbini e Souza (2010) acreditam que é papel principal da EaD garantir a democratização do conhecimento na sociedade, além da construção de novos mecanismos de aprendizado, com valorização da aprendizagem colaborativa estimulada pelas mídias digitais. Assim, “[...] o estudo assíncrono e veiculado por múltiplas mídias possibilita o acesso de profissionais à aprendizagem a qualquer hora e em qualquer lugar [...]” (ABBAD; ZERBINI; SOUZA, 2010, p. 297). Além disso, essa característica da EaD “[...] a torna um importante meio de democratização e ampliação do acesso de minorias à aprendizagem e à qualificação profissional” (ABBAD; ZERBINI; SOUZA, 2010, p. 297). Moore e Kearsley (2007, p. 8) comentam que a natureza multidimensional dessa área compreende “[...] o 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”. E, para Levy (2007, p. 158), devemos construir novos modelos para gerar conhecimentos, reconhecendo “[...] as experiências adquiridas, onde o aprendizado não ocorre mais somente em espaços como escolas e universidades”.

A partir dos resultados alcançados com a primeira pergunta, partiu-se para uma nova indagação junto aos entrevistados, dessa vez com o propósito de identificar se a EaD pode ser oferecida em todas as áreas do conhecimento. Na opinião dos entrevistados, todas as áreas podem oferecer cursos a distância, com exceção daquelas áreas que demandam de laboratórios para atividades práticas, sobretudo com vinculação desses laboratórios a instituições públicas, como acontece com os cursos de Medicina, cujos alunos precisam experimentar a prática médica, junto a uma comunidade de pacientes.

Alguns entrevistados citaram, também, como cursos que demandam um atendimento presencial, os cursos ligados à Engenharia, haja vista a necessidade da aplicação de experimentos muito comum nos cursos ligados a áreas tecnológicas. O Quadro 14 apresenta a opinião dos entrevistados, considerando a impossibilidade de alguns cursos serem oferecidos na modalidade a distância.

QUADRO 14 - Cursos que não podem ser oferecidos a distância, na visão dos entrevistados

Questão: Na sua opinião, todas as áreas do conhecimento são passíveis de oferecer cursos na modalidade a distância?	
Instituição	Respostas
EaD 1	“[...] Então, tem certos conteúdos que podem ser presenciais. Mas, mesmo nesses cursos na área de Medicina, na área de saúde, eles têm uma boa parte que pode ser, sim, ministrada, através da educação a distância [...]”.
EaD 2	“[...] [Nem todos os cursos] todas as profissões na área da saúde têm uma formação muito voltada para atividades práticas e são atividades, na maioria, desenvolvidas nos cenários de atenção à saúde [...]”.
EaD 3	“[...] Nem todos os cursos, talvez, das áreas são passíveis de oferecer o curso a distância. Demanda um desenvolvimento maior. O curso de Medicina, algumas disciplinas deles são passíveis de ocorrer a distância [...]”.
EaD 4	“[...] Em algumas áreas, tem momentos que não poderia ser a distância, que deveriam ser presenciais. Por exemplo, [...] na área da saúde [...]”.
EaD 5	“[...] Então, eu digo que a EaD ela tem para oferecer em todos os cursos. Agora, alguns vão se apropriar mais e outros menos [...]”.
EaD 6	“Por exemplo, a restrição de cursos de Engenharia, Medicina e saúde para qualquer oferta na modalidade a distância não capta da realidade e a diversidade das possibilidades de realização de atividades mediadas por tecnologias [...]”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

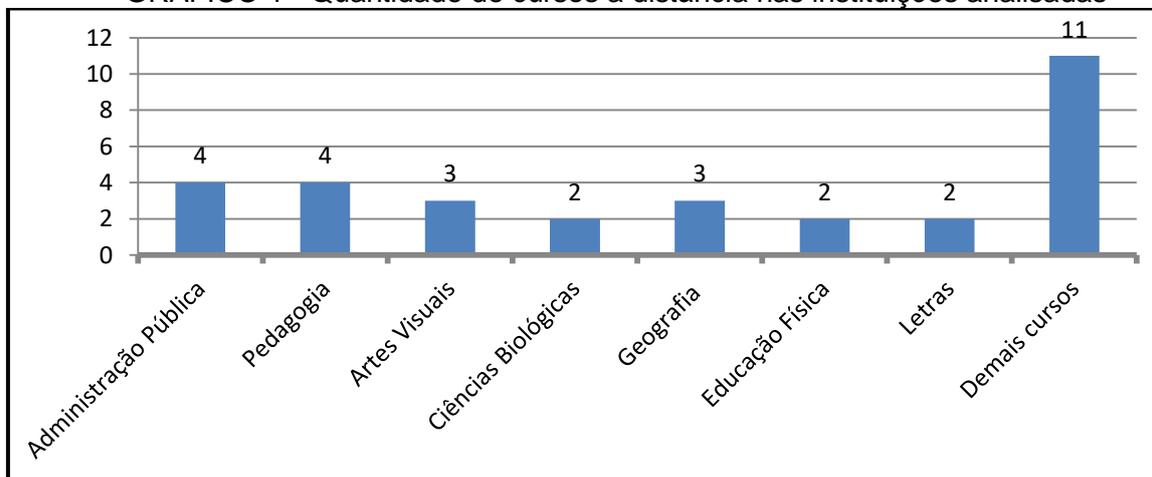
Os comentários dos participantes levam a inferir que um dos fatores impeditivos da EaD em determinadas áreas, como a da saúde, pode ser um fator determinante no desenvolvimento de atividades presenciais, por meio dos cursos semipresenciais. A presencialidade ou a modalidade a distância, em muitos casos, precisa estar associada a disciplinas específicas e não aos cursos ou áreas, conforme pontuado por um dos participantes: “[...] Cada uma das áreas poderá ter restrições a atividades que possam ser totalmente a distância. Penso que o filtro a esse respeito não deva ser por curso, mas pela competência ou pela habilidade exigida na área/disciplina do curso” (Entrevistado-EaD 6).

Acerca da presencialidade em disciplinas de alguns cursos a distância, característica essa que interfere na formação dos cursos semipresenciais, alguns estudos reforçam o potencial desses cursos. Para Rodrigues Júnior e Fernandes (2014), os cursos semipresenciais são adequados e benéficos quando forem ofertados de modo coerente: suas atividades práticas irão requerer a atuação presencial, considerando não prejudicar o aprendizado do estudante.

Esse resultado de que nem todos os cursos podem ser oferecidos na modalidade a distância, em especial os cursos vinculados à área da saúde, encontra correspondência quando os entrevistados citam os cursos que as instituições oferecem. Quanto a essa questão, a partir dos apontamentos apresentados pelos entrevistados, não

são oferecidos cursos das áreas de saúde e Engenharia nas instituições analisadas, havendo predominância dos cursos do tipo licenciatura (26 cursos) e aos cursos de bacharelado (5). A quantidade de cursos nas seis instituições é apresentada no Gráfico 1.

GRÁFICO 1 - Quantidade de cursos a distância nas instituições analisadas



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Além dos cursos oferecidos em maior quantidade, como Administração Pública, Pedagogia, Artes Visuais, Ciências Biológicas, Geografia, Educação Física e Letras, os demais cursos são: Matemática, Sistemas de Informação, Física, Computação, Ciências Agrárias, Ciências da Natureza, Ciências Sociais, Música, Teatro, Desenvolvimento Rural para EaD e Química.

Considerando a pontuação dos cursos oferecidos através da EaD oriunda do processo avaliativo do MEC, a quarta pergunta investigou os resultados obtidos nessa avaliação e as recomendações apresentadas pelos avaliadores. Os dados coletados revelam que todos os cursos foram avaliados, com pontuação suficiente para determinar o funcionamento deles. Embora a maioria dos entrevistados não tenha mencionado a nota obtida, haja vista a necessidade de consultar os relatórios avaliativos, em uma instituição dois cursos foram avaliados com notas 4 e 5, o que representa um resultado bastante satisfatório e, em uma instituição, as notas de alguns cursos foram: 2, 3, 4 e 5. Recomendações oriundas do processo de avaliação também não foram mencionadas pelos entrevistados.

Em linhas gerais, os resultados alcançados com a análise dos dados sobre a EaD indicaram que essa modalidade educacional é sustentada pelas tecnologias digitais, e tem a intenção de garantir a democratização do acesso à educação, por conseguinte, acesso à informação e ao conhecimento. O papel da EaD é social e, ao mesmo tempo, com ganhos sociais, podendo ser ofertada em diferentes cursos, vinculados a diferentes áreas do conhecimento, sobretudo nas áreas de humanidades e sociais. O oferecimento a distância não dispensa um planejamento e gestão adequados, com as devidas adequações

apontadas pelos processos avaliativos, tendo em vista garantir a melhoria contínua, objetivando a excelência e a qualidade do que é oferecido. De acordo com Armengol (2002, p. 194), no caso da EaD, o avanço progressivo de seus modelos vai da educação tradicional à educação a distância, cursos on-lines, universidades virtuais e, finalmente, universidades totalmente globalizadas. O que se segue é uma evocação de alguns dos elementos importantes das universidades que exigem mudanças, a fim de adaptá-los aos impactos produzidos pela globalização.

5.1.4 Contribuição/participação das bibliotecas e bibliotecários no ensino a distância na visão dos diretores da EaD

Nesta categoria de análise, consideram-se os seguintes aspectos: menção das Bibliotecas nas recomendações avaliativas do MEC (considerando as avaliações divulgadas em relatórios produzidos pelo MEC e INEP, dentre outras instituições de avaliação), presença do bibliotecário junto à equipe dos Centros de Educação e relação da Biblioteca com o desempenho dos alunos.

Quanto às Bibliotecas na avaliação do MEC, em três instituições houve menção, em duas Universidades a Biblioteca não foi mencionada e um entrevistado não soube informar, uma vez que não havia acompanhado o processo. De todo modo, nas instituições com recomendações em relação à Biblioteca, os entrevistados relataram que a Biblioteca é um fator determinante para qualificação dos cursos, sobretudo no que se refere à estruturação desses cursos; um entrevistado relatou que, em todas as avaliações, sempre se analisa a estrutura das Bibliotecas, com destaque a infraestrutura oferecida para atendimento ao aluno, como também a contemplação das bibliografias básicas e complementares nos acervos.

Em linhas gerais, os comentários dos entrevistados indicaram reconhecimento de que a Biblioteca é exigência do MEC. Na instituição, cujo profissional não respondeu (por ser recente no cargo de gestor), ele reconhece essa importância, ao relatar que: *“certamente, por conhecer o processo de avaliação do INEP, é!... Um dos requisitos que eles avaliam é a disponibilidade do acervo bibliográfico para os alunos”* (Entrevistado-EaD 2). Em outra instituição, em que houve recomendação acerca da Biblioteca pelos avaliadores do MEC, o entrevistado reconhece que a ausência de melhorias na estruturação da Biblioteca impactou na nota que o curso obteve. Afirma que, mesmo havendo esforços empreendidos junto com os bibliotecários, é difícil atender todos os detalhes exigidos: *“[...] A estrutura física sempre fica um pouquinho a dever. Só para dar um exemplo a nossa Biblioteca Central ainda não possui um elevador para acesso ao segundo andar. Então, isso são coisas que fez a gente diminuir [...]”* (Entrevistado-EaD 5).

Destaca-se que, na Biblioteca em que não houve recomendação na avaliação do MEC, o entrevistado justifica que esse resultado está associado ao trabalho de disponibilização de acervos digitais, como o repositório digital, que abriga diferentes materiais produzidos pela instituição e que são utilizados como bibliografias dos cursos. Nessa mesma instituição, o entrevistado relata que, normalmente, o MEC costuma indagar sobre a existência das Bibliotecas, nos Polos, embora essa questão não tenha sido mencionada, na última avaliação. O entrevistado acredita que o acervo disponibilizado no formato digital pode inviabilizar a existência dessas unidades: “[...] *Eles [os avaliadores do MEC] acham que deveria existir uma Biblioteca no Polo, mas a gente apresenta que, hoje, dado o acesso à internet, não é necessário ter mais Biblioteca no Polo [...]*” (Entrevistado-EaD 4).

A legislação vigente acerca da exigência da Biblioteca como critério avaliativo dos cursos está disposta no documento *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*, que reza sobre a instalação das Bibliotecas nos Polos de Apoio Presencial (BRASIL, 2007). A partir desse documento, boa parte da literatura publicada no Brasil reforça a necessidade de se investir na estruturação das Bibliotecas dos Polos, tal como o estudo de Mattos Filha e Cianconi (2015), ao mencionar que, nessas unidades, os critérios avaliativos deveriam incluir, também, outros elementos, como: interação entre bibliotecários e a comunidade da EaD e os tipos de serviço prestados. Ademais, deveria ser investigado o planejamento dos recursos a serem oferecidos, de modo a garantir aos alunos dos cursos a distância o mesmo direito dos alunos presenciais, quanto ao acesso e uso.

Atrelado à existência das Bibliotecas como critério avaliativo, uma das perguntas do questionário contemplou a presença do bibliotecário junto às atividades realizadas pela equipe dos Centros de Educação. As respostas foram unânimes quanto à não existência, embora em uma instituição o bibliotecário tenha atuado nessa equipe, como colaborador contratado, tendo ele mesmo se desligado da instituição por motivos acadêmicos. Essa situação, segundo o entrevistado, exigiu a negociação com o Sistema de Bibliotecas, considerando possibilitar a integração de um novo bibliotecário na equipe. E essa demonstração por parte da entrevistada revela a existência de uma integração deste Centro com o Sistema de Bibliotecas da instituição, e a valorização do profissional na equipe. Isso vai ao encontro das sugestões de pesquisadores como Costa (2013), Silvia (2014), Ferreira (2017) e Fernandes (2017), que citam a importância de uma interação entre os Sistemas de Bibliotecas e os Centros de Apoio à EaD.

Dentre os profissionais que atuam na equipe do Centro, na maioria das instituições, foram mencionados os seguintes: revisores, diagramadores, designs gráficos e profissionais de tecnologia. Mesmo não sendo constatada a presença do bibliotecário nessa equipe interdisciplinar, os entrevistados relataram que a Biblioteca Central está integrada às

atividades do Centro, no sentido de oferecer materiais bibliográficos nas plataformas/ambientes digitais. Um dos entrevistados assim discursou:

[...] A gente tinha design, essas questões que iriam ajudar o curso como um todo, mas nunca teve [...] um bibliotecário na equipe multidisciplinar. A gente, em compensação, tem um diálogo muito interessante com a nossa Biblioteca; a gente tem uma diretoria que cuida da Biblioteca Central e das Setoriais [...] e todos os cursos apontam para títulos que temos dentro da Biblioteca, o que chamamos de e-book central. Então, a nossa interação, nesse sentido, foi muito fortalecida (Entrevistado-EaD 5).

A realidade levantada com os dados coletados demonstra uma contradição, no que recomendam alguns estudos publicados na literatura. Na visão de Mostafa (2003), o bibliotecário deve ser elemento indispensável na equipe de EaD, uma vez que ele conhece as fontes e as formas de organização da informação, o que lhe possibilita atuar inclusive como tutor. A autora recomenda que o bibliotecário precisa ser inserido nessa equipe desde a fase de planejamento dos cursos. Fernandes (2017, p. 62) considera pertinente que uma instituição atuante na EaD reveja a configuração dos seus recursos humanos, “[...] levando em conta a importância do profissional da informação [bibliotecário] para essa modalidade de ensino, na perspectiva que venha a contribuir diretamente com os diversos atores envolvidos nesse processo”. Desse modo, assim como pontuou, também, Smolentzov, Borges e Silva (2015), o bibliotecário poderá contribuir com a elaboração, tratamento e formas de acesso aos materiais bibliográficos requeridos nos cursos.

Em contextos de pandemias, calamidades públicas, desastres naturais, dentre outras ocorrências, o bibliotecário e as bibliotecas tornam-se agentes de apoio na disseminação da informação para produção de novos conhecimentos. Na pandemia do Covid-19³, por exemplo, esse papel é ampliado, contemplando o apoio às atividades educativas, sobretudo quando mediada pelas tecnologias digitais. Sobre isso, Sala *et al.* (2020, p. 15) afirmam que, nesse momento de pandemia, o bibliotecário que atua nas Universidades precisa reforçar seu papel de mediação, realizando “[...] a divulgação científica, a disponibilização de consulta a fontes de informação e disseminação de informações relacionadas aos desafios enfrentados pela população”.

Outro elemento investigado na categoria *contribuição da Biblioteca e bibliotecários* diz respeito à relação das Bibliotecas na EaD com o desempenho do estudante. Os dados coletados expressam a importância da Biblioteca na opinião de todos os entrevistados, embora alguns desses consideraram que, com as tecnologias, o uso

³ A pandemia do Covid-19, no Brasil, doença causada pelo novo *coronavírus*, teve início em 26 de fevereiro de 2020. Desde então, em 3 de julho de 2020, a transmissão comunitária foi confirmada para todo o território nacional. Fonte: https://pt.wikipedia.org/wiki/Pandemia_de_COVID-19_no_Brasil

presencial da Biblioteca diminui e, por conseguinte, aumentou-se o uso de coleções digitais. O Quadro 15 expõe alguns comentários que evidenciam essa constatação.

QUADRO 15 - O papel da Biblioteca no desempenho do aluno e o uso dela

Na sua opinião, qual a relação existente entre o uso de Biblioteca e o desempenho escolar do aluno de Graduação?	
Instituições	Comentários
EaD 1	“[...] Eles utilizam pouco. Incomoda-me, ver tantos livros novos que nós colocamos e depois de tantos anos os livros continuam a maioria dentro do mesmo plástico [...]. Isso, realmente, é uma coisa que me perturba, mas, é uma realidade negativa!”.
EaD 2	“A biblioteca é imprescindível no processo de formação. Mas, eu acredito que a primeira opção [...] da busca do dado pelo usuário não se dá pela credibilidade, mas pela facilidade de acesso. Então, a tecnologia vem facilitar esse acesso, e depois ele faz um processo seletivo da informação”.
EaD 3	“[...] Acho que todo polo poderia ter a sua biblioteca, o seu centro cultural [...]”.
EaD 4	“[...] Eu acho que o acesso ao acervo, seja presencial ou a distância, é fundamental para qualquer formação de nível superior. Então, eu acho que é muito importante a existência de bancos de dados, livros, acesso a periódicos [...]”.
EaD 5	“Eu digo o seguinte, a gente fez uma reflexão [...], hoje o aluno vai muito pelo Google, o que ele encontrar já está bom para ele. Então, o uso da biblioteca, seja ela com livro físico ou digital, precisa ser incentivado pelos nossos professores [...]”.
EaD 6	“[...] A ampliação das bases de consulta pública, bem como da disponibilização de materiais em meios virtuais (referindo-me aqui a materiais adequadamente indexados) tem sido determinante nisso. Ademais, as fontes (acervos virtuais) pagas pela universidade e disponibilizadas pela Capes, inclusive nos polos e pelo login de cada aluno, têm auxiliado consideravelmente [...]”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

A contribuição da Biblioteca para melhoria do ensino a distância é relatada, também, em estudos da literatura nacional e internacional. De acordo com Spudeit, Viapiana e Vitorino (2010), as Bibliotecas manifestam-se como mediadoras da informação, contribuindo para melhoria do aprendizado dos estudantes, haja vista contribuir para a construção de conhecimento e para a aquisição de competências para uso da informação. Para Mccarthy (2017), o aluno melhora o seu desempenho nas atividades acadêmicas, quando procura a Biblioteca e utiliza as fontes de informação do acervo. Quanto à diminuição de frequência à Biblioteca física, Cunha (2011, p. 18) identifica diversos estudos que reforçam essa constatação; no entanto, o autor acredita que as Bibliotecas criaram “[...] uma relação de interdependência com as comunidades a que servem e, mais importante, elas sabem como se adaptar à evolução do mundo à sua volta [...]”.

Para a categoria *Contribuição/participação das Bibliotecas e bibliotecários*, os resultados alcançados evidenciam que essa participação é necessária e que pode exercer um diferencial para melhoria da EaD, embora a atuação do bibliotecário e das Bibliotecas

esteja mais voltada ao planejamento da oferta de materiais que comporão os acervos bibliográficos, sejam eles físicos e/ou digitais.

5.1.5 Recursos e serviços informacionais

Fazem parte desta categoria os seguintes elementos: relação das atividades de ensino, pesquisa e extensão com o acesso aos acervos; disponibilização de recursos informacionais para alunos; bibliografias básicas dos cursos EaD; acervos e serviços dos polos; materiais didáticos elaborados pelo Centro de Educação e participação bibliotecária; serviços oferecidos pelos Sistemas de Bibliotecas para os alunos da EaD (pergunta fechada); e serviços e produtos oferecidos pelos Centros de Educação.

No que se refere à relação existente entre o ensino, a pesquisa e a extensão com a disponibilização dos acervos, para o aluno da EaD, os seis entrevistados consideram que essa relação é imprescindível. Destacam que a trindade universitária (ensino, pesquisa e extensão) precisa se manifestar nos cursos a distância, e o acesso à informação registrada nos livros, seja ele de modo físico e/ou eletrônico, é um mecanismo de sustentação para as atividades acadêmicas de um aluno universitário.

Por meio dos comentários dos entrevistados, infere-se que o professor possui papel fundamental ao estimular o uso da Biblioteca como subsídio nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Na opinião dos entrevistados: “[...] Continuo achando que é imprescindível, pedir que ele faça uma pesquisa bibliográfica [...] busque o bibliotecário para poder ajudar a orientá-lo, nessa busca [...]” (Entrevistado-EaD 2). “[...] Acho que é uma relação fundamental. A gente tem tentado incentivar, e isso é uma coisa que esteja se passando em outras universidades, é integrar mais o ensino, que o tradicional, com a pesquisa e a extensão [...]” (Entrevistado-EaD 5). “[...] Eu acho que é muito importante trabalhar esses três níveis, né? [...] Tentando melhorar o acesso, disponibilizando novas ferramentas, possibilidades [...]. A gente tem tentado, nesse processo, aproximar as ferramentas virtuais das ações de ensino, pesquisa e extensão [...]” (Entrevistado EaD 4). “[...] Toda a atividade universitária, que envolve a execução da sua tríade ensino-pesquisa-extensão, depende, certamente, da riqueza bibliográfica nela contida [...]” (Entrevistado-EaD 6).

Na visão de um dos entrevistados, as fontes de informação existentes nas Bibliotecas e a própria estrutura da Biblioteca são elementos da Universidade que possibilitam contribuições para a comunidade externa, o que demonstra o papel da Universidade, também, para o público externo:

[...] Outro dia, por exemplo, visitando um dos campi da [Universidade], percebi que 90% dos frequentadores da sua Biblioteca, naquele momento, não eram alunos, mas membros da comunidade

local que encontraram ali um espaço com infraestrutura, conectividade, acervo e condições de estudo (silêncio, conforto térmico etc.) adequados para suas perspectivas (no caso, estudantes para vestibular e concurso) (Entrevistado-EaD 6).

De acordo com Moore e Kearsley (2008, p. 208), grande parte da educação, em nível universitário, exige que os alunos façam alguma pesquisa que utilize materiais adicionais aos que são fornecidos pelo instrutor. Um grande desafio para os administradores da EaD tem sido proporcionar uma Biblioteca que pode ser comparada com a que estava disponível para os alunos no campus. O autor ainda conclui que, em 1967, a *Association of College and Research Libraries* (ACRL) emitiu diretrizes formais para o atendimento das necessidades dos alunos a distância. Por fim, os autores concluem que “[...] e com a chegada da internet, ficou mais fácil lidar com o problema. As bibliotecas acadêmicas estão começando a agregar a suas equipes bibliotecários especializados em educação a distância [...]” (MOORE; KEARLEY, 2007, p. 208).

No entendimento de Antônio (2013), a Biblioteca Universitária contribuirá para o ensino a distância mediante a disponibilização de materiais a serem utilizados nas disciplinas acadêmicas. Mas, esse uso não pode ser restritivo, voltado ao ensino, apenas, mas, sobretudo, contribuindo com ações de pesquisa, e de extensão, com envolvimento da comunidade interna e externa. Nesse contexto, cada vez mais, amplia-se o papel do bibliotecário, caracterizado como facilitador do processo de ensino-aprendizagem, criando mecanismos que auxiliem na articulação do conhecimento por parte dos usuários. Com a intenção de ampliar o uso da Biblioteca na melhoria das atividades de pesquisa e de extensão, “[...] a colaboração entre bibliotecários e docentes será fundamental para esse novo modelo de ensino, devendo a biblioteca assegurar produtos e serviços que apoiem a docência [...]” (ANTÔNIO, 2013, p. 9).

A respeito dos projetos pedagógicos dos cursos a distância e a disponibilização dos recursos informacionais, ao serem indagados sobre essa questão, as respostas obtidas sinalizam que há preocupação por parte dos coordenadores de curso em registrar nos projetos itens informacionais que sejam de fácil acesso para os alunos, independente se aluno presencial ou a distância.

Em todos os comentários foi mencionado que os coordenadores consultam o acervo da Biblioteca Universitária, a fim de identificar a existência dos itens que seriam incorporados às bibliografias. Nos casos em que os materiais não estejam nos acervos, é solicitada a aquisição dos mesmos. Nos projetos dos cursos em EaD também há essa preocupação por parte da equipe pedagógica que elabora os projetos. Em algumas situações, é solicitado o auxílio do centro de EaD, haja vista a elaboração de material próprio, como apostilas, ou a disponibilização de recursos em formato audiovisual.

Percebeu-se que, em quatro Universidades, a preferência é disponibilizar os materiais em formato digital, o que enaltece o papel da Biblioteca ou acervo digital, nesse processo. Nesse contexto, os Centros de Educação atuam na elaboração e disponibilização dos materiais e a Biblioteca Universitária adquire e disponibiliza os materiais eletrônicos adquiridos, normalmente, por meio de compra. Nas palavras dos entrevistados: “[...] O professor pode criar material para esse aluno e disponibilizar dentro da plataforma Moodle, que é nossa plataforma de trabalho [...]” (Entrevistado-EaD 3). “[...] Inclusive, as compras, que, hoje em dia, já priorizam as compras digitais, os livros digitais. E isso já consta, assim, que o acesso, o uso dessas bibliotecas digitais já está muito explícito nos projetos pedagógicos [...]” (Entrevistado-EaD 5). “[...] De modo geral, quando nós vamos produzir o material pedagógico, produzimos bem [...]; saber que a educação a distância tem que ser muito bem planejada [...]” (Entrevistado-EaD 1). “[...] Então, todos os projetos pedagógicos dos cursos têm lá um detalhamento da forma de acesso que nossa Universidade amplia via plataforma Moodle, nós temos o Moodle [...]” (Entrevistado-EaD 4).

Em duas Universidades, foi relatada a disponibilização de documentos em formato físico, também, para o aluno da EaD, estando grande parte desses livros nas Bibliotecas dos Polos. Assim, conforme relato: “[...] Nós temos os acervos, pequenos acervos nos Polos. Nesses locais, nós temos um pequeno acervo. Parte do acervo na Biblioteca Central, tá? [...] E o aluno da EaD, ele tem o mesmo tratamento do aluno presencial [...]” (Entrevistado-EaD 2).

Em outro comentário, evidencia-se a preocupação com acervos impressos e digitais: “[...] Além de acesso ao acervo físico das Bibliotecas da [Universidade], os Polos e os alunos possuem acesso ao acervo pago do Portal de Periódicos da Capes, tudo devidamente registrado nos documentos institucionais” (Entrevistado-EaD 6).

A importância da correspondência entre as bibliografias básica e complementar de um curso a distância e a disponibilização dos materiais dessas bibliografias não é, apenas, um critério de avaliação dos cursos pelo MEC, mas também um assunto muito discutido na literatura publicada na área de Educação e de Biblioteconomia. Na pesquisa de Pellegrini (2009), foi reforçada essa importância e a contribuição do bibliotecário que poderá atuar no provimento de materiais físicos, com a implementação das Bibliotecas dos Polos, quanto à oferta de materiais em ambientes digitais, como nas bases de dados, nos repositórios, nos portais de periódicos, dentre outras modalidades de Bibliotecas Digitais.

Com efeito, segundo a mesma autora, as Bibliotecas Digitais funcionam como estratégia para suprir determinados desafios, como indisponibilidade do material físico nas editoras e livrarias, ou nos casos da impossibilidade de criação das Bibliotecas próximas da cidade dos estudantes, as Bibliotecas dos Polos. Em todos os casos, o bibliotecário é o profissional que contribuirá com a equipe pedagógica que elabora os projetos dos cursos de

EaD, tornando acessível para os estudantes, os materiais indicados para cada disciplina (PELLEGRINI, 2009).

Atrelada à pergunta sobre os materiais informacionais e os projetos políticos pedagógicos, foi indagado se esses materiais são os mesmos indicados nos cursos presenciais. Foi revelada uma certa dúvida nos comentários dos entrevistados, visto que essa questão é tratada diretamente, com a equipe pedagógica de cada curso, nas unidades acadêmicas das instituições. De qualquer forma, notou-se uma similaridade das respostas, considerando que o mais coerente seria as bibliografias serem as mesmas e o aluno da EaD ter o acesso aos materiais, da mesma forma que o aluno presencial. Em três instituições, os entrevistados consideram que algumas bibliografias dos cursos sejam diferentes, considerando a peculiaridade de cada curso, por exemplo: um curso presencial é licenciatura ao passo que o curso a distância é bacharelado, ou outras especificações para cada curso. Em uma instituição, o entrevistado considera que as bibliografias são diferentes, considerando as peculiaridades existentes entre os cursos ofertados em uma e em outra modalidade, embora a garantia de acesso sempre seja priorizada para ambas as modalidades.

Quando os cursos são semelhantes, sem diferenciações, a EaD se torna, apenas, uma modalidade de educação, o que presume que as bibliografias precisam ser as mesmas, independente de o curso ser a distância ou presencial. Essa constatação aparece no relato de um dos entrevistados, ao mencionar que:

[...] Certamente, tem alguma bibliografia que é a mesma [...]. Então, esses professores são os mesmos que estão lá dentro da unidade acadêmica trabalhando com os alunos presenciais. Então, acredito que existe, sim, uma semelhança entre o referencial bibliográfico e eu acho que é isso que é esperado, porque, na realidade, eu entendo que a educação a distância é apenas uma modalidade [...] (Entrevistado-EaD 2).

Nesse comentário, presume-se que o aluno da EaD precisa ser tratado em condições de igualdade com o aluno da educação presencial, cabendo às instituições unir esforços em prol de uma gestão da EaD que possibilite essa igualdade, como relatado nos estudos de Pellegrini (2009), Antônio (2013), Costa (2013), Costa, Santa Anna e Cendón (2017a), dentre outros. Como ensinado por Pellegrini (2009), é preciso atender de modo igual, mesmo que existam desafios para isso. Assim, as tecnologias podem ser utilizadas como contributo para eliminar tais desafios, como também a formação de Bibliotecas ou espaços que possibilitem a socialização dos estudantes e o acesso aos itens informacionais, como acontece nas Bibliotecas dos Polos.

Acerca da existência das Bibliotecas dos Polos, as respostas a essa questão divergiram, sendo que os resultados indicaram a existência da Biblioteca (em duas

instituições), a não existência (duas instituições) e a existência de acervos não caracterizados, necessariamente, como Bibliotecas (duas instituições).

Segundo o entrevistado da instituição que disponibiliza a Biblioteca nos Polos, a formação e a gestão dessas Bibliotecas estão muito associadas à realidade socioeconômica do município: “[...] *Sim! Os Polos que possuem uma estrutura [...], tem bibliotecário, livro [...], e tem Polos um pouco mais simples*” (Entrevistado-EaD 5). Em outro comentário, percebe-se que a Biblioteca do Polo está equipada com materiais condizentes com as bibliografias dos cursos e que, no recinto da Biblioteca dos Polos, além de espaço para leitura, é disponibilizada atividade de consulta ao acervo físico e ao Portal de Periódicos da Capes.

Nas instituições que não oferecem esse tipo de Biblioteca, segundo um dos entrevistados, a Biblioteca dos Polos não é necessária, uma vez que os serviços de uma Biblioteca passam todos a serem oferecidos pelas Bibliotecas Digitais gerenciadas pelo Sistema de Bibliotecas e com o auxílio dos professores que elaboram seus próprios materiais disciplinares: “[...] *Não, pois a Biblioteca Digital supre essa necessidade. Então, fora a Biblioteca Digital e física cada professor tem a autonomia de resgatar o trabalho que lhe convém dentro da autonomia da disciplina dele [...]*” (Entrevistado-EaD 3). Em outra instituição que não há esse tipo de Biblioteca, o entrevistado justifica ser essa uma responsabilidade da Capes e das prefeituras:

Quando esses Polos são criados, a Capes entra em contato direto com as Prefeituras locais, e explica a necessidade física e equipamentos, também. Então, a questão da Biblioteca, sim. A Capes exige. Entretanto, as Prefeituras nem sempre atendem como a Capes quer [...]. Então, geralmente, isso é atendido, não 100%, mas parcialmente (Entrevistado-EaD 1).

Por fim, nas instituições, cuja Biblioteca dos Polos está representada por acervos isolados, na visão do entrevistado, uma Biblioteca Digital direcionada ao aluno da EaD se manifesta como uma Biblioteca do Polo, ou seja, nos Polos são oferecidos laboratórios para consulta a bases de dados, além de o aluno acessar o conteúdo disponibilizado no próprio ambiente virtual de aprendizagem. Desse modo, o Polo cumpre sua missão em oferecer a sua Biblioteca via acervos digitais, sendo que o aluno pode acessá-los nos laboratórios de informática instalados nos Polos (Entrevistado- EaD 4). A outra instituição que disponibiliza acervos nos Polos reconhece que esse acervo, para ser uma Biblioteca, precisa de muito mais investimento, tanto na estrutura física, quanto no que se refere à presença de um bibliotecário para gerenciar o acervo e orientar os usuários.

Como eu disse, eu não vou chamar de Biblioteca, mas vou chamar de um acervo, que fica disponível para esses alunos. Nem sempre os polos têm bibliotecários [...]. [Se não conseguirmos bibliotecários, pelo menos] uma pessoa que fique responsável pelo acervo e que ela consiga fazer a orientação para o aluno dentro do que ele necessita. E essa pessoa seria orientada pelas bibliotecárias aqui das nossas bibliotecas [do Sistema] (Entrevistado-EaD 2).

Os resultados oriundos com esses comentários vão ao encontro das pesquisas empíricas realizadas nos estudos de Sembay (2009), Antônio (2013), Costa (2013), Silva e Reis (2014), dentre outros. Embora a realidade aponte essa situação agravante que pode prejudicar o aluno do ensino a distância, a literatura publicada no Brasil salienta que o ensino seria muito mais democrático com a existência de Bibliotecas nos Polos de Apoio Presencial. Na visão de Rocha (2019, p. 22),

[...] as Bibliotecas dos Polos se constituem em estruturas de apoio à formação do aluno, principalmente para aqueles que não possuem recursos financeiros para adquirir os materiais bibliográficos, para acessar a internet e que precisam consultar os materiais impressos recomendados aos seus estudos. O acesso as informações científicas, técnicas e profissionais disponíveis nas bibliotecas pode contribuir para a promoção do desenvolvimento das pessoas instaladas nas regiões. Além disso, estas bibliotecas podem cumprir com sua função social ao criar mecanismos de preservação do conhecimento produzido pelos alunos.

Já Lang (1999) diz que ajudar o usuário a usar criticamente as informações com base em suas necessidades, à luz de informação, se torna cada vez maior a responsabilidade de todos. Litto (2009) denomina a Biblioteca de centros de atendimento que devem possuir uma infraestrutura técnica com os recursos de Bibliotecas e os diferentes programas e modelos para apoio aos estudantes.

Acerca da infraestrutura nos Polos, o MEC é a instituição que estabelece os critérios para o funcionamento das Bibliotecas nos Polos presenciais de ensino. Através de um documento institucionalizado denominado *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*, os cursos a distância devem ter em sua infraestrutura de apoio uma Biblioteca contendo:

[...] um acervo mínimo para possibilitar acesso dos estudantes à bibliografia, além do material instrucional utilizado pelo curso; sistema de empréstimo de livros e periódicos ligados à sede da IES para possibilitar acesso à bibliografia mais completa, além do disponibilizado no Polo (BRASIL/MEC, 2007, p. 19).

E ainda de acordo com esse documento, os Polos são considerados uma extensão da Universidade, sendo necessário que:

as Bibliotecas dos Polos possuam acervo atualizado, amplo e compatível com as disciplinas ministradas nos cursos ofertados [...] o material oferecido na biblioteca deve ser disponibilizado em diferentes mídias. [...] Biblioteca esteja informatizada, permitindo que sejam realizadas consultas on-line, solicitação virtual de empréstimos dos livros, entre outras atividades de pesquisa que facilitem o acesso ao conhecimento [...], a biblioteca deve dispor em seu espaço interno de salas de estudos individuais e em grupo (BRASIL/MEC, 2007, p. 26).

Os estudos de Vale (2015, p. 116) ressaltaram que “[...] em 95% dos Polos de Apoio Presencial da UAB existe Biblioteca física, o que se ajusta à proposta do Sistema UAB e aos Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância [...]”.

A respeito dos materiais produzidos pela equipe do Centro de EaD e a disponibilização desses para os alunos do ensino a distância, os dados indicam que, na maioria das vezes, esses materiais são disponibilizados para os alunos por meio dos professores, com destaque o uso do ambiente virtual. Em todos os casos, o Centro de Educação está disponível para auxiliar o trabalho da equipe pedagógica que elabora os projetos dos cursos e também em sintonia com os professores.

Percebeu-se que as demandas chegam de professores e equipe pedagógica, sobretudo no que tange à elaboração de apostilas impressas e digitais, além da gravação de videoaulas, as quais serão disponibilizadas para os alunos no ambiente virtual das disciplinas. Assim, compete ao Centro de Educação “[...] produzir objetos de aprendizagem, e-books, produzir ferramentas, a partir das demandas dos professores dos cursos de EaD [...]” (Entrevistado-EaD 4). Também é comum o Centro “[...] criar videoaulas. Então, material que está sendo mais comum, acho que até primeiro pela questão de custo, porque a gente não tem mais uma equipe grande de produção de material didático [...]” (Entrevistado-EaD 5).

Em dois comentários, percebeu-se o valor que a equipe do Centro de EaD confere ao trabalho de elaboração de materiais didáticos. Em dois comentários, percebeu-se que um dos benefícios dessa atividade está associado à economia de recursos, sobretudo quando há possibilidade de disponibilizar o material criado por um Centro para outras instituições do país, que aderem ao sistema UAB. Além da redução de custos, evita-se retrabalho e agiliza as atividades desenvolvidas desde a produção até a disponibilização do material (Entrevistado-EaD 3).

Em todas as instituições, os dados levantados indicam integração dos Centros de EaD com a equipe pedagógica dos cursos de EaD, reforçando que essa interação é necessária. Dessa forma, os Centros caracterizam-se como setores de apoio, sobretudo quanto ao uso de recursos tecnológicos e midiáticos, colocando-se a serviço da atividade pedagógica da instituição: “[...] depende muito do próprio professor, coordenador do curso, e das disciplinas. Nós atendemos as demandas que nos chegam [...]” (Entrevistado-EaD 2).

Esse resultado comprova o papel atribuído aos Centros de Educação, que é o de elaborar materiais didáticos para uso de professores nas disciplinas, de modo que a distância geográfica não seja um fator impeditivo para prática pedagógica firmada entre aluno e professor. Conforme relatado, também, na pesquisa documental, um dos propósitos desses Centros é a elaboração dos materiais e assessoria necessária para que professores ministrem suas aulas, mesmo estando em locais distantes de seus alunos. Assim, como acontece no âmbito do Centro de Apoio à EaD (CAED) da UFMG, esse Centro é um espaço de apoio que atua em colaboração com professores, pedagogos e Bibliotecas, haja vista contribuir para os alunos e professores dos cursos a distância (CAED, 2018).

No contexto dos materiais elaborados pelos Centros de EaD, foi questionada a participação de bibliotecário ou profissional da informação junto à equipe desses Centros. Os dados coletados das entrevistas revelam a não existência em todas as instituições, de bibliotecário que atue na atividade fim, ou seja, na disponibilização do material, sistematizando-os nos acervos, não atuando, portanto, nas fases de produção e estruturação dos materiais. Nas atividades de produção, atuam na equipe profissionais linguistas, designs gráficos, revisores, dentre outros, conforme apresentado nos comentários dispostos no Quadro 16.

QUADRO 16 - Participação do bibliotecário na produção de materiais bibliográficos

Com relação aos materiais didáticos produzidos pelo CEAD, existe a participação do profissional da informação, como o bibliotecário ou cientista da informação para a sua confecção?	
Instituição	Comentários
EAD 1	“[...] Quanto ao bibliotecário, ele participa pouco. Ele é mais a questão da estrutura. [...] nós convivemos muito bem com o pessoal da Biblioteca”
EaD 2	“[...] E na assessoria pedagógica, nós temos profissionais de várias áreas, como: Letras, Design Gráfico, revisores de texto e parte da gravação”
EaD 3	“[...] Nós temos uma pessoa para fazer a revisão, os revisores, nós temos pessoas do suporte, mas não estão ligadas à Biblioteca. Temos o nosso suporte, aqui, os revisores, mas que, não está diretamente ligado à Biblioteca Central [...]”
EaD 4	“[...] Sim! A gente tem nessa equipe de profissionais que são especializados, não tem bibliotecário, nesse grupo, mas tem pessoal da área de informação, qualificados para fazer esse acompanhamento, previsão e essa avaliação [...]”
EaD 5	“Infelizmente, não! Eu adorei a sua pergunta e isso eu vou levar para gente discutir, até porque a gente tem essa integração toda com o pessoal da Biblioteca [...]”
EaD 6	“Não! Apenas quando são produzidos livros é que estes são submetidos a conselho editorial pertinente”

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Importante destacar que, embora o bibliotecário não participe das atividades de confecção, o trabalho desse profissional não deixa de ser valorizado, conforme evidenciado por três entrevistados, ao mencionar que, caso seja viável, em termos de recursos financeiros disponibilizados pela Universidade, a inserção de um bibliotecário seria interessante, em especial no que tange à normalização e diagramação dos materiais produzidos.

A esse respeito, a literatura também tem sinalizado que o bibliotecário atua com mais intensidade nos processos de armazenamento, disponibilização e auxílio e mediação junto aos usuários, garantindo um melhor aproveitamento das fontes e dos recursos como subsídio às atividades acadêmicas dos alunos (SPUDEIT; VIAPIANA; VITORINO, 2010). No entanto, essa atuação pode ser muito restritiva, uma vez que não contempla a integridade do trabalho do bibliotecário, sobretudo no que tange à editoração de materiais, tanto no

âmbito das atividades editoriais de periódicos eletrônicos (MAIMONE; TÁLAMO, 2008), quanto na normalização bibliográfica. De um modo geral, a atividade normativa dos materiais bibliográficos visa “[...] instituir padrões e procedimentos técnicos no intuito de uniformizar a produção científica gerada, sobretudo, nas instituições de pesquisa e disseminada nos mais diferentes recursos e canais de comunicação” (SANTA ANNA, 2017, p. 73).

A partir dos dados levantados, infere-se que a falta de bibliotecários nesses Centros de Apoio à EaD, nas instituições, pode se refletir nas próprias Bibliotecas dos Polo de Apoio Presencial. A esse respeito, Valle (2015) confirma a quase inexistência do profissional da informação (bibliotecário) nas Bibliotecas dos Polos.

Ao discutir o papel do bibliotecário e da Biblioteca nos Centros de Apoio da EaD, foi indagado aos participantes da pesquisa, o conhecimento ou não acerca do Decreto n. 9.057, que trouxe mudanças para a EaD, em especial no que tange à estruturação das Bibliotecas dos Polos. Quatro entrevistados mencionaram o não conhecimento do Decreto, ao passo que dois demonstraram conhecimento, relatando que o Decreto é importante por reforçar a importância de melhorias nas infraestruturas dos Polos. Nas palavras desses participantes: “[...] Nenhum Polo, ele é aceito se não tiver a infraestrutura exigida nem por nós e nem pelo MEC [...]” (Entrevistado-EaD 3). “[...] Os polos têm que disponibilizar infraestrutura para que aquelas atividades que foram programadas para os cursos e que foram elencados para aquela região sejam desenvolvidos [...]” (Entrevistado-EaD 2).

Destaca-se que a grande diferença desse Decreto, instituído em 25 de maio de 2017, é o fato de que não há menção de Bibliotecas nos Polos, embora o Decreto continue reforçando a importância da infraestrutura adequada para atendimento ao aluno da EaD. Está disposto no referido documento:

Art. 5º: O polo de educação a distância é a unidade acadêmica e operacional descentralizada, no País ou no exterior, para o desenvolvimento de atividades presenciais relativas aos cursos ofertados na modalidade a distância. Parágrafo único. Os polos de educação a distância deverão manter infraestrutura física, tecnológica e de pessoal adequada aos projetos pedagógicos ou de desenvolvimento da instituição de ensino e do curso (BRASIL, 2017, Decreto n. 9.057, p. 1).

Mesmo não havendo menção à presença de Bibliotecas e bibliotecários nos Polos e mesmo com o desconhecimento da maioria dos entrevistados sobre esse Decreto, entende-se que os serviços serão oferecidos com melhor qualidade e adequação, com a presença desses elementos, conforme explicitado nos estudos de Sembay (2009), Antônio (2013), Costa (2013), Silva e Reis (2014), Vale (2015), Jesus (2015), dentre outros.

Ainda questionando sobre a contribuição das Bibliotecas na oferta de serviços e produtos informacionais, foram apresentados alguns desses elementos, a fim de investigar se eles eram disponibilizados para o aluno da EaD e o que os entrevistados consideram

sobre o potencial desses produtos/serviços. A análise dos dados demonstra que, em duas instituições, todos os serviços e produtos podem fazer parte do universo da EaD. Em linhas gerais, pelos comentários dos entrevistados, é possível identificar que os sujeitos dessas instituições consideram os produtos e serviços informacionais importantes e esforços precisam ser unidos por todos os setores da instituição para garantia do acesso pelo aluno da EaD, como se percebe nas discussões expostas no Quadro 17.

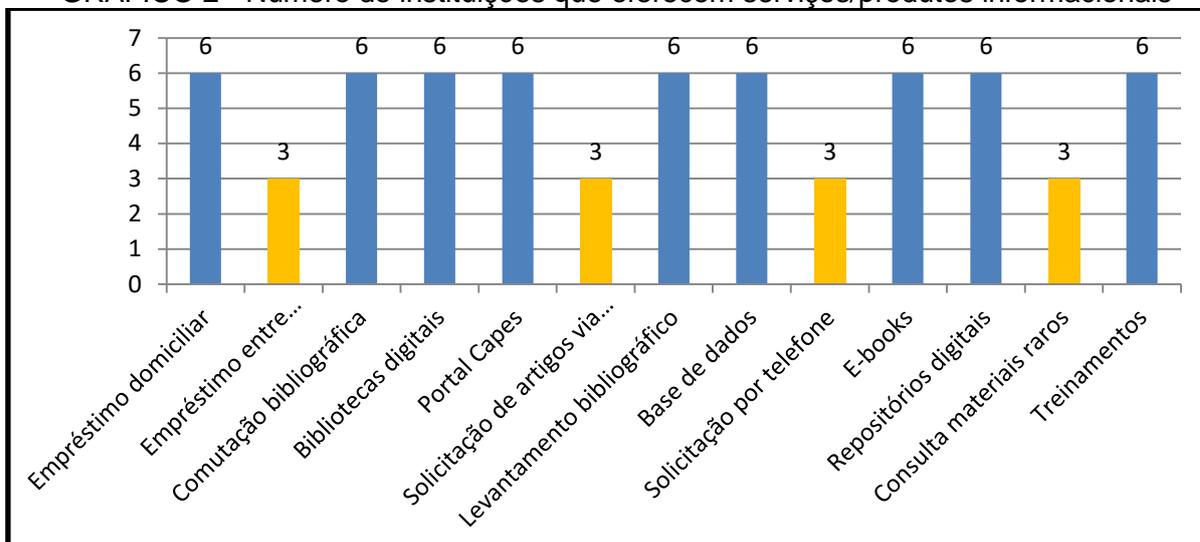
QUADRO 17 - O que consideram os participantes sobre a oferta dos produtos e serviços informacionais

Com relação aos serviços oferecidos pelos Sistemas de Biblioteca, aponte aqueles que são do seu conhecimento para apoio ao ensino, pesquisa e extensão e o que você entende como importante para o aluno da EaD. Exemplo: empréstimo domiciliar, empréstimo entre Bibliotecas, comutação bibliográfica, Biblioteca Digital, Portal Capes, solicitação de artigos, levantamento bibliográfico, pesquisa em bases de dados, solicitação por telefone, e-books, repositórios digitais e treinamentos	
Instituição	Comentários
EaD 2	"[...] Então, todas essas atividades que você falou, todos esses serviços, eu vejo que todos eles são aplicados pela EaD. A única dificuldade que pode ter, é ele [o aluno da EaD] conseguir um meio de comunicação para fazer a solicitação na Biblioteca, aqui, física se for o caso, se não estiver no Polo, e receber o material lá [...]"
EaD 3	"[...] Mesmo que algum serviço desse não esteja disponível por algum Polo, por motivo técnico, ou de recurso financeiro, ele [o aluno da EaD] vai entrar em contato com nós, com a direção [...]"
EaD 6	"Todos, mas, em particular, a possibilidade de remessa de títulos às Bibliotecas dos Polos, além da pesquisa em bases de dados (o que já acontece)".

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Em três instituições, percebeu-se que há valorização, também, quanto à disponibilização de variados recursos e produtos informacionais. No entanto, nesses locais, não são oferecidos os seguintes serviços: empréstimo entre Biblioteca, solicitação de artigos via COMUT, levantamento bibliográfico, consulta por telefone e consulta a materiais raros. O Gráfico 2 expõe a quantidade de instituições que oferecem cada um dos serviços.

GRÁFICO 2 - Número de instituições que oferecem serviços/produtos informacionais



FONTE: Dados da pesquisa (2020)

A respeito da oferta desses materiais para o alunado da EaD, a literatura internacional reforça que essa é uma necessidade emergente das instituições, cabendo às Bibliotecas explorarem o máximo possível de seu potencial para atender as necessidades dos alunos que estão em lugares distantes (LANG, 1999; O'LEARY, 2000; GANDHI, 2003). Assim, o acesso à Biblioteca, aos serviços e aos recursos informacionais é um direito de alunos presenciais e a distância (GANDHI, 2003); a contribuição do bibliotecário está no fato de ele oferecer materiais confiáveis que estimulem a formação de alunos críticos (LANG, 1999); e essa oferta é possível, nos dias atuais, haja vista o potencial das tecnologias que conectam os professores e estudantes (O'LEARY, 2000). Para Moore e Kearsley (2011), as Bibliotecas Universitárias têm o desafio de proporcionar materiais informacionais aos discentes de educação a distância comparáveis aos que estão no campus, e segundo o autor, esse problema está começando a ser solucionado através da inclusão de bibliotecários especializados no quadro de profissionais que assessoram o processo educacional nessa modalidade de educação.

Na literatura nacional, os recursos e serviços informacionais também são apontados como um direito dos alunos a distância e as tecnologias possibilitam o acesso, independente das barreiras geográficas, cabendo às instituições se adequarem a esse novo contexto (ARAÚJO, 2011; COSTA, 2013; JESUS, 2015; SENA; CHAGAS, 2015, dentre outros).

Em correspondência com os recursos/serviços informacionais oferecidos, foi indagado aos participantes se eles reconheciam a importância desses elementos para a melhoria da educação. Os participantes consideraram que todos os elementos listados são utilizados e são importantes na EaD, exceto a consulta a materiais raros, não por importância, mas pela dificuldade de disponibilização desses documentos para os alunos que se encontram fora do campus universitário. Na visão de dois entrevistados, os materiais impressos disponíveis nas Bibliotecas físicas dos campi poderiam ser enviados aos alunos da EaD mediante um serviço de correio que precisava ser pensado e planejado a fim de ser instituído. No caso dos materiais raros, esses mesmos participantes consideraram que a única forma de consulta seria oportunizar visitas *in loco* pelos alunos, cuja Universidade arcasse com os custos de locomoção para esse alunado.

Observa-se uma lacuna existente que precisa ser discutida pelas instituições para que o ensino seja efetivamente democrático e igualitário. Conforme relatado em perguntas anteriores, entende-se que se os direitos do aluno da EaD são os mesmos dos alunos presenciais, é preciso adotar ações que possibilitem o acesso a qualquer tipo de serviço/produto, incluindo, nesse caso, a consulta às coleções raras das Bibliotecas físicas, principalmente se esse material esteja em consonância com o curso do aluno.

A literatura internacional apresenta alguns trabalhos que defendem essa iniciativa, no sentido de que as instituições precisam levantar todos os serviços e materiais disponíveis para os alunos presenciais e para os alunos a distância. Havendo qualquer diferença nessa oferta entre uma e outra modalidade de ensino, parcerias entre Bibliotecas e Centros de Educação precisam ser firmadas para eliminar essa lacuna. Segundo Kazmer (2002), as tecnologias muito podem contribuir com essa igualdade de acesso entre uma modalidade de ensino e outra, sendo que a Biblioteca pode ser muito mais aproveitada para benefício de seus usuários, independente da distância física. Assim, segundo esse autor, torna-se cada vez mais visível, necessária e urgente a sintonia e trabalho colaborativo entre Bibliotecas Universitárias e equipe pedagógica dos cursos a distância.

Outra questão do questionário direcionada aos materiais e serviços oferecidos ao aluno da EaD investigou a viabilidade de esses materiais ou serviços passarem por adaptações contundentes para serem oferecidos ao aluno do ensino a distância. A maioria dos entrevistados considera que não é necessário realizar adaptações, exceto para materiais que não estejam disponíveis nas Bibliotecas Digitais e que não estejam nos acervos dos Polos, o que demandará a oferta de um serviço de correio. Além do envio de materiais por correio, outra adaptação considerada interessante é oportunizar as visitas presenciais às Bibliotecas dos campi, o que viabiliza, nesse caso, a sensação de pertencimento no aluno, ao visitar o espaço físico das instituições. O Quadro 18 apresenta alguns comentários dos participantes.

QUADRO 18 - Comentários dos participantes quanto às adaptações dos serviços e materiais oferecidos à comunidade do ensino a distância (continua)

Com relação aos serviços supracitados, oferecidos rotineiramente para as comunidades acadêmicas das Bibliotecas Universitárias, na sua opinião, eles precisariam passar por adaptações contundentes para a comunidade EaD?	
Instituição	Comentários
EaD 1	“Olha. O que tem lá já é suficiente para essa turma. Então, você falou em adaptações, de modo geral, é suficiente, a fonte é a mesma”.
EaD 2	“[...] Então, eu acho que esse tipo de adaptação gerado em função da distância física, sim. Mas, eu acho que as outras normas, as outras, não! É só a questão de fazer chegar ao aluno o material para que ele tenha disponibilidade [...]. Eu acho que uma coisa interessante que isso promove é a sensação de pertencimento, pois ele entra na universidade, vai entrar lá na Biblioteca, como qualquer outro aluno presencial. Esse é o ideal: que ele se sentisse pertencente à instituição [...]”.
EaD 3	“[...] Nenhum! Todos os serviços do sistema que disponibiliza para os alunos aqui dentro da [Universidade], na sede da Universidade, nós temos condições de oferecer para o aluno a distância [...]”.
EaD 5	“[...] Então, esse aluno não tem o mesmo pertencimento que o mesmo que está aqui na sede, que chega de manhã, almoça por lá, fica de tarde, vai para sala do professor, vai para sala do grupo de pesquisa. Então, o cara que está aqui na sede, ele consegue ter esse senso de pertencimento. E, uma dessas coisas é a Biblioteca [...]”.
EaD 6	“Os novos parâmetros de fomento de cursos EaD e a expansão da oferta restringem alguns serviços (por exemplo, trânsito de bibliografias possui um custo operacional, logístico grande, com manutenção de sistemas, servidores, postagem etc.). Esse

(conclusão)

Com relação aos serviços supracitados, oferecidos rotineiramente para as comunidades acadêmicas das Bibliotecas Universitárias, na sua opinião, eles (precisam) passar por adaptações contundentes para a comunidade EaD?	
	investimento, se revertido em bases próprias/pagas, por exemplo, poderá surtir um efeito mais amplo e longo”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

A partir desses comentários, percebe-se que a adaptação do que é oferecido aos alunos da EaD ocorre, principalmente, com a conversão de um material impresso para seu formato eletrônico, ou ainda, a oferta de um treinamento presencial, para um treinamento com uso de *Skype*, por exemplo. Além dessa conversão de materiais e serviços, é preciso oportunizar momentos de contato físico, que promovam a socialização e a interação dos alunos com os espaços físicos das instituições. que, às vezes, estão em conflito.

Ressalta-se, quanto à conversão de materiais/serviços de um formato para outro, que a internet é o principal meio que possibilita essa adaptação aos materiais e serviços, conforme reforçado em estudo desenvolvido por Abram (2004), na universidade IDC Canadá. Discorre-se, nesse estudo, que a conversão do meio físico para o digital, no contexto da EaD, ocorre com a disponibilização de repositórios on-line, Bibliotecas Virtuais e salas de aula virtuais.

Mesmo com essa adaptação fornecida pela tecnologia, as visitas aos espaços físicos das instituições são importantes, haja vista garantir a sensação de pertencimento do aluno ao meio acadêmico. Segundo Daudt e Behar (2013),

o relacionamento de confiança efetivado na convivência entre professores, tutores e alunos é fundamental na constituição da segurança do aluno em relação ao curso e à instituição de ensino. As condutas guiadas pela confiança trazem a possibilidade de conversar, conviver em comunidade e de trabalhar em um espaço que tenha significado para todos os envolvidos [...] (DAUDT; BEHAR, 2013, p. 419).

Especificamente, quanto à aquisição dos recursos (bases de dados, periódicos eletrônicos, Bibliotecas Virtuais/Digitais) pelos Centros de EaD a serem oferecidos aos alunos a distância, essa questão possibilitou identificar que os Centros realizam essas aquisições, na maioria das vezes, em parceria com as Bibliotecas Universitárias. Percebeu-se, nos comentários, a importância e necessidade do planejamento, ou seja, antes de qualquer aquisição é realizado um diagnóstico da necessidade dos estudantes e das condições institucionais, em parceria com a Biblioteca Universitária, de modo que os alunos a distância possam ter os mesmos materiais/serviços oferecidos aos alunos presenciais. Em seguida, são estabelecidas as ações a serem realizadas, considerando alternativas menos onerosas, como a aquisição de bases de dados em acesso aberto; não sendo possível recursos menos onerosos, é solicitada a liberação de verbas para aquisição de recursos junto ao mercado editorial.

Conforme pontuou Litto (2010), a oferta de materiais editoriais é importante. O autor faz uma crítica ao ensino a distância, ao afirmar que enquanto em muitos países os alunos a distância têm à disposição livros universitários para leituras durante o curso, no Brasil, introduziu-se a prática de fornecer ao aluno apenas uma apostila, um resumo dos pontos principais da matéria.

Antônio (2013) defende que a EaD passou por transformações e espera-se que esteja em constantes adaptações, acompanhando a evolução tecnológica e requerendo o envolvimento dos diversos setores da Universidade, com destaque o papel desempenhado pelas Bibliotecas. O autor destaca que as mudanças sejam orientadas para atender as novas tendências e necessidades, por meio da criação “[...] de novos serviços e adaptando os serviços presenciais, usando as redes sociais, aprendizagem colaborativa, SMS etc. [...]”, sendo que bibliotecários serão considerados como facilitadores do processo ensino-aprendizagem, “[...] criando mecanismos que auxiliem na articulação do conhecimento por parte dos usuários [...]”. Nesse novo cenário que se inicia, “[...] a colaboração entre bibliotecários e docentes será fundamental para esse novo modelo de ensino, devendo a biblioteca assegurar produtos e serviços que apoiem a docência na sua missão de ensinar” (ANTÔNIO, 2013, p. 9).

A análise aos dados da categoria *recursos e serviços informacionais* indicou que grande parte do que uma Biblioteca pode oferecer está sendo atendida nas instituições. Mesmo assim, alguns obstáculos ainda se manifestam, de modo a prejudicar, de alguma forma, a igualdade de atendimento entre alunos presenciais e alunos a distância, com destaque as dificuldades de acesso aos materiais impressos como as bibliografias básicas dos cursos e aos espaços físicos das instituições, como as Bibliotecas dos Polos, ou até mesmo as Bibliotecas nos campi considerando a distância, dentre outros.

5.1.6 Integração entre os Centros de EaD, Bibliotecas Universitárias e Polos de Apoio Presencial

Para esta categoria, foram analisados os seguintes elementos: parceria entre centros de EaD, estados e municípios para viabilizar os serviços e materiais oferecidos pelas Bibliotecas dos Polos; relacionamento do Centro de Educação com os Sistemas de Bibliotecas da Universidade; políticas informacionais e demais considerações por parte dos entrevistados.

Quanto à parceria, na visão de quatro entrevistados, não se trata de parceria, mas de questões organizacionais, que envolvem diferentes instituições, cada uma com suas responsabilidades, como: Universidades, Capes e Prefeituras: “[...] Então, assim, eu diria que é um convênio, mesmo, mas para todas as partes têm suas responsabilidades. É isso

que, para um Polo existir, todos têm que cumprir com suas responsabilidades” (Entrevistado-EaD 3). Outro comentário menciona o contrato firmado com a Capes: *“Formalmente, existe pelo acordo do Polo (mantenedor de Polo da UAB), a Capes e as instituições ofertantes. [...] Esse documento prevê as questões que dizem respeito a acervos e disponibilizações bibliográficas nos Polos”* (Entrevistado-EaD 6).

Embora a responsabilidade de cada uma das partes não tenha sido relatada pelos participantes, percebeu-se que existe um contrato ou um acordo que é firmado com o intuito de beneficiar, de alguma forma, todos os envolvidos: *“[...] Lá no Polo. No próprio Polo, né? E esse acordo, ele entra no acordo geral, né? Da oferta do curso, essa seria uma contrapartida do Polo”* (Entrevistado-EaD 2). Mesmo existindo o contrato, faz-se necessário reforçar a interação entre essas instituições:

Mas, para o ano, eu vou começar a visitar cada uma dessas Prefeituras que a gente tem o Polo, a fim de marcarmos uma reunião, com prefeitos e as secretárias de educação para gente mostrar quais foram os resultados que eles obtiveram conosco, daqueles polos, quanto alunos entraram, quantos formaram, o que significa isso para o seu município, mostrar para eles [...] (Entrevistado-EaD 5).

Na literatura internacional, a parceria entre várias instituições é necessária, pois a EaD é um ensino integrado, que demanda de um agente emissor (a universidade) para um agente receptor (os Polos de Apoio), como elencado no estudo de Peters (2001). O autor acredita que o resultado dessa parceria é a ampliação da produção de conhecimento, a partir da interação entre diversos agentes, não apenas, alunos e professores, mas também dos gestores das Universidades, dos cursos e dos Polos de Apoio Presencial. Para que essa parceria seja conduzida de modo adequado e efetivo, é preciso instituir uma gestão voltada à EaD. Sobre essa questão, Castro e Ladeira (2009) citam um modelo de gestão integrado, conduzido por equipes que trabalhem com alto grau de Inter funcionalidade e com uma intensa dinâmica de interação entre seus membros.

No que tange ao relacionamento entre o Centro de Educação com os Sistemas de Bibliotecas da Universidade, essa pergunta resultou em respostas semelhantes, apontando, todas elas, a relação de parceria existente entre os Centros e as Bibliotecas. Nos comentários, percebeu-se a valorização que a Biblioteca tem para garantir uma EaD de qualidade, sobretudo quanto à oferta dos materiais e serviços de informação oferecidos de modo digital ou nos Polos. Segundo os participantes, a relação é de parceria e de colaboração: *“[...] Fazem parte do nosso Sistema de Bibliotecas. Nós somos integrados, vamos dizer, assim!”* (Entrevistado-EaD 3). *“[...] Eu acho que é de parceria, porque se a gente não tiver Biblioteca do nosso lado, a gente não consegue, porque os Polos não têm estruturas”* (Entrevistado-EaD 2). Outro comentário menciona que o relacionamento é de articulação: *“[...] Foram feitas reuniões de alinhamento e demandas, que foram atendidas.*

[O Sistema] considera os alunos EaD e as demandas do CEAD em seus processos de compras, formação e disponibilização de serviços aos alunos” (Entrevistado-EaD 6).

Os Sistemas de Bibliotecas contribuem, em especial, na formação de coleções e Bibliotecas Digitais. Segundo os entrevistados:

[...] Nossa relação é muito boa. É excelente [...]. Eles [os bibliotecários] estão sintonizados com as nossas necessidades, especialmente, dessa Biblioteca Digital, que eu diria, assim, que tanto eles quanto nós deixávamos muito de lado [...] (Entrevistado-EaD 5).

Muito bom! A gente tem uma parceria. Essa base de dados que eu conversei com você, a gente recebeu recursos disponibilizados, e a Biblioteca Central disponibilizou para os alunos presenciais e para os da EaD. A nossa relação é muito boa! De parceria à medida que nós temos recursos para fazer essa parceria (Entrevistado-EaD 4).

A literatura nacional e internacional considera como muito saudável e necessário o relacionamento que deve existir entre os Centros de EaD nas Universidades e os Sistemas de Bibliotecas. De acordo com Alfrih (2010), a relação precisa existir, pois promove um trabalho colaborativo, sendo que profissionais contribuirão com habilidades específicas inerentes ao seu campo de conhecimento. O resultado dessa colaboração, segundo Alfrih (2010), será a qualidade e excelência do ensino oferecido na modalidade a distância. Com a mesma linha de pensamento, Silva e Reis (2014) declaram que Bibliotecas e Centros de EaD precisam trabalhar em conjunto, com maior envolvimento, no intuito de que sejam definidas políticas norteadoras para as ações da Biblioteca no contexto da EAD. Ademais, as autoras também afirmam que o envolvimento da Biblioteca na EaD provocará, ao alunado, “[...] o estímulo à pesquisa, à investigação e à apreensão crítica da realidade [...]”. Portanto, “[...] a participação da biblioteca torna-se fundamental, seja no formato tradicional, híbrido ou digital” (SILVA; REIS, 2014, p. 25).

É evidente que a Biblioteca é um elemento ou agente do contexto universitário que muito pode contribuir com a melhoria do ensino a distância, sendo essa crença exposta, também, nos estudos de Lévy (2009) e Saracevic (2009). Em Lévy (2009), as Bibliotecas favorecerão a construção de novas práticas educativas, aumentando a capacidade de interação entre aluno e professor com o conhecimento registrado nas fontes de pesquisa. Em Saracevic (2009), mediante a disponibilização da informação registrada em plataformas digitais (Bibliotecas Digitais), o acesso se democratiza, por conseguinte, o ensino-aprendizagem requerido na ação pedagógica é beneficiado com essa facilidade de acesso ao conhecimento registrado e mediado pelos bibliotecários e demais profissionais da informação.

Analisando a formalização de políticas de informação para a EaD, considerando a percepção dos gestores dos Centros de EaD, percebeu-se diversidade de respostas,

evidenciando que há diferenças de entendimento do que seja e/ou caracterize o termo “políticas informacionais”. Um entrevistado atribuiu ao termo as condições tecnológicas que são disponibilizadas pelas instituições; outros dois consideraram o planejamento para melhorias da EaD, sobretudo nos Polos; por fim, os demais entrevistados conseguiram associar as políticas informacionais com o papel exercido pela Biblioteca, considerando a garantia de ampliação do acesso à informação, ao conhecimento e à educação, conforme apresentado nos comentários dispostos no Quadro 19.

QUADRO 19 - Políticas informacionais associadas às Bibliotecas e ao acesso à informação

Ao considerar a questão da elaboração de políticas informacionais para a pesquisa científica, tecnológica e cultural para os alunos de Graduação da EaD, comente a forma de como esse planejamento ocorre no Centro de EaD	
Instituição	Comentários
EaD 2	“[...] Então, a produção do material do Centro da EaD está disponível para o aluno. Inclusive, nós somos responsáveis pela comunidade de recursos materiais, educacionais, no repositório da Universidade. Então, todo esse material que é reproduzido, ele é um material público, ele vai para o repositório, porque a pessoa vai entrar no repositório, e vai acessar esse material. E, eu acho que o mais importante é a gente ter esse afinamento com a Biblioteca, principalmente, porque é lá que está o domínio do conhecimento em relação a isso, e ele vai ser o nosso apoio para as unidades [...]”.
EaD 5	“[...] Infelizmente, hoje em dia, a gente ainda não tem a integração entre o nosso planejamento e as políticas informacionais para pesquisa. Eu acho que, é mais que um aprendizado, aqui, mostrando que a gente precisa, aqui, integrar, que a Biblioteca, que o Sistema como um todo de informações, mostrar como a Biblioteca pode nos apoiar [...]”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

As políticas de informação são definidas como documentos norteadores que possibilitam a clareza das atividades realizadas, bem como os serviços oferecidos pelos departamentos ou instituições, sendo o provimento de informação para diferentes fins, com destaque a intervenção da Biblioteca para qualificação do ensino (COONIN, 2001). Moore e Kearsley (2007) comentam que o planejamento é uma das principais responsabilidades dos dirigentes em todos os níveis – institucional, estadual e nacional. Isso inclui: formular uma visão e uma missão, ter metas e objetivos, equilibrar aspirações com os recursos disponíveis no momento, avaliar mudanças nas demandas de alunos, empresas ou da sociedade, acompanhando as alternativas de tecnologia e projetando necessidades futuras de recursos. De acordo com Silva e Reis (2014), as políticas de informação no contexto da EaD são necessárias e perpassam o trabalho realizado pela Biblioteca, haja vista possibilitar um trabalho efetivo e organizado. Já Nascimento e Sá (2016) descrevem as políticas como documentos formalizados que prescrevem as diretrizes necessárias para subsidiar as decisões e as ações a serem realizadas pelas bibliotecas junto à EaD.

No entendimento dessas autoras, as bibliotecas precisam se envolver com os demais setores ou agentes que lidam com a EaD nas universidades. Mediante um trabalho

conjunto, será formalizada a promoção dos serviços e produtos bibliotecários para a comunidade da EaD, “[...] incluindo políticas documentadas e atualizadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da gestão dos recursos de informação [...]” (NASCIMENTO; SÁ, 2016, p. 137).

Com o intuito de finalizar as entrevistas, foi aberto um momento livre para exposição por parte dos entrevistados. Nas discussões livres, percebeu-se que a EaD tem se evoluído muito, nos últimos anos, e que muito ainda precisa ser realizado para que a democratização do acesso à educação seja efetivada, no Brasil, com união de esforços entre diferentes personagens do meio universitário. Outra consideração pontuada diz respeito à necessidade de se diferenciar um curso a distância e um curso presencial que utiliza recursos tecnológicos. Também foi comentada, nas discussões livres, a importância de se ampliar esse debate do papel da Biblioteca, sendo sugerido levar a discussão para os representantes da UAB. Em todos os comentários, foi revelado o importante papel que a Biblioteca pode exercer para a qualidade da EaD, embora esse potencial ainda não esteja efetivamente formalizado nas instituições.

Na categoria *Integração entre Centros de Educação, Bibliotecas Universitárias e Polos de Apoio Presencial* é possível confirmar as vantagens em se trabalhar de modo integrado e colaborativo. Embora esse seja um desejo de todos, para melhoria da EaD, a ausência de políticas informacionais claras e formalizadas, como também maior conhecimento acerca do potencial das bibliotecas são algumas barreiras que precisam ser rompidas.

5.2 Entrevistas com diretores dos Sistemas de Bibliotecas

Esta seção destina-se à apresentação das informações coletadas com os diretores dos Sistemas de Bibliotecas das universidades e aborda a contribuição das Bibliotecas Universitárias, pontuando também as práticas que permeiam o fazer dos bibliotecários na sociedade do século XXI no atendimento ao aluno da EaD. Considerando que a EaD permite acesso mais amplo à educação, esta etapa da pesquisa pretende verificar o que vem sendo construído como ações bibliotecárias nas bibliotecas em prol do aluno dessa modalidade de ensino. As categorias que sustentaram o instrumento de pesquisa se assemelharam às utilizadas no roteiro de perguntas com gestores dos Centros de EaD, sendo, assim, descritas: 1 - Perfil dos bibliotecários entrevistados; 2 - Contribuição da EaD e oferta do ensino em diferentes áreas do conhecimento; 3 - Participação dos Sistemas de Bibliotecas na EaD; 4 - Recursos e serviços informacionais; e 5 - Integração dos Centros de EaD e as bibliotecas.

5.2.1 Perfil dos bibliotecários gestores entrevistados

No intuito de melhor explicitar as informações desta categoria, foram analisados os seguintes elementos: formação na Graduação e titulação do entrevistado.

Quanto à formação inicial, todos os entrevistados são graduados em Biblioteconomia, ocupando o cargo de diretores dos Sistemas de Bibliotecas das universidades. Importante reforçar que, na maioria das Instituições Federais de Ensino, as bibliotecas que se organizam em sistemas integrados possuem um gestor bibliotecário. Todos eles são vinculados à Universidade por meio de concurso público ao cargo de bibliotecário e se elegeram como diretores do Sistema por processo eleitoral.

No que se refere à titulação, a amostra se apresentou de modo bastante diversificado, uma vez que as formações em nível de Pós-Graduação não estão, necessariamente, vinculadas à área de Biblioteconomia/Ciência da Informação. O Quadro 20 apresenta o perfil dos entrevistados, considerando a titulação.

QUADRO 20 - Perfil dos entrevistados – Diretores dos Sistemas de Bibliotecas das instituições analisadas

Graduação	Pós-Graduação
Biblioteconomia	Especialização em Gestão da Educação
Biblioteconomia	Doutorado em Ciência da Informação
Biblioteconomia	Mestranda em Gestão e Organização do Conhecimento
Biblioteconomia	Doutorado em Ensino de Ciência
Biblioteconomia	Mestrado Profissional em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância
Biblioteconomia	Doutoranda em Ciência da Informação

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Os dados apresentados no Quadro 20 possibilitam constatar que, embora a formação em nível de Graduação seja a mesma, para todos os entrevistados, a Pós-Graduação não se limitou à área de Biblioteconomia/Ciência da Informação, contemplando, também, outras áreas afins, como Educação, Tecnologia/Gestão e Ciências. Percebe-se, também, que em nível de Pós-Graduação os perfis contemplam Especialização, Mestrado e Doutorado.

5.2.2 Contribuição da Educação a Distância e oferta do ensino em diferentes áreas do conhecimento

Respondendo duas perguntas, sobre o papel da EaD e sobre os cursos que podem ou não se utilizar da EaD, os entrevistados pontuaram suas percepções sobre a contribuição da EaD e os motivos que justificam a não oferta de um curso nessa modalidade de ensino.

No que se refere ao papel da EaD no ensino superior brasileiro, as respostas dos entrevistados assemelham-se no que tange à democratização do ensino, à capacidade de levar a educação para lugares mais distantes e à oportunidade de conceder a possibilidade de estudar a todas as pessoas, inclusive àquelas que não possuem tempo para se dedicar ao estudo, por causa do trabalho. O Quadro 21 expõe os comentários que evidenciam essas características do ensino a distância.

QUADRO 21 - A contribuição da Educação a Distância na visão dos diretores dos Sistemas

Na sua opinião, qual o papel da Educação a Distância no ensino superior brasileiro?	
Instituição	Comentários
Bib 1	“Eu entendo que é a ampliação do ensino. Pode contribuir muito mais, principalmente, com pessoas que não têm tempo disponível para se dedicar ao ensino presencial. Consequentemente, o barateamento da educação, em especial as instituições privadas não precisam investir tanto em infraestrutura, para poder receber um número maior de estudantes [...]”.
Bib 2	“Ampliar a oportunidade de formação da sociedade [...]; dar acesso mesmo à educação”.
Bib 3	“Levar o conhecimento às pessoas que não têm tempo de estar ali, presencialmente, né? Em uma sala de aula, ou também a lugares remotos, que não têm condições de se deslocar para outros lugares, onde há uma instituição, uma faculdade. Então, para mim, o papel é estratégico, de possibilitar a formação de profissionais, em especial de pessoas que trabalham o dia todo, não têm tempo de estudar ao dia [...]”.
Bib 4	“Bom, eu acho a EaD fundamental, considerando o tamanho do nosso país e considerando as desigualdades regionais e de acesso das pessoas aos grandes centros universitários. Então, a EaD é fundamental para democratizar o acesso ao ensino superior [...]”.
Bib 5	“A Educação a Distância é uma alternativa para a democratização da educação superior no Brasil. Para um país com um território de dimensões continentais, disponibilizar educação de qualidade para todos é um enorme desafio. Acredito que a EaD se apresenta como uma ferramenta nesse contexto [...]”.
Bib 6	“Depois das expansões das universidades, [...] federais e estaduais, talvez de 2008 para cá, a gente pode observar que é muito importante as universidades chegarem em locais para além dos grandes centros; [...] mas, como um braço da educação superior, ela é muito importante [...]”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Pelo que consta no Quadro 21, nota-se que a EaD foi pensada com o propósito de romper os limites geográficos e temporais, sendo essa uma estratégia viável que estimula a prática educativa em todos os cidadãos. Essa constatação está de acordo com trabalhos publicados na área da Educação, como o estudo de Moore e Kearsley (2007), ao discorrer que o papel da EaD é proporcionar o acesso democrático à educação, mesmo que os envolvidos, alunos e professores, estejam em locais diferentes. Ainda na percepção desses autores, a EaD é o 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” (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 2).

O segundo elemento da categoria *Contribuição da EaD e a oferta do ensino em diferentes áreas do conhecimento* analisou a possibilidade dos cursos que podem ou não ser oferecidos na modalidade a distância. Pelas respostas obtidas, percebe-se, pela percepção dos diretores do Sistema de Bibliotecas, que nem todas as áreas podem oferecer esses cursos, em especial as áreas que demandam de aplicação de experimentos ou práticas laboratoriais. Os entrevistados mencionam que cursos nas áreas de Humanas e Ciências Sociais possibilitam o oferecimento de cursos a distância. Mas, na área da saúde, como o curso de Medicina, o ensino a distância pode ser inviável, e até mesmo cursos de áreas de Humanas, que demandem do desenvolvimento de um fazer técnico.

Não. Acho que tem curso que a pessoa precisa estar ali, presencialmente. Acho que nem todos os cursos podem ser oferecidos por EaD. Por exemplo, os cursos ligados à área de Humanas, é mais fácil. Agora, os cursos, de Farmácia, Medicina [...] acho muito difícil ter curso a distância. Esse contato é muito importante também a prática [...]. Até mesmo o curso de Biblioteconomia, mesmo, tem a parte técnica que, penso ser complicado só a distância (Entrevistado-Bib 3).

Um dos entrevistados cita um curso que acredita que dependa do contato face a face como é o caso do curso de Teatro, cuja instituição acabou por oferecê-lo a distância e obteve sucesso; e outro entrevistado afirma que, até o atual momento, ainda não se desenvolveu um sistema que seja integralmente capaz de substituir o curso presencial. Essa fala contradiz com o que argumenta Marshall (1997), quando diz:

os programas de educação a distância vêm proliferando recentemente em instituições acadêmicas devido a uma confluência única de fatores como os avanços tecnológicos combinado com um rigoroso clima econômico e demograficamente revolucionando programas acadêmicos nos últimos anos. Serviços de biblioteca foram criados e expandidos para atender às necessidades dos alunos e professores participando desses programas de ensino à distância.

Evidenciou-se, nos comentários dos participantes, que os cursos semipresenciais são os mais adequados, ou ainda, conforme relatado na obra de Moore e Kearsley (2007, p. 2), a adoção de métodos variados de ensino, com auxílio da tecnologia,

ou seja, “[...] professores em sala de aula utilizam cada vez mais tecnologias para oferecer programas de aprendizado individual para estudo fora da sala de aula, a fim de apoiar métodos face a face para grupos [...]”.

A partir da contextualização dos dados sobre o papel da EaD e a oferta de cursos a distância em diferentes áreas de conhecimento, os resultados alcançados revelaram que essa modalidade de educação tem o seu viés social, viabilizando a prática cidadã, ao oportunizar educação para todos, sendo que tempo e distância deixam de ser obstáculos. Os resultados também apontam que os cursos a distância não substituem os presenciais, sendo importante o planejamento de encontros presenciais, como formas de complementação, haja vista um aprendizado mais efetivo, sobretudo no que tange ao fazer técnico.

5.2.3 Participação dos Sistemas de Bibliotecas na Educação a Distância

Esta categoria teve-se aos seguintes elementos a serem investigados: 1 – Relação de uso da Biblioteca com o desempenho do aluno da EaD; 2 – Importância da Biblioteca para o acesso à informação; 3 – Atendimento oferecido ao aluno da EaD para atividades de ensino, pesquisa e extensão; 4 – Atendimento diferenciado oferecido ao aluno da EaD; 5 - Orientações fornecidas pela avaliação do MEC; 6 – Presença de bibliotecário para atendimento específico do aluno da EaD; 7 – Desenvolvimento de pesquisa sobre EaD por bibliotecários; 8 – Capacitação dos bibliotecários; 9 – Políticas informacionais; e 10 – Setor para atender questões relacionadas à EaD.

Quando indagados sobre a relação da Biblioteca com o desempenho do aluno e outras contribuições para as atividades acadêmicas, as respostas revelaram que essa relação é de extrema importância, sobretudo pelos materiais que são procurados pelos alunos no desenvolvimento das atividades acadêmicas solicitadas pelos professores, o que demonstra que a Biblioteca tem um papel de melhorar o processo de ensino-aprendizagem. Outro aspecto revelado nos comentários dos participantes diz respeito à capacidade da Biblioteca de promover a sociabilidade dos alunos, ou seja, para além do provimento de informação, a Biblioteca pode possibilitar um espaço para diálogos, compartilhamentos, esclarecimentos de dúvidas, dentre outras atividades que promovam a sociabilidade dos alunos da EaD, seja em ambiente presencial ou digital. Além de contribuir para o ensino-aprendizagem e para a sociabilidade dos alunos, as bibliotecas, na EaD, podem contribuir para a formação desses alunos, o que demonstra o papel formativo das bibliotecas no contexto da EaD. Assim, as bibliotecas passam a ter esse papel formativo quando oferecem aos alunos os materiais informacionais tais como livros, artigos, dentre outras fontes, necessários às disciplinas dos cursos e à sua aprendizagem, visando contribuir para a

construção de habilidades, competências e novos conhecimentos. De acordo com Pela (2006), não se pode conceber ensino/aprendizagem sem bibliotecas. As bibliotecas possibilitam o acesso à informação, têm papel relevante no desenvolvimento de potencialidades e capacitação de pessoas, construindo alicerces para os indivíduos formarem suas próprias ideias e tomarem suas próprias decisões. Assim, criam-se espaços de aprendizagem centrados no usuário, baseados na noção de que os alunos têm diferentes saberes, diferentes atitudes e diferentes estilos de aprendizagem (HUBNER; KUHN, 2017).

O Quadro 22 apresenta os comentários correspondentes sobre essas três contribuições da biblioteca para o aluno da EaD: apoio no ensino-aprendizagem, estímulo à sociabilidade e o papel formativo.

QUADRO 22 - Contribuições da Biblioteca no desempenho do aluno e com outras atividades acadêmicas (continua)

Qual a importância das bibliotecas e do acesso à informação científica, tecnológica e cultural para as atividades de ensino, pesquisa e extensão de uma Universidade no contexto da EaD? Na sua opinião, qual a relação existente entre o uso de bibliotecas e o desempenho escolar do aluno de Graduação?	
Contribuição	Comentários
Ensino-aprendizagem	“[...] A Biblioteca é muito importante para poder guiar esse aluno, a fim de ter acesso às fontes de informação [...]” (Comentário Bib 1).
	“[...] Ele [o aluno da EaD] tem contato com a pesquisa, os acervos em geral, não só com os específicos da área dele. E a Biblioteca vai dar essa oportunidade de ampliar os seus conhecimentos” (Comentário Bib 2).
	“[...] O bibliotecário atua em atividades que possam também ajudar na capacitação deles [alunos]. [...] Este é um dos grandes braços que os bibliotecários podem ter, que são as capacitações [...]. E o aprendizado mesmo, que eles chamam de letramento informacional: ensinar o aluno como pesquisar, como produzir documento, como esquematizar o conhecimento, como ter acesso às normas solicitadas [...]. Enfim, dar este suporte para a sala de aula e para o professor [...]” (Comentário Bib 6).
	“A Biblioteca insere-se dentro da Universidade como órgão fundamental de atuação no processo de ensino-aprendizagem. Também se caracteriza pelo seu papel na promoção do gosto pela pesquisa e na formação de novos projetos, seja no ensino, pesquisa ou extensão universitária [...]” (Comentário Bib 5).
Sociabilidade	“[...] A Biblioteca é um espaço de socialização. Não tem como não ser, muita coisa acontece na Biblioteca: os encontros entre alunos, as discussões também. Ela é muito importante, sim [...]” (Comentário Bib 3).

(conclusão)

Qual a importância das bibliotecas e do acesso à informação científica, tecnológica e cultural para as atividades de ensino, pesquisa e extensão de uma Universidade no contexto da EaD? Na sua opinião, qual a relação existente entre o uso de bibliotecas e o desempenho escolar do aluno de Graduação?	
Papel formativo	“[...] A Biblioteca atua não somente em termos de acesso [a recursos informacionais], porque muita coisa está disponível fora da Biblioteca. A Biblioteca precisa atuar muito no sentido formativo, de boas condutas e até de esclarecimentos para confiabilidade das informações [...]” (Comentário Bib 4).
	“A Biblioteca insere-se dentro da Universidade como órgão fundamental de atuação no processo de ensino-aprendizagem. Também se caracteriza pelo seu papel na promoção do gosto pela pesquisa e na formação de novos projetos, seja no ensino, pesquisa ou extensão universitária [...]” (Comentário Bib 5).

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

A Biblioteca muito pode contribuir para o desempenho acadêmico de seus alunos, sejam eles da modalidade presencial ou a distância, em especial quando fornece o acesso às fontes de informação que serão utilizadas nas disciplinas dos cursos. Segundo Costa, Santos e Barbosa (2015), ao reforçar o papel exercido pelas Bibliotecas dos Polos, é papel da Biblioteca Universitária buscar apoiar este aluno e suprir as necessidades de ensino-aprendizagem, como o acesso e uso dos recursos informacionais. E assim, mediante a oferta desses recursos, apoiar as buscas e o acesso da informação nas bases de dados, treinamento para acessar essas informações e materiais bibliográficos como as bibliografias básicas e complementares, sendo que o intuito dessa intervenção é atender as demandas desses alunos. Camargo (2009) e Litto e Formiga (2009) corroboram quando afirmam que, diante da nova visão de mundo em que está inserida a EaD, é preciso levar em consideração os espaços de aprendizagem, e as bibliotecas estão inseridas nesse processo para propagação da informação e aprendizagem, haja vista a importância dessas para a pesquisa, fornecendo conteúdos de apoio a essa aprendizagem. Além disso, os autores acrescentam sobre a importância das bibliotecas garantirem a oferta de serviços digitais e virtuais para apoio a esses alunos.

Quanto à promoção da sociabilidade, as bibliotecas transformaram-se em espaços híbridos de integração e compartilhamento de informações, espaços dinâmicos, constituídos de informação em diferentes formatos. Ou ainda, um ambiente que estimula o convívio dos estudantes e demais integrantes do meio acadêmico, seja por meio de tecnologias, o que favorece a cultura do digital, seja por meio do contato físico que permite a transmissão e trocas diretas do conhecimento (COSTA; SILVA, 2017). Litto (2002) corrobora quando aborda sobre a importância da Biblioteca Digital e Virtual acompanhada da oferta simultânea de modelos de atividades para estudantes e professores, tanto de natureza

curricular como extracurricular. Assim, o uso da informação aumentaria a motivação do usuário e cultivaria práticas heurísticas, dando a estudantes e professores o acesso a um vasto depósito de informação atualizada e de fácil consulta. Com isso, espera-se acelerar o processo de modernização na educação.

Foi questionado aos entrevistados se os cursos de graduação ofertados atualmente na modalidade EaD demandam algum tipo de atendimento diferenciado junto ao Sistema de Bibliotecas. As respostas se assemelharam ao revelar que o atendimento à tríade universitária somente será completo para o aluno que está distante, quando se utilizar o potencial dos recursos tecnológicos. De acordo com Costa (2013), o apoio por parte das Bibliotecas Universitárias precisa ser pensado do mesmo modo com que é planejado para os alunos dos cursos presenciais. No entendimento de todos os entrevistados, a construção de Bibliotecas Digitais, como os repositórios, bases de dados, portais de periódicos, acesso aos acervos físicos, dentre outras, é uma das maiores conquistas das bibliotecas para alcançar alunos que estão distantes e possibilitar que o ensino dessa modalidade seja o mesmo ofertado ao aluno presencial. Um dos participantes descreve o compromisso e a capacidade de uma Biblioteca para a educação superior, evidenciando que todas as atividades acadêmicas e quaisquer projetos universitários poderão ter contribuição da Biblioteca:

[...] O que ela pode fazer, quais são os programas de iniciação científica, como que ela pode ajudar [...]. Enfim, [...] ser uma bússola ali de informações e um início de conhecimento [...] para toda uma gama de oferta, que uma universidade, uma faculdade pode oferecer para esse estudante. Então, acho que é um ponto de suporte mesmo, essencial, né? Dá um apoio de tudo que a administração superior de uma forma mais técnica, administrativa, às vezes, não consegue [...] (Entrevistado-Bib 6).

Outro participante comunga desse raciocínio e reforça que as bibliotecas atuando na EaD vão garantir a expansão do ensino, por conseguinte gerando novos conhecimentos para a sociedade:

[...] É extremamente importante para ampliar o conhecimento. A Biblioteca é uma atividade de peso tanto nas atividades de ensino, pesquisa e extensão de uma Universidade e no contexto de uma Universidade da EaD, principalmente. Eu acho que a Biblioteca vai dar uma oportunidade de expansão. E para firmar o conhecimento mesmo, as informações que ele vai buscar. Eu acho que a importância é a mesma tanto para o ensino presencial como a EaD. Não tem um mais importante que o outro, não. [...] Importante para o aluno da Universidade (Entrevistado-Bib 2).

A literatura também tem sinalizado esse papel da Biblioteca junto aos projetos universitários voltados ao ensino, pesquisa e extensão. Para Costa e Cendón (2016, p. 96), a Biblioteca no contexto da EaD fortalece os projetos que realiza no âmbito da pesquisa, do ensino e da extensão, tendo em vista tornar a sociedade brasileira “[...] uma sociedade com mais conhecimento, caminhando para uma sociedade mais igualitária [...]”. Lévy (2009) sinaliza esse contexto de democratização do ensino, destacando, também, que a educação,

por meio de tecnologias, além de criar a cultura do digital, por conseguinte, ampliar os modos de socialização do conhecimento em várias partes do mundo, acaba por promover um processo de desterritorialização, ou seja, o conhecimento não está restrito a um espaço físico ou a um grupo de pessoas com poder de dominação, visto que torna-se universal. Camargo (2019, p. 347) aborda que, quando falamos em bibliotecas e serviços digitais, pressupõe o entendimento de como partimos das bibliotecas tradicionais até a concepção das bibliotecas eletrônicas. O autor reforça que: “sabemos que as bibliotecas on-line ajudam na pesquisa, fornecendo, muitas vezes, conteúdo de apoio à aprendizagem”. Nesse processo de disseminar conhecimento, as bibliotecas das universidades ou demais instituições de ensino e de pesquisa muito podem contribuir com esse fazer.

As respostas obtidas acerca do atendimento diferenciado oferecido ao aluno da EaD se assemelham no que tange às tentativas de igualar as condições de acesso aos serviços e recursos informacionais entre alunos presenciais e a distância. Na visão dos participantes, essa é uma busca constante, visto que não pode haver diferenciação entre uma modalidade e outra, possibilitando, assim, a igualdade de direitos entre alunos da modalidade a distância.

Importante destacar que, em duas instituições, percebeu-se que o Sistema de Bibliotecas intervém de modo eficiente, haja vista garantir a igualdade na oferta de recursos e serviços entre as modalidades de ensino: “*O aluno recebe o mesmo tratamento do atendimento presencial. Tem o acesso ao acervo físico e ao acervo virtual. A diferença eu diria que não está associada aos centros de bibliotecas [...]*” (Entrevistado-Bib 1). “[...] *A gente tem feito um esforço, de cada vez mais, usar [a plataforma], para que os alunos da EaD tenham acesso a esses cursos que costumam ser realizados presencialmente, em auditórios e laboratórios [...]*” (Entrevistado-Bib 4). Ao contrário, nas demais instituições, caberá aos Sistemas atender as demandas que vêm dos alunos ou dos Centros de EaD, o que demonstra uma atitude mais reativa: “[...] *A gente tem a demanda deles [Centros de EaD], por exemplo, de maior quantidade de livros, mesmo, os e-books, para gente comprar o livro impresso [...]*” (Entrevistado-Bib 3). “[...] *Aqui na [...] quem dá muito apoio à UAB, aos cursos de EaD é o [...] Centro de EaD, junto com o [...] que é o decanato de ensino e graduação [...]*” (Entrevistado-Bib 6). “*Não! Diferenciado, não! Porque o que ocorre [...] cada dia que passa fecha um curso. Então, hoje, aqui [...], não temos um núcleo que atende a EaD. Quem está respondendo pela EaD é o [Centro de EaD]*” (Entrevistado-Bib 2).

A busca por uma Biblioteca que vá ao encontro das necessidades dos usuários é uma abordagem temática muito relatada na literatura. Em muitos estudos, são apontadas recomendações de melhoria, que evitarão o isolamento da Biblioteca com os demais setores da Universidade. No estudo de Nascimento e Sá (2016), por exemplo, a Biblioteca é caracterizada como mediadora e disseminadora de informação, em especial para os alunos

da EaD. Salienta-se, nesse estudo, que os diretores precisam realizar “[...] ações para divulgar a biblioteca e os serviços e produtos diretamente aos alunos de EaD [...]”, o que evidencia o potencial do marketing nas atividades bibliotecárias. Ao investir nesse marketing, espera-se alcançar “[...] a possibilidade de melhor aproveitamento no processo de ensino-aprendizagem, bem como evitar seu isolamento ou até mesmo a evasão escolar, fora que acrescenta qualidade e desenvolvimento para a EaD [...]” (NASCIMENTO; SÁ, 2016, p. 147). Blatman (2001) aborda a definição de um modelo de Biblioteca Virtual a ser utilizado na EaD, o qual possibilitaria o atendimento às demandas dos usuários dessa modalidade. Por outro lado, Waltric (2012) corrobora Blatman (2001) ao destacar a importância de uma Biblioteca Virtual para a EaD em um ambiente de acesso a informações criteriosamente selecionadas sob a ótica da pertinência, relevância e adequação, com um acervo digital que comporte diversos formatos e tipologias documentais. Camargo (2009, p. 48) comenta sobre “essa nova visão de mundo, obrigado a olhar uma nova direção em que temos de levar em consideração os espaços de aprendizagem virtuais”. Sendo assim, seria importante termos um novo olhar, objetivando atender os alunos da EaD.

Ao serem indagados sobre as orientações fornecidas pela avaliação do MEC/INEP com relação aos cursos EaD, quatro entrevistados informaram que não houve orientações direcionadas às bibliotecas. Dois desses entrevistados afirmaram que, embora não havendo recomendação direta do MEC, os bibliotecários do Sistema analisam os relatórios da avaliação, disponibilizados no site do INEP e tentam realizar as melhorias, dentro do que está ao alcance da Biblioteca. Esse fazer demonstra a atitude dos profissionais que trabalham nas bibliotecas, confirmando, novamente, a recomendação proposta por Nascimento e Sá (2016), a respeito da atuação interventiva dos bibliotecários.

Ao contrário das respostas fornecidas pelos demais participantes dessas instituições, um participante mencionou que recebeu o retorno da avaliação, e que seguiu as instruções recomendadas, com a formação de uma equipe de bibliotecários que compõe o núcleo de avaliação. Mesmo com essa participação dos bibliotecários, a gestão do Sistema recorre aos relatórios do INEP, a fim de reconhecer as possibilidades de melhoria no que tange ao trabalho realizado pela Biblioteca. Para outro participante, embora não conseguisse lembrar das recomendações de modo pontual, salientou que a maior exigência do INEP quanto ao papel das bibliotecas para melhoria da avaliação diz respeito à disponibilização de bibliografias em consonância com as que estão descritas nos planos dos cursos.

Embora os participantes não tenham explorado os aspectos ou elementos que precisam ser melhorados pelas bibliotecas a partir do resultado da avaliação, é importante pontuar os itens exigidos pelo MEC, no que tange a bibliotecas, tal como mencionado no estudo de Fernandes (2017): existência de bibliotecário e bibliotecas presentes nos Polos,

com infraestrutura para acesso ao acervo informacional, existência de espaços para consulta ao acervo, existência de leituras em grupo e individual, existência de acesso à internet e a ambientes informativos, dentre outras exigências.

Os bibliotecários precisam estar atentos aos indicadores de avaliação prescritos para cada curso, de modo a adequar os serviços e materiais oferecidos pelas bibliotecas em correspondência com esses parâmetros. Isso porque, segundo Oliveira (2002), esses padrões impactarão nas práticas do bibliotecário, nas atividades de gestão dos acervos, produtos, serviços e, principalmente, no desenvolvimento de coleções, visto que esses padrões apresentam indicadores diferentes para cada curso, e com exigências variadas.

Como complementação à pergunta sobre o conhecimento por parte dos bibliotecários dos resultados da avaliação do MEC/INEP, foi indagado se existe um bibliotecário específico para atendimento às questões específicas para a EaD. As respostas revelam que não há profissional específico para atender às questões da EaD: *“Não! Não tem nada específico! Tinha quando a gente tinha Biblioteca. Mas, como os acervos foram dissolvidos, para as bibliotecas setoriais. Quando há alguma demanda da EaD, os bibliotecários que estão nas setoriais atendem”* (Entrevistado-Bib 3).

Em uma instituição, declara-se a possibilidade de haver bibliotecário específico nas unidades setoriais do Sistema que ofertam os cursos a distância:

Não temos! E aí, como eu te falei. Para saber mais, atentamente, de como ocorre esse atendimento [...], não temos em relação à informação na BC. Se for para Biblioteca da Economia, Educação, a situação seja diferente. Eles atendem diretamente os alunos [da EaD]. Precisaria ver a lista de cursos de EaD, e ver com essas bibliotecas se elas têm uma política específica de atendimento de EaD (Entrevistado-Bib 4).

Em duas outras instituições (Bib 6 e Bib 2), afirmou-se haver esse profissional, no passado: *“Não! Quem estava respondendo é o [Centro de Apoio]. Tinha, mas desde que entrei na direção, os servidores deste Setor aposentaram e não tem. O atendimento às bibliotecas Polos são pouquíssimas hoje, você mesma falou que [atualmente} são dois cursos [...]”* (Entrevistado-Bib 2).

Não [...]! Foi uma reestruturação que foi proposta, logo no início da gestão de 2017, não existia a coordenação das Bibliotecas Setoriais e foi proposta e englobar com ela as questões da EaD. No decorrer do tempo, dos anos, foi vendo que a gente não tinha o aporte para iniciar este tipo de serviços EaD, não tinha capacitação e nem infraestrutura suficiente. [...] A gente faz toda a questão de incorporação do acervo; a gente ajuda na questão de proporcionar, né? A bibliografia on-line. Mas, fora isto, a gente não estava conseguindo atingir os nossos objetivos e foi uma decisão mais estratégica tirar a EaD [...] (Entrevistado-Bib 6).

Nessas duas instituições (Bib 2 e Bib 6), conforme identificado na pesquisa documental, e reforçado pelos entrevistados, existia um Setor de Apoio à EaD na infraestrutura do Sistema. Na literatura, nos estudos de Costa (2013, 2016), é relatada a

presença desse Setor e de bibliotecários locados para esse Setor, trabalhando em parceria com a EaD. No momento, tal Setor está atualmente desativado, conforme confirmado na entrevista. Razões para esse término estão relacionadas à falta de infraestrutura e à falta de pessoal, tendo em vista a redução do número de profissionais, provocada por aposentadoria e acúmulo de atividades, conforme constatado na entrevista.

Constata-se uma lacuna na realidade empírica, por não aproveitar o potencial do bibliotecário para atendimento exclusivo ao aluno da EaD. Se os relatos mencionam que o atendimento precisa ser igualitário, entende-se que, por estar em local distante e por utilizar os recursos da internet, o aluno da EaD pode precisar desse atendimento diferenciado. As bibliotecas deveriam atentar-se a essa realidade e necessidade. Na visão de Spudeit, Viapiana e Vitorino (2010), o trabalho do bibliotecário é de mediador, em conjunto com profissionais de outras áreas, haja vista possibilitar o planejamento e gestão de um curso a distância. Ao atuar, especificamente, nas bibliotecas, o bibliotecário, para a EaD, tem a tarefa de “[...] desenvolver e ofertar serviços eficazes para o atendimento aos usuários deste tipo de ensino” (PELLEGRINI, 2009, p. 5). Os papéis dos bibliotecários no século XXI precisam mudar para que os bibliotecários acadêmicos forneçam “[...] instruções da biblioteca tradicionais, bem como referência virtual e instruções da biblioteca para alunos da EaD” (HALPERN; TUCKER, 2015, p. 112).

Com o intuito de reconhecer as pesquisas desenvolvidas no âmbito pragmático acerca do papel ou contribuição das bibliotecas na EaD, foi perguntado aos entrevistados se havia no sistema algum bibliotecário que investigava e publicava dentro do tema “EaD no contexto das Bibliotecas”, seja em nível de Especialização, Mestrado ou Doutorado. Pelas respostas, identificou-se um número pequeno de pesquisas: duas instituições com duas pesquisas cada e outra com três, sendo que os temas investigados são expostos no Quadro 23.

QUADRO 23 - Temáticas no âmbito da Educação a Distância abordadas em estudos desenvolvidos por bibliotecários (continua)

No Sistema de Bibliotecas, você tem conhecimento de bibliotecários que apresentaram trabalhos/pesquisas como Especialização () pesquisa de Mestrado () Doutorado () nesta temática “Bibliotecas e Educação a Distância”?	
Instituição	Temáticas abordadas
Bib 2	<ul style="list-style-type: none"> - EaD e as Bibliotecas dos Polos e os recursos informacionais - EaD e o papel das Bibliotecas Universitárias
Bib 5	<ul style="list-style-type: none"> - EaD e a competência informacional em ambientes corporativos - Uso de Bibliotecas Digitais na EaD - Percepções de docentes da UAB sobre repositórios digitais no contexto da EaD on-

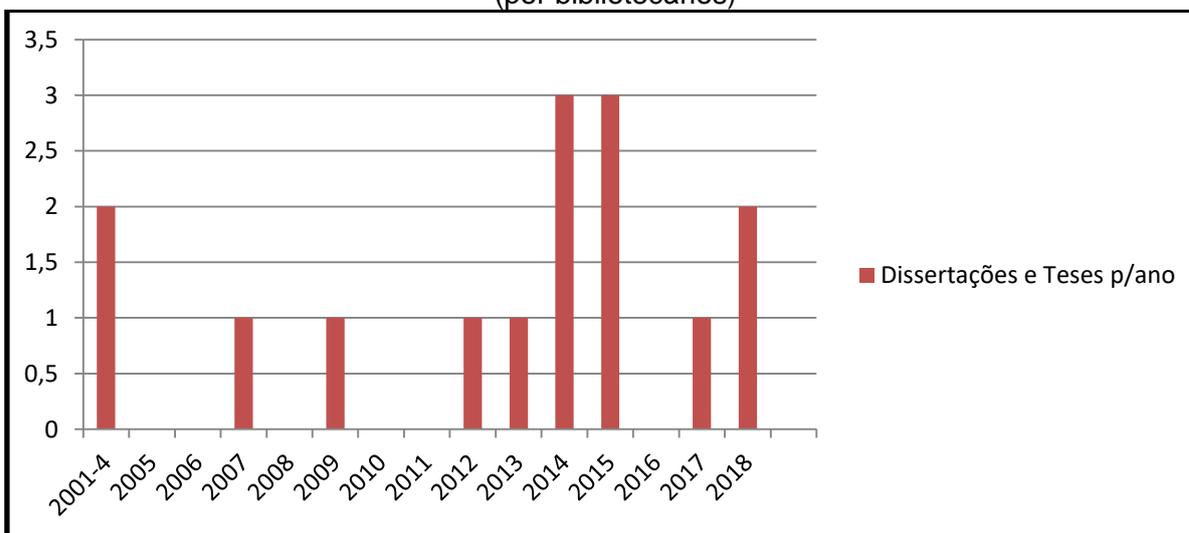
(conclusão)

No Sistema de Bibliotecas, você tem conhecimento de bibliotecários que apresentaram trabalhos/pesquisas como Especialização () pesquisa de Mestrado () Doutorado () nesta temática “Bibliotecas e Educação a Distância”?	
	line
Bib 6	- Bibliotecário de referência no ensino a distância
	- Modelagem em aprendizagem a distância

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Embora, apenas, três instituições tenham relatado possuir bibliotecários autores de estudos científicos sobre a participação das bibliotecas na EaD, essa constatação não reduz a importância do tema, como refletido na pesquisa de Costa *et al.* (2017). Segundo esses autores, o tema vem crescendo, ao longo do tempo, sendo mencionado em diferentes áreas do conhecimento, o que demonstra, além da importância, o aspecto interdisciplinar da temática e a necessidade de se elaborar políticas que norteiem o trabalho dos profissionais nas Instituições de Ensino. Isso vai ao encontro dos trabalhos correlatos identificados com a revisão da literatura, constatando um pequeno número de pesquisas sobre esse tema, ainda que tenha crescido a partir do ano de 2013; e infere-se uma média de uma pesquisa por ano no período de 2001 a 2018, conforme apresentado no Gráfico 3.

GRÁFICO 3 - Dissertações e teses sobre Educação a Distância publicadas de 2000 a 2018 (por bibliotecários)



FONTE: Dados da pesquisa (2019).

Analisando a pergunta “Em sua opinião, quais devem ser as estratégias institucionais para que os Sistemas das Bibliotecas Universitárias capacitem seus profissionais para atuação na modalidade EaD?”, os entrevistados responderam, em linhas gerais, que a capacitação é um elemento-chave do ensino a distância, pois muitos ainda

possuem resistência quanto ao uso das plataformas de aprendizagem. Nos comentários de todos os entrevistados, ficou evidenciada a necessidade de capacitação, embora, apenas, dois entrevistados tenham entendido essa capacitação como algo inerente ao bibliotecário, ou seja, capacitação profissional desses em suas atividades de oferta de serviços de interação e apoio para o alunado do ensino a distância.

Na percepção de um dos entrevistados, especificamente, para o bibliotecário, três aspectos ou elementos são associados à capacitação do bibliotecário, quais sejam: atuar na construção dos repositórios digitais, na gestão dos acervos e nas coleções digitais, na construção de serviços de referências on-line, dentre outros. E, assim, segundo o entrevistado, Bib 4, a capacitação na EaD ajudaria o profissional a ter condições e preparação para atuar na EaD, em diferentes níveis. A capacitação é imprescindível e precisa ser algo pensado pela gestão da unidade, contemplando um plano detalhado e contínuo, a fim de assegurar a formação de competências e habilidades ao bibliotecário que vai atuar com a EaD. Assim: *“[...] precisa, efetivamente, um comprometimento da gestão, para que os bibliotecários consigam atender essa demanda que requer recursos que não são tão óbvios quanto ao atendimento dos alunos presenciais”* (Entrevistado-Bib 4).

Um entrevistado, em particular, também valoriza e reconhece a necessidade de capacitação, tanto dos alunos, professores, tutores e, principalmente, de bibliotecários. No entanto, acrescenta que, embora seja necessária, a condução do plano de capacitação, nas instituições, acaba sendo um compromisso da Gestão de Recursos Humanos.

“[...] É a nossa Gestão de pessoas que capacita, né? [...] E aí capacita pessoas, pode ser tutores e faz seleções anuais para os servidores poderem ser tutores. Então, talvez a [Biblioteca] entre no Sistema [de capacitação para os servidores]; eu acho que a abertura [...] treina os seus servidores, bibliotecários e outros cargos que queiram oferecer este curso serem capacitados, mas principalmente com alinhamento estratégico, né?” (Entrevistado-Bib 6).

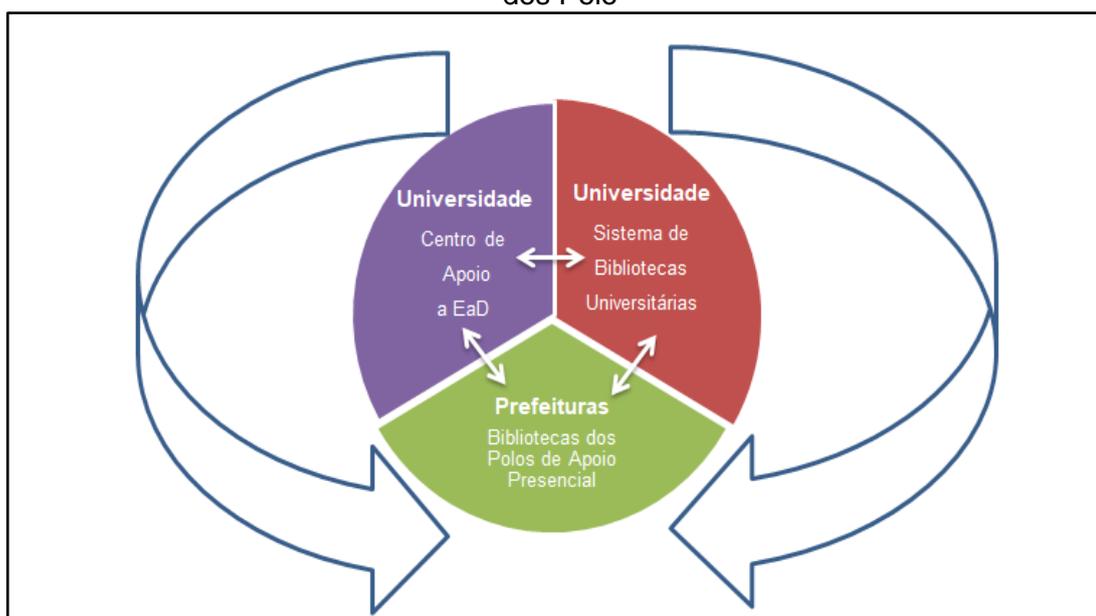
De todo modo, a capacitação irá contemplar um estudo antecipado, um diagnóstico da Biblioteca, dos departamentos que oferecem cursos em EaD e de toda a instituição, haja vista reconhecer demandas e estabelecer planos mais consistentes que estejam alinhados a essas necessidades.

“[...] Precisa de um estudo, talvez aí da necessidade para efetividade, para a gente não fazer algo que a gente acha que é importante, mas [...], acima de tudo, o alinhamento entre o sistema, as bibliotecas e o setor responsável da Universidade pela oferta [...] de cursos a distância e lógico entre os alunos, o que eles estão precisando. A partir daí, com a capacitação e a disponibilidade tecnológica [...], enfim, todo este suporte, e a gente poder oferecer algo de qualidade, acho importante isso, também [...]” (Entrevistado-Bib 6).

Importante ressaltar, também, que um entrevistado considera importante oferecer a capacitação aos servidores que atuam nos Polos de Apoio Presencial, visto que esses servidores estão vinculados às Prefeituras. Conforme acordo firmado entre CAPES-

UAB, Instituições de Ensino e Prefeituras onde localizam os Polos, a Prefeitura seria responsável pelos recursos humanos, tais como o coordenador do Polo, tutor presencial, bibliotecário, dentre outros. Assim, em relação a essa pergunta, é necessário que as Bibliotecas Universitárias, as quais possuem toda uma infraestrutura de apoio aos alunos no que tange aos recursos informacionais para o apoio ao ensino, pesquisa e extensão, e pertencente à instituição a qual o aluno tenha vínculo, criem mecanismos para atuar em interação com as Bibliotecas dos Polos, interagindo de forma a beneficiar os alunos da EaD. Faz-se necessário que os Sistemas de Bibliotecas em conjunto com os demais órgãos envolvidos neste processo ofereçam cursos de capacitação para os colaboradores que atuam nas Bibliotecas dos Polos, de modo que esses profissionais, de responsabilidade das Prefeituras, sejam capacitados, conforme os objetivos para atendimento desse aluno da Universidade. A Figura 14 demonstra a interação que deve haver entre as universidades e seus setores (Sistemas de Bibliotecas e Centros da EaD) e as Prefeituras, na gestão dos Polos de Apoio Presencial em busca do apoio necessários aos alunos da EaD.

FIGURA 14 - Integração do Sistema de Bibliotecas, Centros de Apoio e Bibliotecas dos Polo



FONTE: Elaborada pela autora (2020).

Pela figura anterior, infere-se que, além da necessidade de integração entre os três agentes (Sistemas, Centros de EaD e Bibliotecas dos Polos), os planos de capacitação destinados aos colaboradores e a oferta de recursos precisam sair das universidades, com contribuição dos Sistemas e dos Centros de EaD, rumo aos Polos, haja vista oferecer condições adequadas para o funcionamento desse espaço de apoio à aprendizagem. Transferir recursos, tecnologias, capacitação, dentre outras ofertas da Universidade para os Polos reforça a característica desses espaços, que se configuram como "braços" ou extensões das universidades. De modo similar, quanto às Bibliotecas dos Polos, elas se

manifestam como extensões das Bibliotecas Universitárias, devendo receber todo apoio necessário para atender os alunos do ensino a distância, assim como acontece com os alunos presenciais que recorrem ao uso das bibliotecas instaladas nos campi.

Ainda que, segundo os referências de qualidade do MEC, que determinam que as Prefeituras são responsáveis pela infraestrutura e o recursos humanos no Polos, cabe ressaltar que o aluno não deixa de ser responsabilidade da instituição de onde provém o curso, ou seja, o aluno tem vínculo na Universidade. Então, cabe às instituições capacitarem o seu pessoal para atuar junto ou com a EaD, para que possa dar toda infraestrutura necessária no apoio aos recursos informacionais para o aluno na sua vida estudantil.

A necessidade da capacitação é uma recomendação abordada tanto nos estudos publicados na literatura nacional quanto na internacional. Na primeira, por exemplo, a EaD tem evoluído e ganhado espaço no cenário educacional brasileiro, sendo que o avanço dessa modalidade está relacionado ao uso das tecnologias, o que demandará o conhecimento do uso dessas nas práticas educativas (FIDALGO; FIDALGO; ARANHA, 2012). Os estudos internacionais apontam que a capacitação é estendida a todos os profissionais que compõem a equipe, incluindo profissionais da informação. Para Moore e Kearsley (2007), capacitar para a atuação na EaD requer além da aquisição de conhecimento técnico, habilidades específicas voltadas à interação e tomadas de decisão coletivas, fazer concessões e aceitar opiniões, diálogo, comunicação, dentre outras. Os autores ainda destacam que “as bibliotecas acadêmicas estão começando a agregar as suas equipes bibliotecários especializados em educação a distância” (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 209).

Com o fim de conhecer a percepção e o entendimento acerca das políticas de informação pelos diretores dos sistemas, perguntou-se se havia no Sistema a definição de políticas de acesso à informação direcionada para a EaD. As respostas foram unânimes ao afirmarem a não existência de definições acerca dessas políticas. Com comentários breves, percebeu-se que a maioria dos entrevistados ficou incerta acerca do que caracteriza ou defina uma política de informação para os alunos da EaD. Isso pode ser observado no Quadro 24.

QUADRO 24 - Existência de política de acesso à informação para alunos da Educação a Distância (continua)

Existe no Sistema a definição de políticas de acesso à informação direcionada para a alunos EaD? SIM () NÃO()	
Bib 1	“Nós temos uma resolução de atendimento, mas ela é geral”.
Bib 2	“No Sistema não. [...] Se tenho eu desconheço”.

(conclusão)

Existe no Sistema a definição de políticas de acesso à informação direcionada para a alunos EaD? SIM () NÃO()	
Bib 3	“Não! Não existe e eu acho uma boa pergunta que a gente deve fazer uma política de acesso à informação da Universidade. É uma política de acesso à informação, geral [...]. É um pensar agora, um andamento, que está tendo na Universidade, sob a EaD”.
Bib 4	“Não! Não que a gente faça algo que seja só para o ensino a distância, não. Mas, tudo que a gente faz, a gente tenta ver se não estamos excluindo os alunos de EaD. Muitas vezes estamos, por uma limitação [...]. Então, a gente tem, praticamente, todos os livros que a gente pode adquirir como impresso ou e-books, como indivíduo, mas isso não é a mesma coisa, precisamos dar acesso institucional. Então, a gente tem um pouco dessa dificuldade do mercado editorial brasileiro de fazer uma modalidade de prestação de serviços que atenda às instituições para algumas editoras, mas ainda é bastante restrito”.
Bib 5	“Não! Nós não temos uma resolução! Ela é geral”.
Bib 6	“Direcionada à Biblioteca, não. Acredito que o Cead tenha algo. Que o Decanato de Ensino de Graduação (DEG) talvez tenha, mas a gente não, especificamente para a EaD, não”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Na visão de um entrevistado, a ideia de elaborar uma política, mesmo que seja geral, para todos os setores envolvidos com a EaD, é uma iniciativa pertinente. Outro diretor pontua que a política precisa ser abrangente, no sentido de possibilitar uma integração até com elementos externos à Universidade, como as editoras fornecedoras de materiais. “[...] Então, a gente tem, praticamente, todos os livros que a gente pode adquirir como impresso ou e-books, como indivíduo, mas isso não é a mesma coisa se [...] precisa dar acesso institucional, o que requer o diálogo com fornecedores [...]” (Entrevistado - Bib 4).

O estudo de Fernandes (2017) elucida a importância da política como estratégia de padronização e respaldo legal das decisões e procedimentos realizados em prol das atividades de aquisição, expansão e atualização dos acervos, sobretudo os vinculados aos Polos. Nesse mesmo estudo, o autor cita o Decreto n. 9057, de 25 de maio de 2017, que dispõe que a EaD, nas instituições, seja planejada com políticas que viabilizem o acesso, acompanhamento e avaliação de recursos e serviços, tendo em vista possibilitar um ensino de qualidade. Moore e Kearsley (2007) citam que, em 1967, e atualizadas em 1998, a ACRL emitiu diretrizes para a necessidade de apoio informacional aos alunos da EaD. Assim, os autores comentam sobre as políticas realizadas para a EaD, como por exemplo, a Illinet, que formou um consórcio de 40 Bibliotecas Universitárias em Illinois, com o fim de possibilitar empréstimo para os alunos que são membros. Na Universidade da Califórnia, nove campi formaram a Biblioteca Digital da Califórnia (CDL) para atendimento aos alunos da EaD, permitindo buscas on-line e um banco de dados com mais de 800 mil títulos de

periódicos disponíveis em todo o Estado, dentre outras iniciativas que apoiam a disponibilização da informação (MOORE; KEARLEY, 2007).

Assim, entende-se que as políticas informacionais devem ser pensadas e criadas para atender esse público e devem fazer parte das políticas informacionais das bibliotecas e do trabalho do bibliotecário, e que sejam vinculadas ao trabalho de outros setores e órgãos, de modo a formar, assim, uma parceria, o que possibilita uma integração do trabalho realizado, seja ele em termos pedagógicos, informacionais ou técnicos.

Ainda no âmbito das políticas de informação, perguntou-se aos participantes sobre a existência de um setor/divisão/departamento no Sistema especificamente para atender os alunos da EaD e com presença de bibliotecário que poderia contribuir com a elaboração ou institucionalização dessas políticas. Mesmo que não exista setor ou bibliotecário dedicado a cuidar das questões específicas da EaD, dois participantes acreditam nessa exclusividade, em especial pelo fato de agilizar as atividades, como também explorar melhor os recursos, o que possibilitaria uma oferta mais diversificada e enriquecida de serviços oferecidos. Ao contrário, na percepção de outros dois participantes, a exclusividade se torna desnecessária, levando em consideração que o atendimento deveria ser igualitário para os alunos de ambas as modalidades. O Quadro 25 apresenta os relatos, sendo que os resultados revelam a diferença de opiniões, no que tange à importância da atuação exclusiva do bibliotecário no atendimento às questões da EaD nas instituições investigadas.

QUADRO 25 - O trabalho exclusivo do bibliotecário e as bibliotecas para as políticas de informação para atendimento à Educação a Distância (continua)

No Sistema de Bibliotecas ou na Biblioteca Central, existe um setor/divisão/departamento próprio para atender os alunos da EaD e emanar projetos e políticas de informação? Se sim, relate a contribuição e se não, aponte justificativas	
Instituições	Comentários
Bib 1	“[...] Não! Eu penso que, especificamente, acho que não. A gente não tem a demanda tão grande que precise de um tratamento diferenciado para esses usuários. Então, por isso, a gente não planejou nada nesse sentido. Nosso atendimento, como eu falei, é o tratamento igual [...]”.
Bib 2	“[...] Com dois cursos apenas eu acredito que não, nós não temos pessoal suficiente para isso. Se fosse considerar uma estrutura, eu penso que sim; com certeza, sim, porque tem demandas diferenciadas dos presenciais. Dos presenciais, nós estamos, aqui. E nos Polos, eu teria que deslocar [...]. Então, acho difícil ter um setor apropriado para esse atendimento [...]”.

(conclusão)

No Sistema de Bibliotecas ou na Biblioteca Central, existe um setor/divisão/departamento próprio para atender os alunos da EaD e emanar projetos e políticas de informação? Se sim, relate a contribuição e se não, aponte justificativas	
Bib 3	“[...] Eu acho muito interessante. Quando chega para gente essas novas demandas, da Biblioteca Digital, com os e-books, esse acervo, também, tem que ter alguém para receber as aquisições, as demandas desses Polos. A importância de se ter um departamento que atenda exclusivamente as demandas bibliográficas do curso da EaD. Eu acho, aqui, muito importantíssimo [...]”.
Bib 4	“[...] Sim! Sem dúvida! E nós não fizemos isso, ainda, porque o nosso Programa de Capacitação é muito recente e a gente tem esse trabalho de formação que é muito difícil para fazer a formação presencial [...]. É uma parceria de recursos orçamentários e a gente está buscando começar a se preparar para produção dos <i>moocs</i> . Então, eles [os Centros de EaD] têm uma grande competência, nessa área. Eles dão suporte para toda a Universidade, nesse sentido, e a gente já está se aproximando deles, assim, para fazer um projeto específico para nós, e usar todos os recursos que eles têm e o conhecimento que têm para nos orientar. A gente está intensificando a parceria com o passar do tempo [...]”.
Bib 6	“Não! Então, hoje em dia, depois dessa experiência que a gente teve com a criação e o término do setor, eu não entendo que talvez a gente tem que ter um setor de EaD, mas que a gente pulverizar a necessidade de atender este estudante, já que ninguém fornece este curso e são estudantes como qualquer outro que a gente tem [...] desde todo serviço de informação que a gente oferece no Sistema e na Biblioteca a gente precisa atender todo o tipo de usuários [...]”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Os dados indicam um equilíbrio das diferenças de opiniões, embora a experiência prática, no contexto de trabalho das instituições brasileiras, revele o quanto é importante estabelecer um trabalho exclusivo, quando se trata de temas ou elementos de suma importância para as organizações. Essa ideia de se criar um Setor próprio para atendimento a esses alunos, com profissionais bibliotecários, é para que os alunos da EaD não fiquem esquecidos e possam ter o mesmo atendimento e direito aos recursos informacionais que os alunos dos cursos presenciais (COSTA, 2013). Os serviços de Biblioteca são "considerados positivamente pelo corpo docente a distância", mas que "um dos principais obstáculos que precisam ser enfrentados pelos bibliotecários é tornar os serviços mais visíveis para esse corpo discente" (KVENILD, 2018, p. 720). Isso se fortalece, sobretudo, ao considerarmos que a EaD ainda esteja em fase de crescimento e visto que as bibliotecas ainda necessitam se aprimorar para atendimento a esses alunos e, assim, constituir-se como algo inovador. Conforme mencionou Vale (2013), a EaD, como nova forma de educação mediada por tecnologias e com ausência de contato, apresenta-se em construção, e como tal, precisa ser tratada com cautela pelas instituições, o que exigirá, nesse caso, um atendimento diferenciado. Corrobora estas questões a visão de Argentat

(1999, p. 8, tradução nossa) quando descreve que, nos serviços de Biblioteca para ensino a distância, deve-se:

[...] incluir iniciativas específicas [...], o princípio da equidade de serviços para estudantes locais e distantes [...]. Quatro categorias principais de serviços de biblioteca para ensino a distância são identificadas: serviços instrucionais; comunicação e ligação com o corpo docente; acesso a recursos de informação; e serviços de referência e consulta. As iniciativas de ensino a distância mais eficazes e sustentáveis são guiadas por uma visão que combina a rápida adoção de tecnologias inovadoras com princípios pedagógicos sólidos.

Na literatura especializada de Biblioteconomia/Ciência da Informação, encontram-se estudos que defendem a necessidade de integração entre as bibliotecas e os alunos da EaD, além dos setores que gerenciam essa modalidade de educação nas universidades (COSTA, 2013; SILVA; REIS, 2014). Na conclusão obtida com os experimentos de Parnell (2002), percebeu-se que não oferecer um atendimento especializado para a EaD, nas bibliotecas, em parceria com professores, é o mesmo que negligenciar ou impedir a oportunidade de melhorias desse ensino. Essa realidade em não valorizar o que está sendo instituído possibilita a formação de uma Biblioteca que não contribuirá com a expansão do ensino. Nesse sentido, “embora a maioria das universidades acredite que as bibliotecas são um elemento-chave no apoio ao aluno, o custo e a complexidade de fornecer serviços de qualidade para apoiar a educação aberta e a distância tendem a ser subestimados [...]” (PARNELL, 2002, p. 1, tradução nossa). Moore e Kearsley (2007, p. 210) comentam que o planejamento de serviços de Biblioteca para o aprendizado a distância deverá ser orientado pelo seguinte princípio: “o que é bom para o aluno do campus, deve ser bom para o aluno a distância”.

Além disso, pensar a criação do setor como uma estratégia inovadora para as instituições de ensino é o mesmo que aproveitar a criatividade do bibliotecário, haja vista construir um ambiente mais estratégico e condizente com as demandas da Universidade e com as perspectivas esperadas para as próximas décadas do século XXI, como nos revela Stanley e Malenfant (2010):

[...] as bibliotecas acadêmicas fazem parte de um ecossistema maior, e os bibliotecários devem estar constantemente analisando o ambiente para procurar sinais das mudanças que possam surgir. Ele inclui um apêndice com uma atividade sugerida para envolver os colegas da biblioteca a ampliar sua imaginação e considerar possíveis futuros. Isso pode criar capacidade para se envolver em planejamento e pensamento estratégico, apoiando os bibliotecários a tomar melhores decisões agora que podem abordar uma variedade de futuros possíveis. E os bibliotecários devem analisar constantemente o ambiente para procurar sinais das mudanças que possam surgir [...] (STALEY; MALENFANT, 2010, p. 57, tradução nossa).

Além do roteiro de perguntas analisar a presença de setor e de bibliotecários exclusivos para tratar questões da EaD, foi perguntado aos participantes que opinião tinham sobre a UAB, e sobre a proposta de existência das Bibliotecas dos Polos da EaD. Pelas

respostas, percebe-se que a UAB é uma iniciativa estratégica que possibilita o acesso democrático à educação e que viabiliza a economia de recursos e rapidez nos processos educativos, haja vista a integração viabilizada pelo sistema. Quanto à Biblioteca dos Polos, as respostas indicam a valorização por parte do profissional, embora esse novo tipo ou conceito de Biblioteca ainda não seja uma realidade, na maioria das instituições, que oferece o ensino a distância, sendo que a Biblioteca Digital poderá contribuir com essa carência, na opinião de um entrevistado. O Quadro 26 apresenta os dados que justificam essas constatações.

QUADRO 26 - O sistema Universidade Aberta e as Bibliotecas dos Polos

Qual a sua opinião sobre a Universidade Aberta do Brasil (UAB)? E sobre a proposta de existência de Bibliotecas dos Polos da EaD?	
Instituição	Comentários
Bib 1	“[...] Acho que tem proporções de alguns países e acho que isso facilita bem! [...]”.
Bib 2	“Eu vejo isto como muito positivo [...]. É uma questão mesmo da democratização do ensino no Brasil. A UAB vai contribuir com isso, né!? Especialmente, [...] do ponto de vista econômico [...]. Nas questões de Bibliotecas dos Polos da EaD, eu acho extremamente importante. Tem que ter Biblioteca, sim, Biblioteca física, acho que investimento em Biblioteca Digital, extremamente interessante para as bibliotecas da própria UAB [...]”.
Bib 3	“Eu creio que a gente vai formar mais bibliotecas digitais. É mais fácil de a gente atender, hoje em dia. Se a UAB não garantir recursos para gente manter uma Biblioteca em cada Polo, de toda estrutura que uma Biblioteca tem que ter. Então, a gente vai oferecer uma Biblioteca Digital, a fim de oferecer o mínimo de acesso bibliográfico [...]”.
Bib 4	“A UAB a partir da [...], com seu orçamento próprio, ela teve um grande papel no desenvolvimento da EaD, com qualidade a partir do setor público. E acho que ela foi a [...], trouxe conteúdo pedagógico, o que é e como nós devemos atuar no ensino a distância dando parâmetros e infraestrutura, seja local, seja global, fazendo repositórios; tudo que financiasse ficasse aberto. Foi um elemento importante para o acesso aberto e dentro dessa área que a gente percebe que é muito sensível que é a formação de professores que muitas das vezes atuavam e tinham prática de muitos anos de docência, mas que não tinha formação [...]”.
Bib 5	“Projeto que visa oferecer cursos de nível superior e de Pós-Graduação por meio do uso da modalidade de educação a distância [...]. As bibliotecas dos Polos são muito bem-vindas; porém a maioria delas não tem um acervo estruturado, tão pouco um bibliotecário, ou seja, poderíamos classificá-la apenas como: salas de leitura [...]”.
Bib 6	“Eu acho que é muito [...] essencial, inclusive em um país como o Brasil, né? [...] Um país continental [...], como o Brasil, né? Então, você tem um descabimento com a Educação Básica, e se a gente está tendo essas oportunidades com a educação superior, então, assim, você tem mais um braço da educação superior que fortaleça a formação de estudante de Graduação pelo Brasil [...]. E sobre a questão de colocar Bibliotecas nos Polos da EaD, eu acho que é interessante. [...] Eu acho que a gente não chegou no momento que a gente possa transformar todo o tipo de produto que a Universidade produz colocar para o estudante de uma forma virtual, remota que seja [...]”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Quatro importantes resultados são aferidos a partir das análises aos relatos expostos no quadro 26: 1 - contribuição da UAB com a educação; 2 - importância da Biblioteca dos Polos, embora não exista uma infraestrutura de biblioteca em todos os polos; 3 - Biblioteca Digital como opção às Bibliotecas dos Polos; e 4 – democratização do ensino superior no Brasil.

Acerca das Bibliotecas dos Polos, importante dialogar com Costa, Santa Anna e Cendón (2017b, p. 1740), ao mencionarem que esse tipo de Biblioteca não deve ser constituído, apenas, por estantes de livros. Ao contrário, as Bibliotecas dos Polos são extensões das Bibliotecas Universitárias, e como tal, “[...] oferecem serviços e produtos informacionais nos mais variados formatos (biblioteca híbrida)”. Além disso, os autores recomendam que é necessário buscar estratégias que fomentem diretrizes e contribuam com as Bibliotecas dos Polos e, automaticamente, com a EaD, no país. “[...] As bibliotecas acadêmicas precisam se adaptar aos novos tempos para irem de encontro às necessidades dos usuários atuais, sendo eles usuário presencial ou remoto” (COSTA; SANTA ANNA; CENDÓN, 2017a, p. 1754). Sembay (2009) ressalta que a UAB não possui uma estrutura física propriamente dita, sendo uma parceria entre as Instituições de Ensino e as Prefeituras. Em relação à UAB, uma de suas principais finalidades é a expansão e a interiorização de cursos superiores a distância por meio da rede pública, nas esferas federal, estadual e municipal, haja vista ampliar o acesso à educação superior pública, no intuito de proporcionar a criação de cursos superiores a distância nas diversas áreas do conhecimento, democratizando o ensino (SEMBAY, 2009). Ferreira (2018) complementa ao mencionar que os Municípios e Estados, de forma individual ou em consórcio, são responsáveis por estruturar, organizar e manter os Polos de Apoio Presencial de acordo com as orientações do Sistema UAB.

A respeito da categoria *Participação dos Sistemas de Bibliotecas com a EaD*, pela análise realizada nesta seção, percebeu-se que as bibliotecas têm potencial para contribuir com essa modalidade de ensino, sobretudo no que se refere à capacidade de garantir o acesso à informação, contribuindo para melhoria das atividades no âmbito do ensino, da pesquisa e da extensão. No entanto, foi possível evidenciar um distanciamento entre as bibliotecas e os demais órgãos que gerenciam a EaD nas universidades investigadas, sendo que o bibliotecário, na maioria das vezes, reconhece essa realidade e atua de modo a atender as demandas que chegam, seja dos usuários ou dos Centros de EaD, sem uma visão mais interventiva e de uma ação em prol do aluno da EaD.

5.2.4 Recursos e serviços informacionais

Os elementos estabelecidos para análise desta categoria são: acesso aos materiais das bibliografias dos cursos pelo aluno da EaD; materiais produzidos nos Centros de EaD e participação do bibliotecário; serviços oferecidos ao aluno da EaD; adaptações contudentes nos materiais; estrutura e recursos para EaD; políticas informacionais; e cadastro dos alunos.

Quanto ao acesso aos materiais das bibliografias, a opinião da maioria dos entrevistados revela que as bibliotecas atendem as demandas que chegam, seja de alunos, professores ou do Centro de EaD, e que esforços são unidos no sentido de tornar os materiais acessíveis para o aluno da EaD, assim como é realizado com os materiais que são solicitados para os alunos presenciais. Revelou-se, em alguns casos, a busca pela igualdade de direitos de acesso, o que representa um ato de igualdade para com os alunos da modalidade a distância.

Na verdade, em relação aos acervos físicos é como para o presencial, que é um sistema bastante injusto, pois eles não estão próximos. E, na verdade, a gente fica/tenta efetivamente em desenvolver o máximo que podemos no acervo eletrônico. E aí, nesse caso, há uma situação de igualdade (Entrevistado Bib 4).

A aquisição de bases de dados com acesso a textos dos mais variados gêneros e com conteúdo completo é uma iniciativa bastante frequente no dia a dia das instituições. Os entrevistados abordaram a importância das bases de dados como espaços digitais que possibilitam o acesso universal a boa parte do conhecimento científico e muitos deles utilizados nas atividades acadêmicas.

Então, como disse em alguma resposta anterior, a gente tem para a Graduação. A gente tem duas bases de dados muito boa que consegue cada uma a seu modo completar várias bibliografias básicas de todas as áreas do conhecimento que é a Minha Biblioteca Virtual Person e Minha Biblioteca da empresa Minha Biblioteca. Então, lá o estudante ao se matricular no Sistema, ele pode acessar de qualquer lugar do Brasil. Acho que depois dessas duas bases de dados da BU, melhorou muito o acesso dos estudantes de Graduação [...] (Entrevistado-Bib 6).

Boa parte dos comentários indica que os materiais a serem adquiridos, solicitados, na maioria das vezes, pelos centros de EaD, dizem respeito a materiais eletrônicos, como os e-book, sendo esses disponibilizados nas bibliotecas digitais e no ambiente de aprendizagem. No caso de indisponibilidade do material em meio digital, tenta-se adquirir o material impresso, que é disponibilizado na unidade mais próxima do estudante.

Presume-se, nos comentários, que essa unidade pode ser a Biblioteca Central, as Bibliotecas Setoriais, a Biblioteca do Polo ou o acervo avulso existente no Polo, embora, em um relato, foi mencionado que os acervos, nos Polos, estejam eles na estrutura de uma

Biblioteca ou não, estão sob responsabilidade das autoridades locais (Estados e Municípios).

[...] Eles têm [aluno da EaD], como eu te falei, através dessas salas [Polos] que eles montam no Município que não é controlado pelo Sistema de Bibliotecas. Esses acervos contam com recursos do curso, mas não estão sob a nossa criação e a gente não tem gestão sobre esses acervos. A gestão é feita pelos cursos (Entrevistado-Bib 1).

O acesso aos materiais constantes das bibliografias dos cursos é um fazer tradicional do bibliotecário que atua nas Bibliotecas Universitárias e que permanece o mesmo fazer com a chegada dos cursos a distância (SPUDEIT; VIAPIANA; VITORINO, 2010), cuja atividade profissional passa a contemplar algumas peculiaridades que permeiam a construção e gestão das bibliotecas digitais. Tais bibliotecas surgem como “[...] redes complexas que envolvem pessoas e dispositivos tecnológicos em processos de gerenciamento de serviços, como produção de arquivos, disponibilização, recuperação e preservação de recursos digitais [...]”, e na EaD elas contribuem por romper barreiras quanto ao acesso dos estudantes ao material informacional exigido nos estudos (COSTA; SILVA, 2017, p. 1).

Em paralelo às bibliografias dos cursos, as quais precisam estar disponíveis para acesso pelo alunado da EaD, o roteiro de entrevista indagou sobre a participação do bibliotecário, na produção de materiais nos Centros de EaD. Os resultados indicaram a existência de trabalho conjunto entre o Centro de EaD e os bibliotecários, ainda que de maneira tímida. Ressalta-se que um profissional informou que a participação do bibliotecário ainda não existe, embora isso pode ocorrer por acreditar que o bibliotecário pode contribuir com a equipe do Centro de EaD. Em outra instituição, mencionou-se que essa parceria não existe visto que a responsabilidade da produção de materiais didáticos é exclusiva do Centro. Um entrevistado disse que existe uma parceria com o Carro Biblioteca, embora tenha-se percebido que essa relação não seja, ainda, em prol da produção de materiais didáticos para o alunado da EaD.

Não! A única coisa que a gente faz, agora, é disponibilizar no repositório institucional. Mas, assim, uma parceria que a gente tem um professor, como parceiro do Carro Biblioteca. Agora, está orientando, um bibliotecário que foi bibliotecário do Carro Biblioteca. E surge projeto de pesquisa e incentivo à leitura. Ele é professor do Centro de EaD que orienta um bibliotecário. Essa é a nossa interação mais próxima, agora (Entrevistado-Bib 3).

A realidade constatada pelos resultados está contraditória com o que afirma alguns estudos publicados na literatura, em especial aqueles que defendem a participação do bibliotecário além das atividades de tratamento de acervo, como na normalização bibliográfica (SANTA ANNA, 2017), na editoração (MAIMONE; TÁLAMO, 2008) e outros. Em especial no contexto da EaD, essa atuação também pode ir muito além do tratamento e da disponibilização, contemplando ações relativas a “[...] estruturar o conhecimento em

materiais e atividades para os alunos [...]”, o que irá envolver o trabalho conjunto entre Biblioteca, equipes pedagógicas de curso e a equipe do Centro da EaD (MATTOS FILHA; CIANCONI, 2015, p. 413).

Quando perguntados quais dos serviços/produtos listados no Quadro 27 podem ou devem fazer parte dos serviços a serem oferecidos ao aluno da EaD, os entrevistados indicaram aqueles que podem ser oferecidos pelos Sistemas das instituições analisadas como mostrado no Quadro 27.

QUADRO 27 - Serviços informacionais que podem ser disponibilizados para a Educação a Distância na visão dos bibliotecários (continua)

Tipos de serviços/produtos	Bib 3	Bib 2	Bib 5	Bib 1	Bib 4	Bib 6
Empréstimo domiciliar	X	X	X	X	X	
Empréstimo entre bibliotecas	X	X	X		X	
Solicitação de artigos/outros via Comutação Bibliográfica	X		X	X	X	X
Levantamento bibliográfico	X		X	X	X	X
Portal de Periódicos da Capes	X	X	X	X	X	X
E-books	X	X	X	X	X	X
Pesquisas em bases de dados	X	X	X	X	X	X
Normalização bibliográfica	X	X		X	X	X
Solicitações por telefone	X	X	X	X	X	
Acesso a livros	X	X	X	X	X	X
Teses e dissertações	X	X	X	X	X	X
Consultas às obras raras	X	X	X	X	X	X
Consultas em periódicos	X	X	X	X	X	X

(conclusão)

Tipos de serviços/produtos	Bib 3	Bib 2	Bib 5	Bib 1	Bib 4	Bib 6
Consultas aos materiais especiais (áudio, vídeo, mapas e partituras)	X	X	X	X	X	X
Repositórios institucionais	X	X	X	X	X	X
Bibliotecas Digitais	X	X	X	X	X	X
Participação em treinamentos	X	X	X	X	X	X

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

X: Indica que contém o item correspondente.

O Quadro 27 demonstra que cinco serviços não são disponibilizados em todas as instituições, que são: empréstimo domiciliar (em uma instituição), empréstimo entre bibliotecas (em duas instituições), solicitação de artigos (uma instituição), levantamento bibliográfico (uma instituição) e normalização bibliográfica (uma instituição). Ressalta-se que, nesse último serviço, segundo o participante, o que se oferece são orientações de como se normalizar um trabalho acadêmico.

No que se refere aos serviços *empréstimo entre bibliotecas e empréstimo domiciliar*, é importante salientar que, embora esses serviços não sejam disponibilizados, isso não quer dizer que os bibliotecários não confiem no potencial dos materiais que poderiam ser emprestados. Justificaram que ainda não disponibilizam esses dois serviços, ou porque eles não foram solicitados por nenhum aluno, ou por problemas de locomoção, o que exigiria um serviço de transporte entre as bibliotecas dos campi e a residência do aluno.

Deve-se destacar que os entrevistados acreditam no potencial de todos esses serviços e que esforços precisam ser unidos para que o aluno da EaD seja tratado em patamar de igualdade e a Biblioteca do Polo pode contribuir com essa democratização.

[...] Tudo que foi colocado, aqui, como serviço, mais ou menos está relacionado com a pergunta [...]. Exista a proposta de uma Biblioteca dos Polos, se ela conseguir oferecer esses serviços. Caso contrário, a gente vai oferecer esses serviços em EaD. [...] Se a gente conseguisse atender todos esses serviços nos Polos seria perfeito [...] (Entrevistado-Bib 3).

Tá! É o seguinte! A gente não faz nenhuma diferenciação em termos de prestação de serviços para aluno EaD e presencial. Para nós, é aluno de Graduação. A gente sabe, é que os alunos de EaD têm uma limitação, quando estão distantes da Universidade. Então! Mas, fora isso, para nós, nem sabe se eles são EaD ou não! São alunos de Graduação (Entrevistado-Bib 4).

O ponto de vista dos entrevistados vai ao encontro do que está registrado em outros estudos até então publicados sobre esse assunto e abordagem. Relato de caso apresentado por Costa (2019) demonstrou essa mesma percepção, discorrendo que o

movimento do acesso aberto é um dos fatores causadores dessa realidade e que os bibliotecários têm muito a fazer em suas práticas de trabalho para garantir a democratização. Portanto, as Bibliotecas Universitárias “[...] são os elementos mediadores e facilitadores que, ao favorecer esse acesso, contribuem na eliminação das desigualdades, de modo a possibilitar uma sociedade cada vez mais democrática” (COSTA, 2019, p. 1). De modo similar, Costa e Cendón (2020) evocam o potencial dos bibliotecários para intervir mais junto à EaD, intermediando a informação, para que todos tenham acesso e façam uso das fontes e recursos informacionais disponibilizados pelas Bibliotecas Universitárias para a comunidade acadêmica. Peters (2006) comenta que a sociedade da informação, ao mesmo tempo em que promove transformações estruturais em todos os sistemas, aponta para novos padrões de competência institucionais e pessoais a serem desenvolvidos, com o apoio obrigatório de sistemas de ensino e aprendizagem. Isso envolve também as Bibliotecas Universitárias quanto aos serviços por elas oferecidos.

Acerca dos serviços expostos no Quadro 27, e que são oferecidos rotineiramente para as comunidades acadêmicas das Bibliotecas Universitárias, foi indagado se esses serviços precisam passar por adaptações contundentes para serem oferecidos para a comunidade EaD. A análise das respostas possibilitou verificar que na opinião de dois entrevistados não teria necessidade de adaptações, visto que a adaptação seria nas ferramentas de acesso e não nos materiais. Logo, para o aluno EaD, a questão seria “[...] de a gente levar bibliotecas para essas salas remotas, não teria como levar os acervos, o aluno teria que se deslocar, e não teria o acesso [...]. Então, a questão de adequação seria mais de poder disponibilizar as ferramentas que eles tivessem acesso [...]” (Entrevistado-Bib 1).

Considerando a visão dos demais entrevistados, são poucos os materiais que não precisam de adaptações, nesse caso, os materiais digitais. Os demais demandariam algum tipo de adaptação para permitir o acesso ao alunado da EaD, como se observa nos relatos do Quadro 28.

(continua)

QUADRO 28 - Adaptações nos serviços para disponibilização ao aluno do ensino a distância

Com relação aos serviços supracitados, oferecidos rotineiramente para as comunidades acadêmicas das Bibliotecas Universitárias, na sua opinião, eles precisariam passar por adaptações contundentes para a comunidade EaD?	
Instituição	Comentários
Bib 2	“Oh, empréstimo domiciliar, não [...]; empréstimo entre bibliotecas pela mesma razão; solicitação de artigos da mesma forma; solicitação via on-line, raramente vem presencial, não é necessário vir presencial. Portal Capes também. Pesquisa em base de dados, a orientação é por meio de e-mails. Solicitação. Fazer uma coisa específica, não; aqui, todos já são a distância”.

(conclusão)

Com relação aos serviços supracitados, oferecidos rotineiramente para as comunidades acadêmicas das Bibliotecas Universitárias, na sua opinião, eles precisariam passar por adaptações contundentes para a comunidade EaD?	
Bib 3	“[...] O curso da EaD nos Polos seria impossível, teria que passar por adaptações. Como precisa ser feito. Muitos desses serviços, aqui, precisam ser discutidos para serem adaptados à EaD”.
Bib 4	“[...] Mas, vamos supor que, dentro dos serviços ali citados, empréstimos entre bibliotecas, empréstimo domiciliar, a gente teria que ter, nesses casos, um serviço de envio do material. E, nós não temos recursos para isso. Então, se o material é efetivamente importante, a gente imagina que esse material esteja disponível no Polo e que tenha sido adquirindo com recursos da UAB”.
Bib 5	“É como falei anteriormente, a forma de aprender mudou, a Biblioteca também precisa se adaptar a essa realidade. Usuários da EAD têm demandas bem específicas [...]”.
Bib 6	“[...] Isso! Alguns eu acredito que sim como, por exemplo, todas as capacitações [treinamentos] que são dadas presencialmente, acho que não basta colocar no papel [...] ou fazer um vídeo ou oferecer um vídeo de capacitação dada, por exemplo, oferecer um vídeo [...] para quem está do outro lado da tela. [...] Existe toda uma necessidade que você precisa suprir. Uma adaptabilidade, eu acredito que precisa ser feita tanto de conteúdo [...] como pedagógica, como estrutural, vamos dizer assim tecnológico [...]”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Os materiais e/ou serviços oferecidos no ensino a distância possuem características muito distintas dos materiais utilizados nos cursos presenciais, pois apresentam peculiaridades que os tornam mais complexos que os materiais de natureza concreta, como ensinado em muitos estudos publicados na área de Educação, como Arruda e Arruda (2012). Nesse sentido, discute-se que o uso de uma determinada mídia “[...] ultrapassa o elemento técnico e tecnológico que costuma as suas escolhas em um curso [...]” (ARRUDA; ARRUDA, 2012, p. 98).

Portanto, as atividades em prol da produção, disponibilização e uso dos materiais ou serviços oferecidos à comunidade EaD, sejam alunos, professores, dentre outros atores, precisam ser conduzidas por um planejamento efetivo. Com efeito, o recurso pedagógico mediador do processo de ensino-aprendizagem “[...] deve ser planejado de acordo com as estratégias didático-pedagógicas que envolvem a aula, a gestão da matéria e do conteúdo e a aprendizagem esperada ao final dessa ação” (ARRUDA; ARRUDA, 2012, p. 98).

Kvenild *et al.* (2018) informam que, à medida que os métodos e tecnologias de ensino a distância evoluíram da correspondência para a televisão, do vídeo para os áudio interativos, também as necessidades dos alunos a distância mudaram. Em muitas

universidades, os programas de educação a distância tornaram-se um componente integral do ensino superior (KVENILD *et al.*, 2018). De acordo com Armengol (2002), a responsabilidade recai sobre os bibliotecários que precisam vir com serviços inovadores de bibliotecas para se encaixarem na sociedade do conhecimento.

Com relação aos produtos como bases de dados, periódicos eletrônicos, bibliotecas virtuais/digitais disponíveis no mercado editorial, perguntou-se o entrevistado possui conhecimento se esses produtos/serviços são adquiridos para o alunado da EaD. As respostas foram semelhantes no que se refere à oferta de serviços fornecidos com as tecnologias digitais, que possibilitam o acesso a distância, com menção às bibliotecas digitais, às bases de dados, aos portais de periódicos e aos repositórios institucionais. A maioria dos entrevistados reforça que a aquisição e a disponibilização no ambiente digital não levam em conta a diferenciação entre aluno a distância e presencial: “[...] Tudo que nós assinamos é para o aluno da EaD. Então, não faz diferença para gente. Eles assinam e têm acesso pela [ferramenta], com o seu cartão de identificação e a senha, tanto quanto um aluno presencial” (Entrevistado-Bib 4). Ou ainda: “[...] Agora qualquer produto que a gente for adquirir, principalmente com o acesso remoto tem que ser para a EaD e para presencial. Não [devemos] comprar nada específico para a EaD, não! Só se o Centro da EaD comprar” (Entrevistado-Bib 2).

Em outros comentários, os serviços digitais são mencionados, como em: “[...] Tem as bases de dados [...] da Minha Biblioteca e da Pearson foi [com objetivo de] atingir algo assim [...] porque os alunos da EaD, simplesmente, não chegam à Biblioteca Central e tem uma turma grande deles da EaD” (Entrevistado-Bib 3). Ou ainda: “[...] A Minha Biblioteca e os livros da Dot-Lib [...], e agora a gente está analisando o acesso e a assinatura das normas da ABNT [...] e o Portal da Capes. Então, tem muitas coisas” (Entrevistado-Bib 3).

Os comentários levam a entender que há um excesso de preocupação em atender alunos presenciais e a distância, sem considerar peculiaridades de cada público. Também há uma excessiva menção de que os recursos digitais, por si só, constituem a resolução de problemas para o aluno da EaD, possibilitando a igualdade de acesso à informação, embora essa seja uma visão equivocada, considerando que possam existir resistências quanto ao uso da tecnologia ou recursos inadequados (MOORE; KEARSLEY, 2007), ou ainda materiais indisponíveis em termos de conteúdo ou bibliografias não condizentes com a realidade de cada curso (SENA; CHAGAS, 2015). Importante reforçar que toda instituição que ofereça EaD precisa organizar sua forma de trabalho (MOORE; KEARSLEY, 2007).

As recomendações da literatura não estão correlacionadas às opiniões dos entrevistados, sobretudo no que se refere a uma participação mais direcionada, que consiga

realizar um trabalho de comparação entre as necessidades dos cursos a distância e o que as bibliotecas oferecem. Entende-se que não basta, apenas, disponibilizar materiais digitais, mediante a compra de uma base de dados, por exemplo, sem realizar estudos que reconheçam as necessidades, haja vista avaliar a oferta dos serviços e estabelecer melhorias, se for o caso.

Um relato evidencia que o trabalho do bibliotecário, em especial no que se refere à oferta de serviços para o aluno da EaD, não se resume, tão somente, à mera disponibilização de documentos em uma base de dados, mas precisa buscar pela renovação de serviços tradicionais, além do trabalho em conjunto:

A Biblioteca agora tem alguns serviços [...] que não é exatamente novo, mas está sendo reformulado, como as coleções especiais. A Biblioteca Central tem um setor de obras especiais muito rica e muito vasta e a gente está tentando colocar várias dessas coleções por meio digital. E isso vai ajudar com certeza esses alunos também [...]. Esse é o acesso a informação, né? Então, seriam esses serviços assim, de repente [...] entrar em contato com o [Centro de EaD] para ver todas as atividades que ele tem promovido nesta questão (Entrevistado-Bib 6).

É preciso ir além, praticar ações inovadoras, entender a complexidade existente com o uso das tecnologias para a prática educativa, e, dessa forma, transformar a Biblioteca em um ambiente mais criativo como discorrido por Staley e Malenfant (2010). Para que isso seja realizado, a princípio, cabe à Biblioteca buscar a interlocução com os demais setores da instituição (SILVA; REIS, 2014) e prezar pela oferta de serviços informacionais para esses alunos (COSTA; CENDÓN, 2016).

Outro elemento relacionado aos recursos informacionais diz respeito à estrutura tecnológica e recursos humanos próprios para a EaD. Quando indagados sobre essa questão, constatou-se que em nenhum Sistema de Bibliotecas há oferta de estrutura tecnológica e nem de recursos humanos exclusivos para tratamento da EaD. Os entrevistados reforçam que a instituição oferece o Centro de EaD, o qual possui equipe multidisciplinar e aparato tecnológico exclusivo para atender os cursos e os atores envolvidos com esses cursos. Em uma instituição, foi mencionada a existência de uma Biblioteca exclusiva para tratar das questões da EaD, embora essa unidade tenha se vinculado às Bibliotecas Setoriais, cujas unidades acadêmicas oferecem curso de ensino a distância.

Não, mais. Quando a Biblioteca foi desmembrada e foi para as setoriais, esse exclusivo perdeu um pouco a característica. Porque se tinha um trabalho técnico, tinha um servidor exclusivo para atender [a EaD]. Mas, [...] as bibliotecas, que são treze, a exclusividade perdeu um pouco a característica (Entrevistado-Bib 3).

Em outra instituição, foi mencionada a existência de um setor próprio para atender, mas que foi desativado por questões de recursos humanos.

Tinha, mas desde que entrei na direção os servidores deste setor [uma pessoa] aposentou e não tem. O atendimento às Bibliotecas dos Polos são pouquíssimas hoje, você mesma falou que são dois cursos. Eles, praticamente usam a referência da BC, atende alguma coisa, porque aqui trata o acervo de Ciências Biológicas. [...] pode ser que a Química faça isto, mas não aqui na Biblioteca [...] não existe hoje (Entrevistado-Bib 2).

Acerca da estrutura tecnológica, essa constitui a própria essência da EaD, perpassando o fazer de alunos, professores e mediadores que facilitam o ensino-aprendizagem. Assim, essa estrutura deve fazer parte, também, daqueles que organizam o trabalho pedagógico, que não deve se manifestar mais, apenas, de forma episódica e solidária (FIDALGO; FIDALGO; ARANHA, 2012).

Sobre os recursos humanos exclusivos para a EaD, eles constituem a gestão universitária e precisam ser estabelecidos em sintonia com as necessidades dos setores e demais atores envolvidos com o ensino a distância. No entendimento de Nascimento e Sá (2016, p. 129),

a ampliação da Educação a Distância - EaD tem sido impulsionada pelos avanços das tecnologias de informação e comunicação. Tais mudanças se refletem em toda a estrutura das Instituições de Ensino Superior, desde o seu planejamento estratégico (infraestrutura, recursos humanos e financeiros etc.) até na gestão de serviços e produtos de informação das Bibliotecas Universitárias (perfil dos alunos, comportamento na busca da informação entre outros fatores), às quais os cursos estão vinculados.

A partir da discussão proposta pelas autoras, infere-se a necessidade de que tanto as unidades de informação, quanto as bibliotecas, estejam equipadas, seja em termos tecnológicos, seja pela presença de equipe capacitada. Nesses processos, os bibliotecários podem muito contribuir com melhorias nas práticas para acesso e uso da informação.

Outro aspecto investigado dentro da categoria serviços de informação são as políticas informacionais. Foi indagado aos entrevistados como a política informacional para a pesquisa científica, tecnológica e cultural para os alunos dos cursos de Graduação é planejada no âmbito do Sistema de Bibliotecas.

De acordo com Gandhi (2003), as atividades de ensino a distância, em uma instituição, devem garantir o fornecimento e acesso imediato a recursos adequados de biblioteca/aprendizagem e serviços de apoio aos cursos. A instituição deve equipar a biblioteca com recursos informacionais, fornecer acesso às informações eletrônicas disponíveis através de tecnologias existentes, ou fornecer esses recursos através de acordos. Tais acordos devem incluir o uso de livros e outros materiais. A instituição tem responsabilidade pelo fornecimento de recursos e serviços da Biblioteca, a qual se manifestará como um centro de aprendizagem, garantindo o acesso contínuo a eles (GANDHI, 2003).

Os dados oriundos da pergunta sobre políticas informacionais demonstram heterogeneidade de evidências: a) política associada ao acesso a materiais/serviços; b) política como algo integrado e abrangente na Universidade; c) o não conhecimento acerca do que caracterizaria uma política de informação; e d) associar política de informação com desenvolvimento de coleções. O quadro 29 apresenta essas evidências.

QUADRO 29 - Políticas de informação nos Sistemas de Bibliotecas na visão dos diretores

Ao considerar a questão da elaboração de políticas informacionais para pesquisa científica, tecnológica e cultural para os alunos dos cursos de Graduação da Universidade, comente sobre a forma como esse planejamento ocorre no Sistema de Biblioteca	
Instituição	Comentários
Bib 3	“Toda vez, que a gente vai planejar a elaboração para acesso às pesquisas científicas, a gente não separa a EaD dos cursos presenciais. Quem tem acesso à Minha [...] tem acesso a qualquer produto digital e científico na plataforma [...]”.
Bib 4	“Eu não sei que elemento. Para mim, política informacional pode ser desde a aquisição de acervo até as capacitações [...]”.
Bib 5	“Temos adotado nossa política informacional considerando a heterogeneidade de nossa comunidade”.
Bib 6	“Então, [...] como te falei, eu não tenho conhecimento dessas questões. [...] Eu posso olhar com quem está aqui há mais tempo. Os bibliotecários que trabalham com desenvolvimento de coleções podem me dar uma luz [...]”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Em uma instituição, a política de informação foi, também, associada à política de desenvolvimento de acervo, com destaque ao trabalho que está sendo realizado, em equipe, no estabelecimento de diretrizes que expressem os materiais a serem adquiridos, incluindo-se, também, os materiais e serviços para o alunado da EaD:

Não, não tem! O que acontece [...]! Nós estamos com uma condição, trabalhando com uma política de acervos, né? [...]. [A comissão] vai apresentar agora e [...] tiveram esta preocupação com a EaD, que antes esta política de desenvolvimento da [Universidade] não aparecia os cursos a distância. E apareceu o curso a distância. [...] Quando for para fazer o processo de seleção de acervos pensando nos cursos, pensar nos cursos presenciais e a distância. Acho que vai ser a primeira vez que aparece a palavra “curso a distância”, dentro da política informacional de acervo. Está em andamento, só falta passar pelo Conselho Diretor. Praticamente, está pronto [...] (Entrevistado-Bib 2).

A literatura também é dispersa no que tange aos conceitos e características de política de informação. Em linhas gerais, política está associada a um conjunto de diretrizes (normas) que podem ser transformadas em ações, a fim de possibilitar o respaldo legal ou legítimo de um fazer. Conforme proferido pela *Association of College & Research Libraries* da ALA, política informacional no contexto da EaD é um documento amplo, com uma lista

ordenada de diretrizes que detalha os serviços que podem ser planejados e executados, tais como principais: a) serviços de investigação e consulta; b) serviços de referência, incluindo a interação com o bibliotecário; c) serviços educacionais e de informação on-lines em formatos acessíveis ao maior número de pessoas, incluindo as pessoas com deficiência; d) acesso seguro, rápido e confiável aos recursos on-lines; e) programa de instrução de usuário, projetado para inculcar competências em informação e competências em informação digital, independentes e eficazes, enquanto, especificamente, satisfazem as necessidades de apoio ao aluno da comunidade EaD; e f) serviços de empréstimo de materiais, empréstimos entre bibliotecas e reservas de materiais, sempre em conformidade com as políticas de direitos autorais, dentre outros.

A relação entre política e informação, no escopo e abrangência do paradigma moderno de soberania, ficaria estabelecida por uma dupla referência ao Estado e a uma constituição comunicacional de realização flexibilizada e desigual. Porém, foi a partir da década de 1950 que essa relação começaria a ser explicitada em termos de programas de governo e de políticas públicas (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002).

Segundo Freire (2008), no âmbito da Ciência da Informação, no Brasil, a temática das políticas de informação encontra-se fundamentada nos estudos epistemológicos como os de González de Gómez (2002) a partir de ações de informação, ou seja, elementos que auxiliam na construção de um regime de informação. Dentre as discussões sobre políticas de informação, pode-se citar a inclusão digital como elemento preponderante para a inclusão social, na medida em que a sociedade contemporânea tem nas tecnologias digitais a base de sua estrutura econômica e social, permitindo-se inferir que estar incluído digitalmente é o primeiro passo para o exercício pleno da cidadania na sociedade da informação.

Na esfera estatal, as políticas de informação são constituídas por princípios, auxílios, regulações e referencialidades à formação do poder, pois “esse impacto da criação de informação, processamentos, fluxos e uso é que faz a política de informação tão fundamental para o exercício do poder” (BRAMAN, 2006, p. 37). Por isso, principalmente nos países desenvolvidos, as políticas de informação conquistaram efetivo protagonismo, visando à consolidação de poder entre nações, isto é, quanto mais estratégica e passível de utilidade (pautada na condução da eficiência e eficácia), a informação se configura nas práticas sociais, econômicas, culturais, científicas e tecnológicas.

Para González de Gómez (1999), a política tem como objetivo resolver ou conciliar conflitos a partir do estabelecimento de metas das ações de informação, ou seja, “[...] por meios técnicos ou instrumentais que requerem a reformulação deliberativa de princípios, fins e regras para a concretização de planos coletivos coordenados de ação, ou a

mudança das relações de força dos atores envolvidos” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999, p. 71).

Quanto aos cadastros dos alunos, as respostas obtidas indicam que, na grande maioria dos Sistemas de Bibliotecas, esses dados podem ser acessados pelos bibliotecários, visto que os Sistemas das Universidades são integrados. Desse modo, quando o aluno se vincula à Universidade, independentemente de ser aluno presencial ou a distância, o sistema de matrícula vincula os dados com o sistema de outros departamentos, possibilitando um acesso amplo e integrado:

Só temos o que eles cadastram no centro de gerenciamento. [...] O que a gente tem é o cadastro deles no Sistema de Bibliotecas. Os dados cadastrados no Pergamum, a gente tem. Acessamos os contatos com os alunos, pelo sistema [...]. Então, para gerar esses acessos, a gente tem [...] (Entrevistado-Bib 3).

Em suma, a respeito da categoria *recursos e serviços informacionais*, os resultados expressam que os Sistemas de Bibliotecas possuem muitas contribuições, tendo em vista a garantia da oferta de recursos, a maioria dessa oferta relacionada à melhoria do processo de ensino-aprendizagem nas instituições. No entanto, o potencial das bibliotecas ainda não é explorado em profundidade, em consonância com as discussões apresentadas na literatura, em especial a oferta de serviços criativos, que envolvam maior engajamento dos profissionais, como também, um trabalho regido por um plano de ação. Esse trabalho irá requerer mais atenção e acompanhamento, em especial quanto à comparação entre bibliografias indicadas nos projetos pedagógicos e a oferta dos materiais, que precisam traduzir a realidade dos usuários e não apenas serem disponibilizados em formato digital nas bases de dados.

5.2.5 Integração, contribuição e desafios

Nesta categoria, são analisados os elementos: integração entre as Bibliotecas dos Polos e as Bibliotecas Universitárias; contribuição do bibliotecário na EaD; desafios dos Polos e o Decreto Federal n. 9.057, de 25 de maio de 2017.

Com relação à integração, a pergunta de pesquisa foi: “Existe no Sistema uma integração com as Bibliotecas dos Polos onde a instituição oferece os cursos a distância? Se sim, qual tipo de interação ocorre entre o Sistema de Bibliotecas com as Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial da UAB?”.

As respostas indicam que não há integração entre os Sistemas e os Polos, sobretudo com a ausência de setores ou profissionais vinculados às bibliotecas do Sistema com funções exclusivas à EaD: “*Não! Para te falar a verdade não teve. Tá interrompido [o setor destinado à EaD na Biblioteca Central]. Vamos colocar, assim: tá interrompido no*

momento por falta de pessoal [...]” (Entrevistado-Bib 2). Em muitos casos, a relação estabelecida é de cumprir atividades técnicas oriundos de um órgão superior da Universidade, sem uma relação de parceria e complementação recíproca: “[...] O Centro da EaD, por meio de projetos e bibliotecários [contratados], para poder fazer esta, digamos, esta intermediação aí para olhar as questões das Bibliotecas dos Polos [...]. Nós não temos pessoal suficiente para fazer esse acompanhamento na Biblioteca da EaD [...]” (Entrevistado-Bib 2).

Fica evidenciado que a falta de integração é consequência da própria estrutura organizacional da Universidade, que determina aos Centros de EaD a responsabilidade em cuidar de todas as questões relacionadas ao ensino a distância. Em virtude desse compromisso atribuído aos Centros da EaD, os Sistemas de Bibliotecas exercem funções de apoio, à medida que são solicitados auxílios por parte desses Centros.

Percebeu-se que os bibliotecários não vão aos Polos e, cada vez mais, é observado o distanciamento ou envolvimento do bibliotecário com a realidade vivenciada nos Polos:

Não! Não por parte do Sistema de Bibliotecas [...]. Eu sei que algumas têm estantes, mas eu não conheço as Bibliotecas dos Polos, nunca fui ao Polo; talvez, por falta dessa proximidade do Sistema de Bibliotecas com os Polos e a EaD. Então, eu desconheço, desconheço até a necessidade se é para o servidor estar lá ou se seria para o usuário, né? (Entrevistado-Bib 3).

Alguns afirmaram que a responsabilidade pelos Polos está sob as coordenações dos cursos e que o distanciamento entre o Sistema de Bibliotecas e os Polos é uma dificuldade a ser superada, no intuito de que os bibliotecários pudessem ser alocados para trabalhar, também, nos Polos. Novamente, o bibliotecário não se envolve com essas questões, por considerar, em algum momento, que a responsabilidade é dos Centros de EaD:

Eu não tenho conhecimento daqui dos Polos [...]. Eu acredito que as bibliotecas setoriais devem fazer este aporte, mesmo! Mas, isto a gente teria que ver com o [Centro da EaD], mesmo. Eu não conheço nenhum Polo aqui [...], se é que eles existem fora da estrutura da universidade, né? (Entrevistado-Bib 6).

E há, também, Sistemas de Bibliotecas que já tiveram na sua estrutura um setor responsável para desenvolver essa dinâmica necessária com a EaD que é uma integração com as Bibliotecas dos Polos ou apoio a esses alunos. Isso pode ser observado nos comentários de alguns gestores dos Sistemas:

Vamos colocar assim: tá interrompido no momento por falta de pessoal. Mas igual eu te falei com relação aos usuários dos cursos EaD, nós temos todos os treinamentos que a gente faz para os alunos presencial, está replicando ele de forma online para poder, exatamente, atender os usuários de EaD [...]! (Entrevistado-Bib 2).

A ausência do bibliotecário na estruturação e gestão das Bibliotecas dos Polos é um fator impeditivo para o progresso dessas unidades, e quaisquer ações realizadas sem a presença do profissional poderão comprometer a qualidade almejada. De acordo com Sena e Chagas (2015), esse é um campo promissor para o bibliotecário e que ele precisa se apresentar e até mesmo se capacitar para atuar junto aos Polos. Portanto, o bibliotecário para atuar nas Bibliotecas dos Polos precisará estar apto “[...] a utilizar de forma dinâmica as TIC, retirando delas recursos adequados para suprir as necessidades informacionais de professores, alunos e demais envolvidos com o processo de ensino-aprendizagem a distância” (SENA; CHAGAS, 2015, p. 176).

Nesse contexto, conforme sugerido pelas autoras, é preciso romper o modelo tradicional de Biblioteca, direcionado, apenas, ao armazenamento de materiais, e estabelecer um modelo sustentado pela prestação de serviços informacionais. Além disso, no âmbito das Bibliotecas dos Polos, é de suma necessidade eliminar o isolamento das Bibliotecas Universitárias, as quais se restringem, em muitas vezes, ao atendimento fechado realizado dentro de um campus universitário. É preciso salientar que os alunos da EaD são alunos da instituição que oferece o curso. Então, todo o apoio oferecido pelas Bibliotecas Universitárias, as quais, já têm toda uma estrutura para o aluno presencial, precisa ter um olhar também para esse aluno a distância. Com efeito, as Bibliotecas dos Polos se desenvolverão à medida que estiverem mais integradas às bibliotecas dos campi, como apontado por Costa (2013) e Silva e Reis (2014). Para tal, o bibliotecário precisará formar parcerias com os Centros de Educação e com outros atores do meio educacional, tendo em vista possibilitar o apoio informacional a esse aluno.

Ao discutir sobre a atuação do bibliotecário no contexto da EaD, o elemento investigado foi a contribuição do profissional na EaD. As respostas foram unânimes ao revelar que o bibliotecário tem muito a contribuir, sendo destacados como benefícios principais a serem alcançados pelas instituições:

- a oferta de serviços diversificados ao aluno da EaD;
- disponibilização de materiais em consonância com as bibliografias dos cursos;
- adequações advindas do processo avaliativo do MEC;
- atuação do profissional com treinamentos; e
- suporte à pesquisa, instrução e busca de informação nas atividades acadêmicas.

O Quadro 30 expõe os relatos que confirmam essas atividades que podem ser realizadas com exclusividade pelo bibliotecário, visando a melhoria contínua, a qualidade e a excelência da EaD nas universidades.

QUADRO 30 - Contribuição do bibliotecário para melhoria da Educação a Distância

Você enquanto gestor pensa que o bibliotecário pode contribuir para a EaD na sua instituição?	
Instituição	Comentários
Bib 1	“Sim. Acho que a gente pode sim, criando e ofertando serviço. Sim! A questão dos instrumentos, a gente acompanha de perto a questão das avaliações. Sempre que tem alguma mudança, a gente realiza as adequações”.
Bib 2	“Sim! Eu explico como. Claro! Isto mesmo fazendo treinamentos com os alunos, orientando o uso, principalmente dos recursos remotos da Biblioteca”.
Bib 3	“Sim. E como! E pode contribuir muito, pois é necessário. Se quer desenvolver todos esses serviços que estão listados, aqui, com a questão 16, é preciso que tenha um profissional bibliotecário, para trabalhar com isso, e que seja exclusivamente para trabalhar com esse serviço [...]”.
Bib 4	“E isso, a gente precisa fazer ações, consolidando um programa de capacitação, que a gente sabe que é maior que os presenciais, mas isso é, absolutamente, fundamental, para os estudantes do ensino a distância. É fundamental para todos os profissionais”.
Bib 6	“[...] Ajudar na disponibilização das bibliografias dos cursos [...] ajudar na capacitação deles [alunos] acho que, aí sim, é um dos grandes braços que os bibliotecários podem ter, que são as capacitações. [...] E aprendizado mesmo, que eles chamam de letramento informacional, ensinar o aluno como pesquisar, como produzir documento, como esquematizar o conhecimento, como ter acesso às normas solicitadas, [...] enfim, dar este suporte para a sala de aula para o professor”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Os resultados advindos das respostas estão de acordo com estudos da literatura, como em Pellegrini (2009), Spudeit, Viapiana e Vitorino (2010), Sena e Chagas (2015), Nascimento e Sá (2016), dentre outros. Como discorrido por Sena e Chagas (2015, p. 177), o bibliotecário no contexto da EaD é o profissional “[...] capaz de pensar ações que possam transformar a realidade encontrada nessas bibliotecas, contribuindo de forma efetiva para a consolidação da EaD [...]”, tanto no âmbito dos Estados e Municípios, quando no âmbito nacional, o que requer, maiores investimentos, tanto de infraestrutura quanto de pessoal (SENA; CHAGAS, 2015).

Observou-se, também, outro resultado importante que é a contradição das respostas quando confrontadas as questões sobre integração e contribuição das bibliotecas. Os relatos referentes à integração demonstram que não há envolvimento dos Sistemas com as Bibliotecas dos Polos, ao passo que os entrevistados reconhecem a contribuição valiosa

dos bibliotecários. Sendo assim, infere-se que, os Sistemas de Bibliotecas e seus bibliotecários precisam ir além, desenvolvendo projetos com justificativas consistentes e levando-os ao conhecimento do alto escalão da hierarquia universitária, de modo que o bibliotecário possa contribuir com a EaD, para que o aluno dessa modalidade seja o principal beneficiado.

Paralelo à pergunta sobre a contribuição do bibliotecário, foi investigada a questão dos desafios existentes a respeito do atendimento oferecido nas bibliotecas para o alunado da EaD. Pela análise e comparação das respostas, percebeu-se que os maiores desafios estão associados a: a) Polos distantes da realidade do aluno e da sede da instituição e b) falta de estrutura tecnológica e de pessoal, o que exige maiores investimentos para resolução desses problemas.

Eu acho que, quando se trata de deslocamento, o maior desafio é a distância [...]. Toda falta de pessoal, a falta de recursos e a falta desses profissionais exclusivos, né? Para ir trabalhando com essa questão da EaD, falta essa equipe na biblioteca para trabalhar [...]. Esse é um desafio a ser vencido! [...] (Entrevistado-Bib 3).

Falta de bibliotecários nas Bibliotecas dos Polos é o maior desafio, porque praticamente não existe, aqui na [...], não tem nenhuma com bibliotecário, né? Pelo menos até onde eu sabia a instituição não tem nenhuma Biblioteca do Polo com bibliotecário. Então, eu acho, assim, falta de bibliotecários são os maiores desafios para a Biblioteca do Polo [...] (Entrevistado-Bib 2).

Eu acho que esse é um grande desafio para gente e os demais e que a gente tenha um melhor acesso à internet. Às vezes, os alunos não puderem ter acesso, por causa do sinal ruim de internet. Ou seja, o principal desafio seria a distância da biblioteca com as salas [...]. Agora, para essas salas longes, era necessário mais investimento [...], ou seja, o principal desafio seria a distância da biblioteca com as salas [...]. A gente tem os Polos dos interiores; cinco Municípios que têm Carro. Então, para eles, tem o mesmo tratamento que o aluno presencial [...]. Agora, para essas salas longes, era necessário mais investimento [...] (Entrevistado-Bib 1).

Novamente, os relatos mencionam a importância dos recursos humanos para melhoria da EaD, em especial o desenvolvimento das Bibliotecas dos Polos, com presença do bibliotecário, ou criação de espaços/setores nas Bibliotecas Universitárias, que possuem infraestrutura adequada para apoio a esse aluno, conforme estudo de Costa e Cendón (2016). É provável que, para maiores investimentos, faz-se necessária a criação de projetos que discorram sobre o potencial da biblioteca e o bibliotecário no apoio a esses alunos, promovendo ações que demandam serviços, produtos e atendimento aos alunos da EaD; e enviar à administração da Universidade justificando a necessidade de maiores recursos para desenvolvimento dos projetos em prol desses alunos. Além disso, é importante instituir políticas informacionais para atendimento a esse aluno.

Inferese-se que o bibliotecário precisará ter uma visão mais empreendedora nas Bibliotecas Universitárias, e buscar possibilidade para que ações e serviços inovadores sejam desenvolvidos, tendo em vista atuar em prol de uma sociedade mais igualitária. Segundo Osinulu *et al.* (2018), a Biblioteca precisa ser vista, valorizada e reconhecida, senão, de nada adianta discutir sobre o potencial da área se os tomadores de decisão não possuírem esse conhecimento. Portanto, “[...] os profissionais da Biblioteca devem adotar o uso hábil e inovador das ferramentas e aplicativos de tecnologias que se adequem à filosofia inovadora de marketing [...]”. Como resultado desse reconhecimento, é provável ampliar os investimentos e, por conseguinte, a Biblioteca consiga “[...] atender as crescentes necessidades e expectativas de informações dos usuários [...] a qualquer momento e em qualquer lugar” (OSINULU *et al.*, 2018, p. 29, tradução nossa).

Ainda no contexto dos desafios que permeiam a participação das bibliotecas com a EaD, foi perguntado sobre o conhecimento das mudanças geradas com a institucionalização do Decreto n. 9.057, de maio de 2017, o qual não dispõe sobre a obrigatoriedade de Bibliotecas nos Polos, embora discorra sobre a necessidade de Polos adequados para atender as necessidades dos usuários.

A maioria dos participantes demonstrou desconhecimento sobre as disposições do Decreto, embora tenha-se percebido um sentimento de preocupação, caso as disposições do documento vierem a impactar no trabalho da Biblioteca. Dois participantes não se contentaram com uma resposta meramente taxativa, afirmando, apenas, o não conhecimento do Decreto. Um desses entrevistados salientou que, independentemente do que dispõe o Decreto, o papel da Biblioteca é fundamental e muitas melhorias ao ensino poderiam acontecer se fosse envolvida, com mais intensidade, a participação do bibliotecário no planejamento, organização, disponibilização e uso dos recursos informacionais como subsídio às atividades acadêmicas do aluno da EaD.

Eu gostaria de falar que há necessidade do Sistema da Universidade se aproximar mais da EaD e [esse] ajudar a gente até a entender esse universo [...]. Um Decreto desse, a gente não sabe do que trata. O que falta é essa proximidade. Eu acho que a gente poderia colaborar muito com o ensino [a distância]. A gente [...] começa a ter essa cultura, também, incluir os alunos dos Polos. Toda vez que eles precisarem ou de um treinamento, [...] essa proximidade que eu acho que ainda falta [...] é uma proximidade com a EaD [...] (Entrevistado-Bib 3).

Outro sujeito corrobora, suavemente, acerca da contribuição do bibliotecário, embora mencione que a participação é tímida, e isso pode ser um fator impeditivo de melhorias para a EaD. O participante reforça que a igualdade de direitos de acesso entre os alunos precisa existir e que o bibliotecário pode contribuir para essa questão, embora precise, constantemente, estar em processos de adequações:

Não! Não tenho! [...] Eu tenho que assumir que eu não conheço o Decreto [...]. Eu confesso que fico muito insegura, em falar que desconheço a infraestrutura dos Polos, das Bibliotecas dos Polos. [...] Como o financiamento da EaD, ele já iniciou muito independente dos demais cursos. E a gente sabe que são outros mecanismos que fogem [...]. A gente tem que, realmente, ter uma preocupação em atender os alunos e adaptar os serviços. Infelizmente, a gente sabe que, a forma de prestação de serviços, ela requer competências que nós ainda precisamos desenvolver (Entrevistado Bib 4).

As bibliotecas, na atual sociedade, não deixam de exercer seu importante papel de filtradoras de informações confiáveis e de disseminadoras dessas informações, visando um uso mais eficaz. Essa dupla contribuição das bibliotecas, ao contrário do que muitos pensam, aumenta com o uso da internet, e, na EaD, quanto mais se democratiza o acesso à educação, mais bibliotecas são demandadas, como contributo para os atores envolvidos com as ações educativas, em diferentes níveis e contextos (BONELLA; PITTS; COLEMAN, 2017).

Segundo esses autores, o avanço das Bibliotecas Universitárias para além dos campi universitários demandará a busca dos bibliotecários por capacitação e reinvenção de produtos e serviços, além da valorização por parte das instituições. Com o aumento do número de bibliotecas, sejam elas físicas ou acopladas aos ambientes e plataformas digitais, são alavancadas as estruturas organizacionais das universidades e expandidos os modos de comunicação do conhecimento. Além disso, não há como negar que estudos de avaliação precisam ser realizados com frequência, de modo a transparecer as melhorias que precisam ser realizadas.

Em síntese, no que tange à categoria *integração, contribuição e desafios*, pode-se concluir, a princípio, que, mesmo sendo reconhecido o potencial e desejo de ampliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, considerando que essas unidades têm muito a contribuir para melhoria do ensino a distância, a integração ainda é deficiente, tanto do Sistema com os setores institucionais (como os Centros de apoio das instituições) quanto com os Polos. A participação das Bibliotecas dos Polos foi idealizada como uma estratégia de expansão das universidades e conseqüentemente as Bibliotecas Universitárias como apoiadoras do ensino, pesquisa e extensão. Assim, as Bibliotecas Universitárias estão aptas a assumir o compromisso de levar conhecimento para diferentes regiões do país, onde as universidades tenham os cursos a distância, com atuação democrática, apoiando e contribuindo com os alunos da EaD. Os desafios inerentes a uma atuação mais participativa da Biblioteca estão associados à escassez de recursos, sejam eles tecnológicos quanto humanos, e de maior envolvimento dos profissionais na criação de serviços/produtos on-lines ou presenciais para apoio a esse alunado e a divulgação sobre o potencial da Biblioteca como apoiadora do ensino, pesquisa e extensão para além dos campi universitários.

5.3 Resultados da pesquisa aplicada a alunos de Graduação

Esta subseção apresenta os resultados oriundos da aplicação do estudo de usuário, cujos sujeitos de pesquisa foram os alunos de Graduação na modalidade EaD das universidades componentes da amostra desta pesquisa. O questionário foi composto por três perguntas abertas e 13 fechadas, enviado as seis instituições, no período de 15 de março a 07 de maio de 2020, por meio do *Google Forms*. A disseminação desse questionário aos alunos foi facilitada pelos gestores da EaD em cada uma das universidades, os quais encaminham o link do formulário ao e-mail dos alunos. Com o término da coleta de dados, obteve-se um total de 175 respostas, cujos dados e suas respectivas percentagens encontram-se apresentados no Quadro 31.

QUADRO 31 - Quantidade de alunos da Educação a Distância participantes da pesquisa por instituição

Instituição	Quantidade de respondentes	Percentual
UFAM	9	5,1%
UFMG	15	8,6%
UFOP	66	37,7%
UFRGS	51	29,1%
UFRPE	15	8,6%
UnB	19	10,9%
Total	175	100%

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Os dados apresentados no Quadro 31 indicam diferenças no quantitativo de respondentes entre uma e outra instituição, com um intervalo correspondente entre 9 (UFAM)⁴ e 66 (UFOP). Mesmo com essa diferenciação, conforme proposta metodológica, o universo investigado foi representado nessa amostra, visto que, para essa representação, foi estabelecido o mínimo de 5% de respondentes de um determinado curso por instituição, o que afere um nível satisfatório de representatividade, conforme estabelecido na metodologia. Esses dados são oriundos da terceira pergunta do questionário, quando

⁴ Em relação à UFAM, o Estado do Amazonas passava por momento difícil quanto à pandemia do novo coronavírus e o próprio coordenador do Centro da Educação a Distância adoeceu.

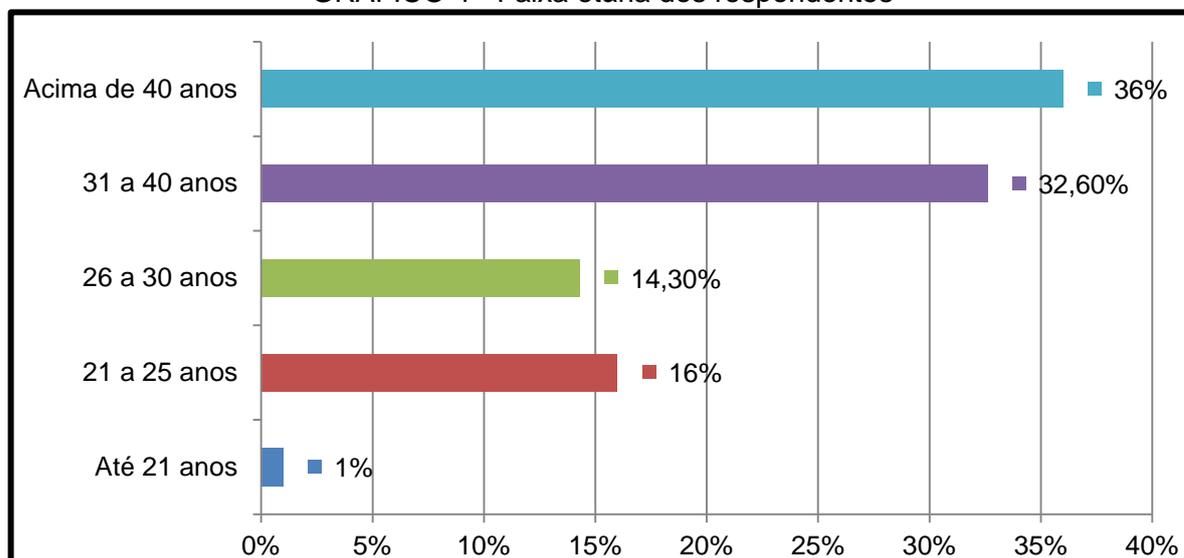
questionou aos alunos a instituição a qual ele estuda, ou seja, a universidade a qual está vinculado.

No intuito de facilitar as análises, as demais perguntas do questionário foram organizadas em categorias, assim delimitadas: 1 - perfil dos respondentes, 2 - uso das bibliotecas, 3 - uso de materiais e serviços, e 4 – importância do ensino a distância.

5.3.1 Perfil dos respondentes

No que se refere ao perfil dos respondentes, a primeira pergunta questionou: “Qual a sua faixa etária?”. Os resultados acerca da idade dos participantes encontram-se expostos no Gráfico 4.

GRÁFICO 4 - Faixa etária dos respondentes



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

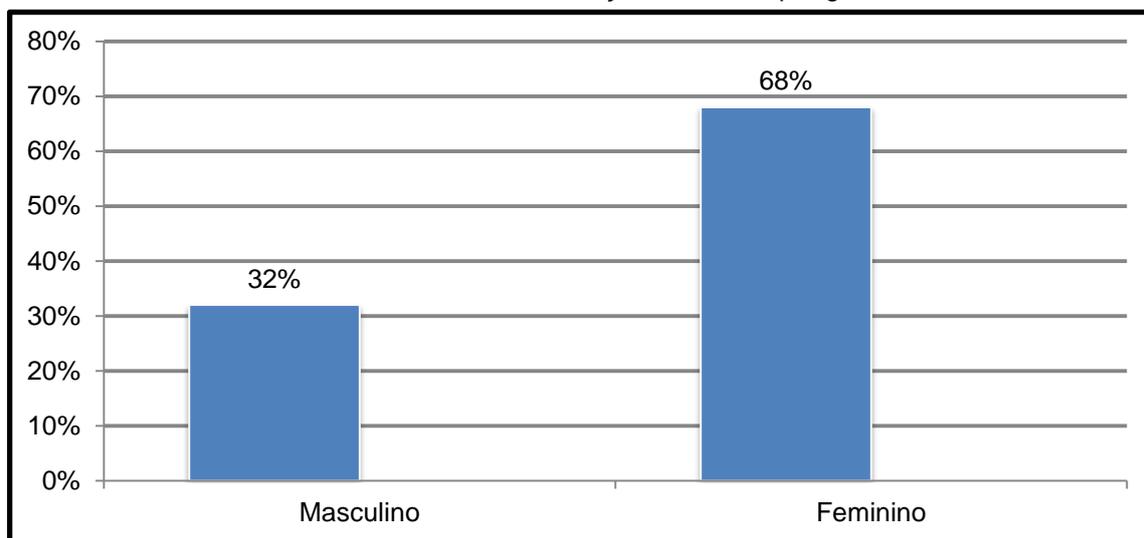
Dessa forma, pode ser observado que as pessoas que buscam o ensino a distância estão em uma faixa etária de maior amadurecimento. A esse respeito, Ferreira, Mendonça e Mendonça (2007, p. 7) confirmam quando afirmam que “são profissionais que estão em plena capacidade produtiva e optam pela EaD para aumentarem seus conhecimentos”.

Peters (2006) corrobora esse argumento ao salientar que os estudantes nessa faixa etária possuem uma experiência de vida maior e encaram seus estudos de modo diferente, e a maioria traz para dentro do ensino acadêmico uma experiência profissional. Isso igualmente influencia o modo como se estuda, sobretudo quando os estudos acadêmicos e os trabalhos profissionais estão vinculados à mesma área do conhecimento.

Em relação à segunda pergunta, foi indagado acerca do gênero dos participantes. O Gráfico 5 mostra que as mulheres buscam mais a EaD. Ferreira, Mendonça e Mendonça (2007) destacam que as pessoas optam pelos cursos a distância, pois podem

fazer o acesso de suas casas obedecendo as suas agendas individuais em relação a horário e tempo de estudo. Para Kember (1995) *apud* Moore e Kearsley (2008), é preciso instituir um modelo com fatores que afetam o sucesso dos cursos, em que alunos conseguem integrar seus estudos acadêmicos com o emprego, a família e os compromissos que, às vezes, estão em conflito.

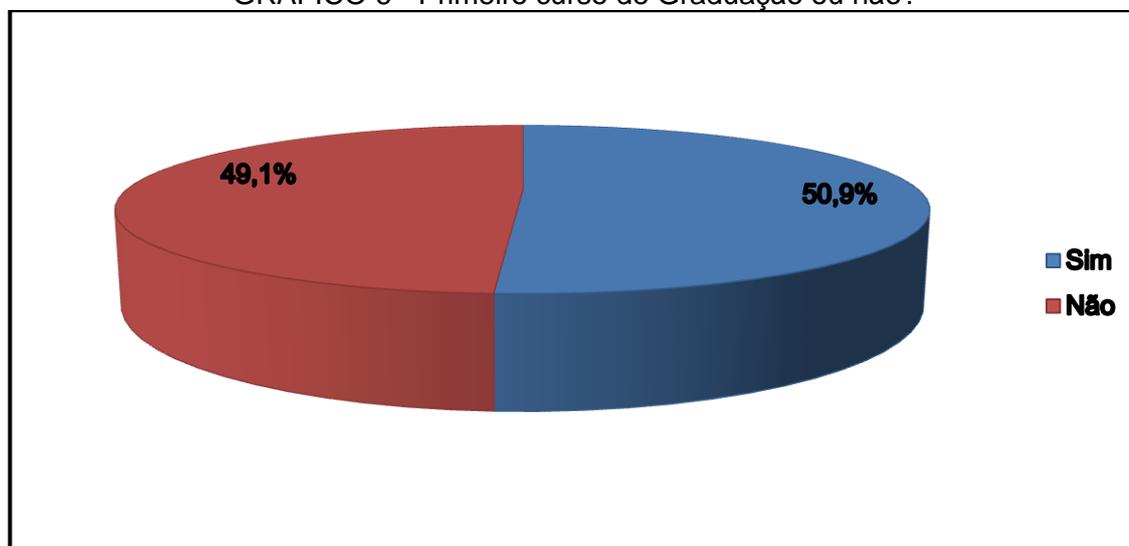
GRÁFICO 5 - Distribuição de alunos por gênero



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Na quarta pergunta, investigou-se a questão: “Esse é o seu primeiro curso de Graduação (presencial ou a distância)?”. Os dados coletados indicaram quase um empate, ou seja, 50,9% dos participantes já possuem um curso anterior (Gráfico 6). Peters (2006) expõe que, normalmente, esses estudantes são autônomos e possuem condições de gerenciar seus estudos, se utilizando de métodos educacionais, que complementam o ensino tradicional.

GRÁFICO 6 - Primeiro curso de Graduação ou não?

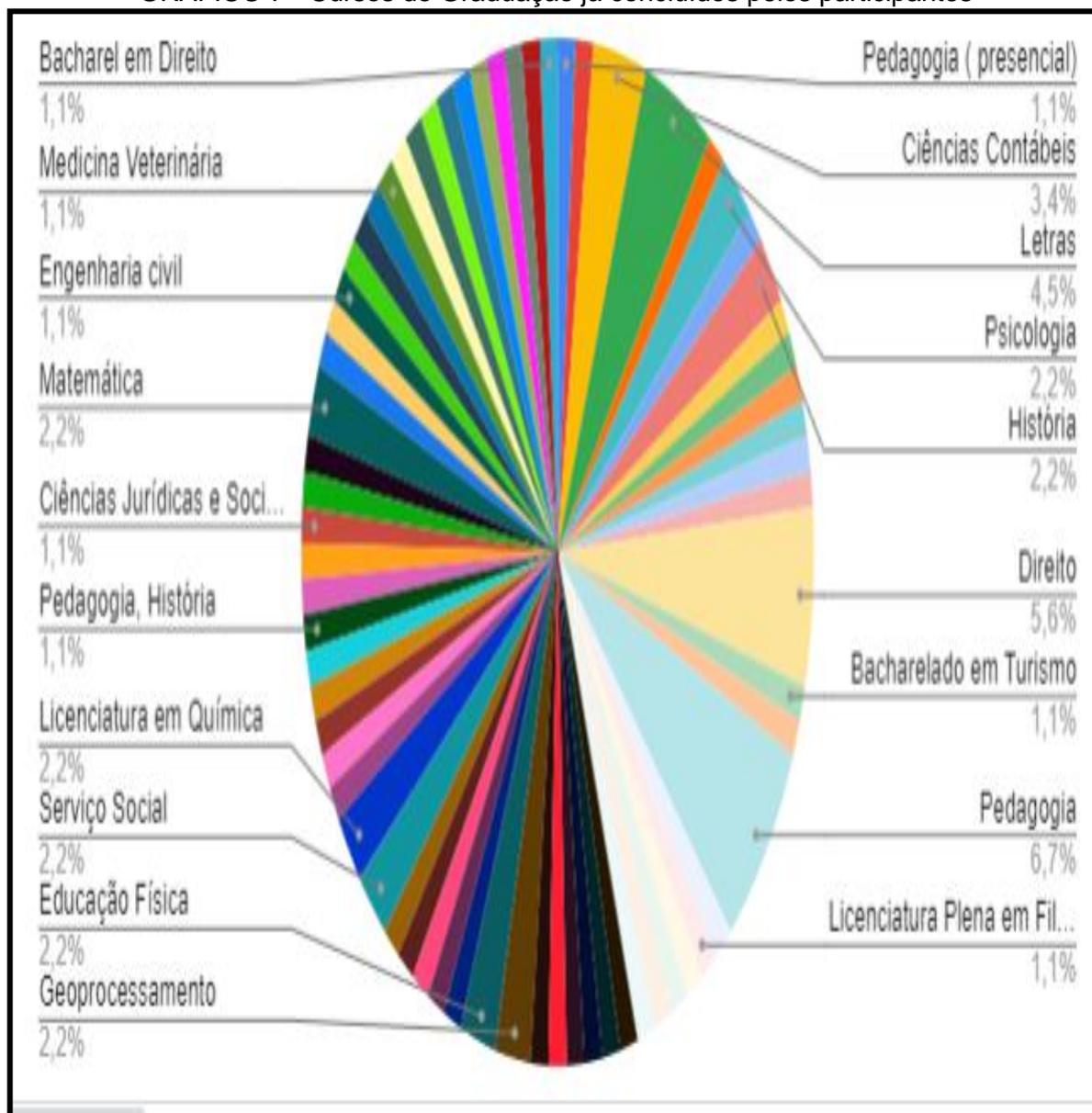


FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Acoplada à quarta pergunta, perguntou-se, também: “Caso não seja a sua primeira Graduação, qual foi o outro curso?”. As respostas indicaram uma variedade de cursos, com maior predominância, os cursos de Pedagogia, Direito, Letras e Ciências Contábeis, conforme o Gráfico 7.

Esses alunos, por possuírem maturidade suficiente para desenvolver a autonomia necessária na construção do conhecimento, podem aproveitar das potencialidades da EaD e das tecnologias distintas, adequando-as a suas condições reais de vivência (LEITÃO NETO, 2012).

GRÁFICO 7 - Cursos de Graduação já concluídos pelos participantes

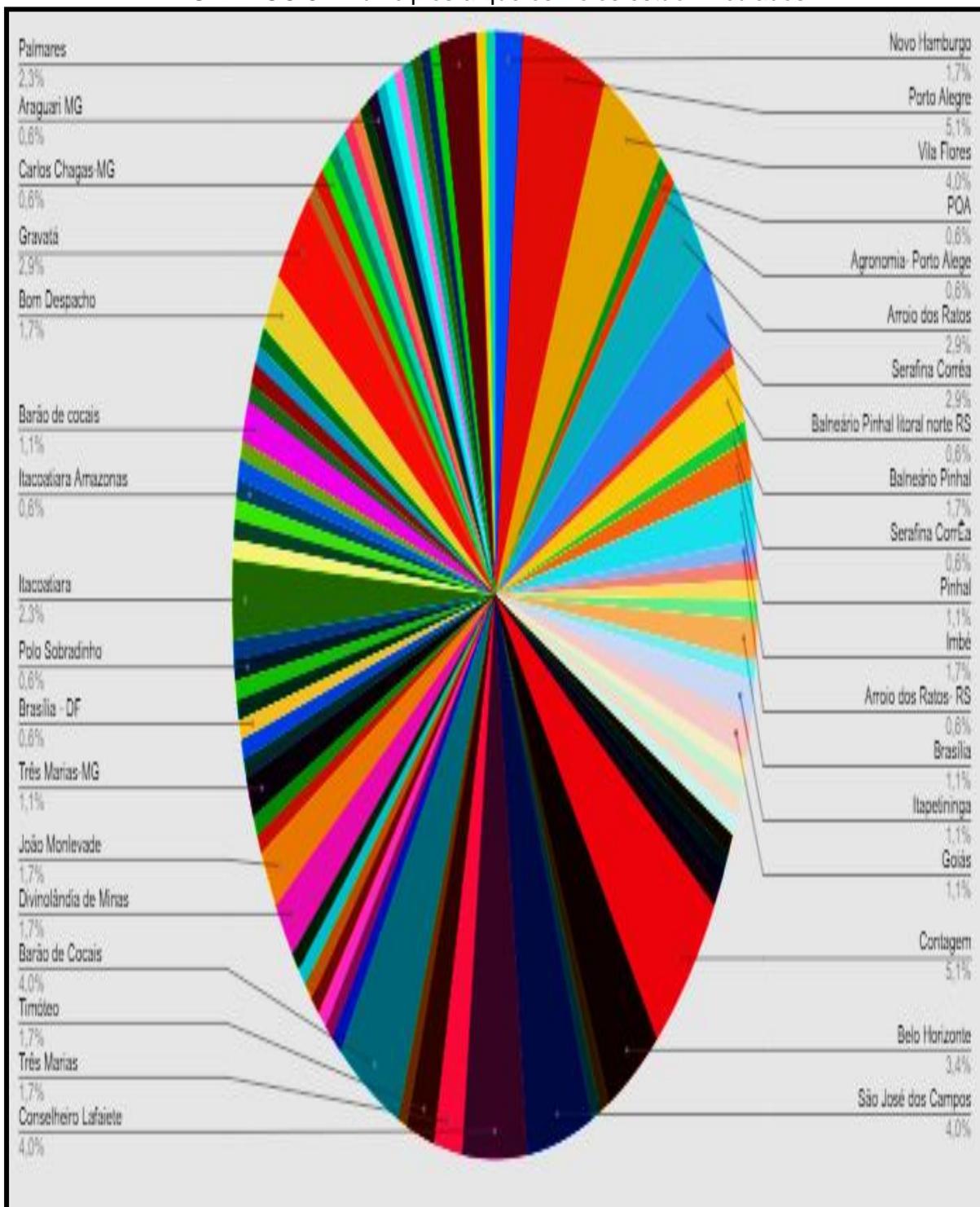


FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Na quinta pergunta, foi questionado: “O Polo de Apoio Presencial do seu curso pertence a qual município?”. Pelas respostas, identificaram-se 36 Polos, com maior

predominância os Polos de Contagem, Porto Alegre, Conselheiro Lafaiete, Vila Flores e São José dos Campos, destacando-se os grandes Municípios das regiões metropolitanas. O Gráfico 8 detalha a distribuição dos Municípios, conforme as respostas obtidas.

GRÁFICO 8 - Municípios a que os Polos estão vinculados



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

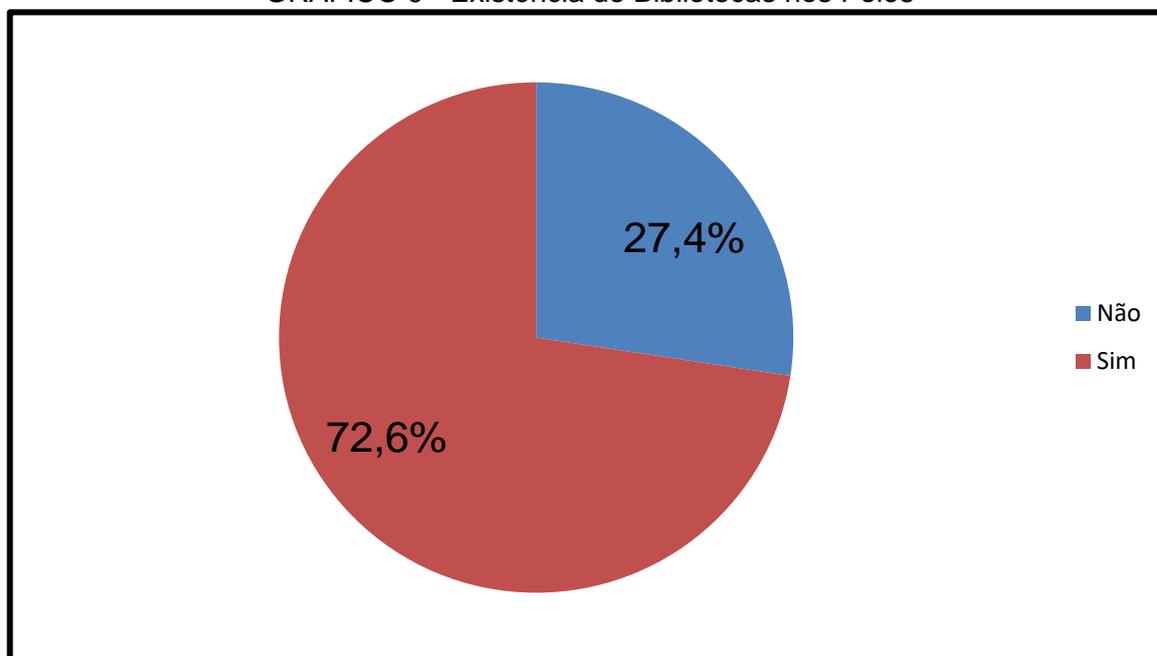
Pelos dados coletados nas cinco perguntas iniciais do questionário, é possível identificar o perfil geral da amostra de pesquisa. Nessa amostra, predominaram-se as

seguintes características: alunos em faixa etária adulta, pertencentes ao gênero feminino, já fizeram um curso anterior, com destaque o curso de Pedagogia. Ademais, quanto aos Polos, destacam-se os Polos existentes no município de Contagem (Estado de Minas Gerais) e Porto Alegre (estado do Rio Grande do Sul).

5.3.2 Uso das bibliotecas

A sexta questão foi assim formulada: “Sobre o Polo de Apoio Presencial ao qual você está vinculado, ele possui biblioteca?”. A maioria das respostas revelou a existência dessas unidades (72,6%). O Gráfico 9 expõe os dados apurados.

GRÁFICO 9 - Existência de Bibliotecas nos Polos



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

A constatação de que existem Bibliotecas nos Polos é um resultado também debatido em outras pesquisas publicadas na literatura. O estudo de Jesus (2016) identificou a presença dessas unidades em todos os Polos existentes nas universidades do Estado da Bahia. Rocha (2019) também identificou essas Bibliotecas nos Polos das universidades de Goiás. Por sua vez, embora foram identificados problemas de infraestrutura, materiais não condizentes com as bibliografias dos cursos, falta da presença do bibliotecário, dentre outros desafios, o estudo de Sena e Chagas (2015) identificou a existência das Bibliotecas dos Polos, nos municípios do Estado de Santa Catarina.

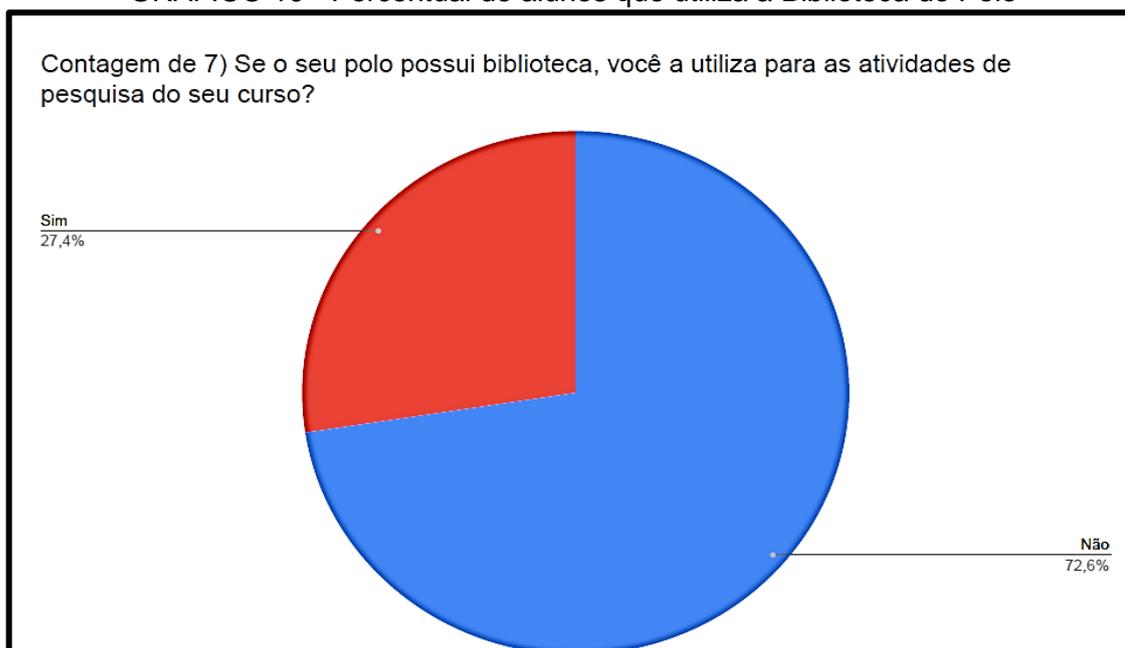
Embora tenha-se percebido a existência de bibliotecas em quase todos os Polos das universidades investigadas nesta tese, destaca-se como problemática a

constatação da inexistência em alguns Polos (27,4%), segundo os alunos pesquisados. Infere-se que pode ter acontecido o desconhecimento dos alunos sobre a Biblioteca do Polo. De modo bastante parecido, a pesquisa de Vale, Mercado e Pimentel (2018) demonstrou que, em 95% dos Polos da UAB, nas universidades brasileiras, existe biblioteca física, o que possibilitou aos autores afirmarem que esse resultado está ajustado à proposta do Sistema UAB. Importante salientar que, em conformidade com o documento *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*, os cursos a distância devem ter em sua infraestrutura de apoio uma biblioteca contendo:

[...] um acervo mínimo para possibilitar acesso dos estudantes à bibliografia, além do material instrucional utilizado pelo curso; sistema de empréstimo de livros e periódicos ligados à sede da IES para possibilitar acesso à bibliografia mais completa, além do disponibilizado no Polo (BRASIL/MEC, 2007, p. 19).

Na sétima questão, foi investigado o uso das Bibliotecas dos Polos, por meio da pergunta: “Se o seu Polo possui Biblioteca, você a utiliza para as atividades de pesquisa do seu curso?”. As respostas indicaram que 72,6% dos alunos não utilizam a Biblioteca do Polo. Os resultados dessa questão estão apresentados no Gráfico 10.

GRÁFICO 10 - Percentual de alunos que utiliza a Biblioteca do Polo



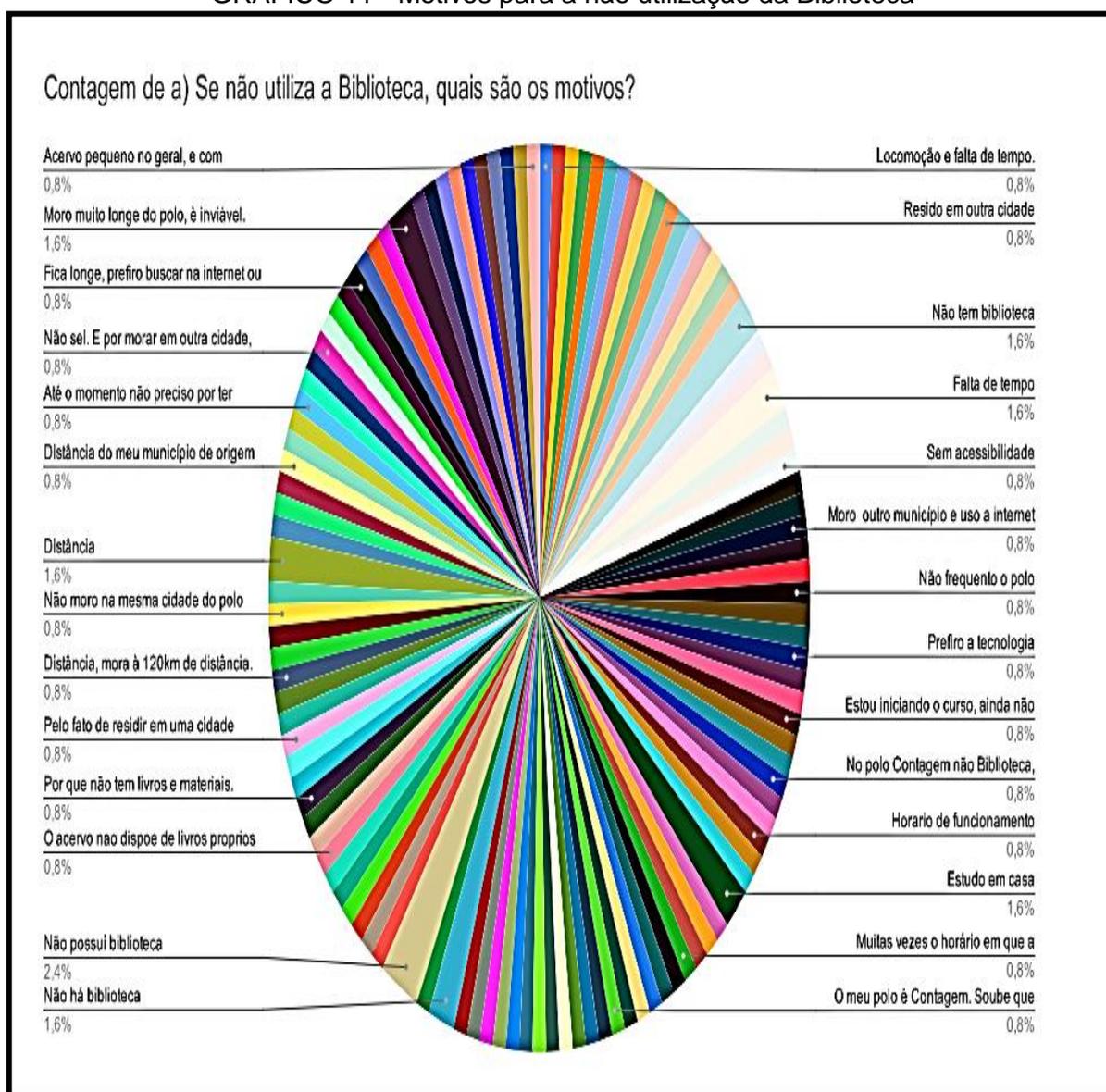
FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Assim como na questão anterior, esses resultados são bastante debatidos na literatura e há correspondência entre eles, no sentido de que, embora haja Bibliotecas nos Polos, o uso ainda é escasso, representando um dos problemas a serem resolvidos para que os alunos da EaD sejam tratados em igualdade com os alunos dos cursos presenciais (ANTÔNIO, 2013; SENA; CHAGAS, 2015; JESUS, 2016). Na visão de Vale, Mercado e Pimentel (2018, p. 40), essa realidade elucida “[...] a necessidade de instituir políticas

públicas para garantir a implantação, manutenção e o funcionamento das Bibliotecas [dos Polos] em conformidade com a atual legislação [...]”.

Correlacionada à questão 7, também se indagou aos alunos que não utilizam a biblioteca quais seriam os motivos para a não utilização. A natureza aberta dessa questão promoveu diversas respostas mencionando os variados motivos para o não uso. Dentre os motivos descritos pelos respondentes, a maior predominância são: o fato de o Polo não possuir Biblioteca, distância do Polo, falta de acervos e a preferência por estudar em casa. O Gráfico 11 detalha os dados obtidos.

GRÁFICO 11 - Motivos para a não utilização da Biblioteca



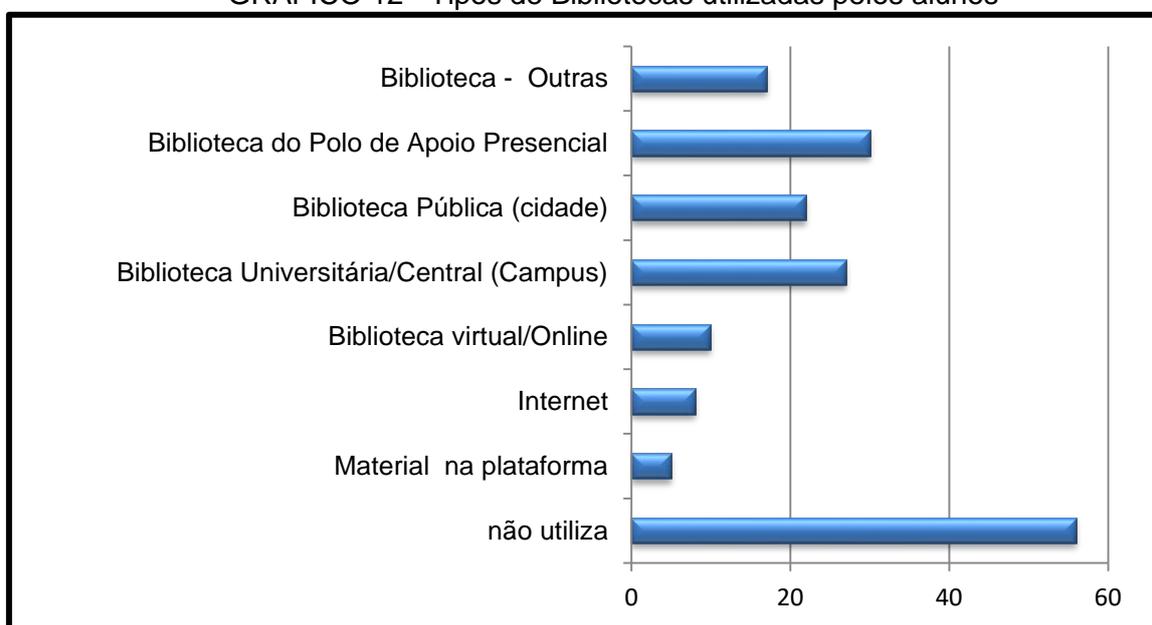
FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Pelo que consta no Gráfico anterior, percebe-se que os respondentes apresentam motivos variados para não utilizar a Biblioteca do Polo o que vai ao encontro do estudo desenvolvido por Costa, Santos e Barbosa (2015). Esses autores demonstraram em

seus estudos que 57% dos alunos usam as Bibliotecas dos Polos para as atividades de pesquisa e os que alegam não utilizar a Biblioteca, o motivo é o número reduzido de itens no acervo para a demanda, como também a distância entre a Biblioteca do Polo e a residência dos alunos.

A questão de número 8 manifestou-se como uma questão fechada, indagando quais os tipos de bibliotecas os alunos utilizam, tal como, a Biblioteca do Polo de Apoio Presencial, Biblioteca Central ou Universitária do Campus, Biblioteca Pública da cidade, dentre outros tipos. O maior número de respostas apontou a opção “não utilizo”, seguido por “Biblioteca do Polo”, “Biblioteca Central ou Universitária do Campus” e “Biblioteca Pública”. O Gráfico 12 apresenta os resultados para essa questão.

GRÁFICO 12 - Tipos de Bibliotecas utilizadas pelos alunos



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

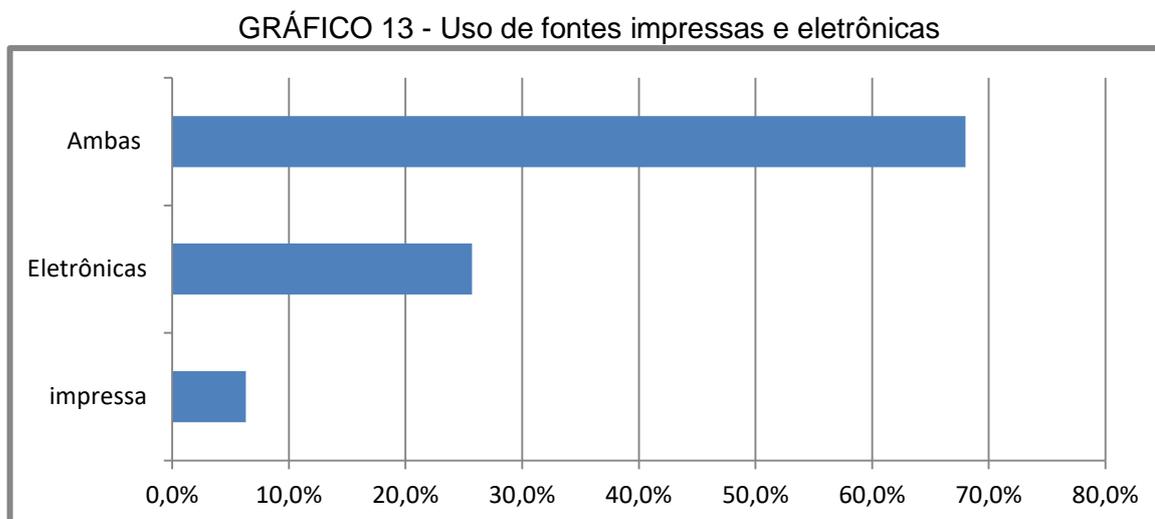
Esse resultado distancia-se, em certos aspectos, de alguns estudos publicados na literatura brasileira, sobretudo no que tange ao uso da Biblioteca. A pesquisa de Costa (2013), por exemplo, constatou a prevalência de 43% de uso pelas Bibliotecas dos Polos da instituição pesquisada. Já a pesquisa de Sena e Chagas (2015) aborda o uso das bibliotecas físicas, com acesso a materiais impressos e com acesso à internet para auxiliar no desenvolvimento dos trabalhos acadêmicos.

Embora o uso da Biblioteca dos Polos como contribuição para o ensino a distância não seja um tema muito relatado na literatura, é importante enfatizar, com base nos resultados da questão 8 desta pesquisa, que a Biblioteca Pública tem sido uma das opções de uso por esses alunos. Isso porque essa Biblioteca manifesta-se como a porta de acesso local ao conhecimento, fornecendo “[...] condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos

indivíduos e dos grupos sociais [...]” (FERRAZ, 2014, p. 21). Porém, para Jesus (2015, p. 18), na EaD, a Biblioteca é um componente essencial na infraestrutura do Polo de Apoio Presencial, devido à função de organizar e disseminar informação relevante aos usuários que estão inseridos no ambiente virtual e/ou presencial dos cursos na modalidade a distância, contribuindo no desenvolvimento da aprendizagem e do conhecimento dos indivíduos, à medida que disponibiliza recursos informacionais coerentes com a necessidade dos usuários. Desse modo, os bibliotecários podem colocar em prática suas competências de trabalho com a informação nesses ambientes, dinamizando os processos de trabalho GARCEZ (2001).

5.3.3 Uso de materiais e serviços

A pergunta de número 9 foi assim formulada: “Para fazer pesquisas e trabalhos acadêmicos do seu curso, quais as fontes informacionais você prefere?”. A pergunta foi fechada, tendo como alternativas para respostas, as fontes impressas, as fontes eletrônicas e ambos os formatos de fontes. A maioria dos alunos marcou a opção que indicava o uso de ambos os formatos, conforme se ilustra no Gráfico 13.



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

No que se refere ao uso das fontes de informação pelos alunos da EaD, na literatura, como fontes mais utilizadas, destacam-se: as apostilas do curso, os livros-textos, os artigos científicos e os textos extraídos dos sites de pesquisa, além de normas técnicas, teses, dissertações, monografias e patentes. Quanto ao formato dessas fontes, a preferência de uso é por ambos os formatos (COSTA; SANTOS; BARBOSA, 2015).

O uso de fontes no formato eletrônico e o uso, também, de fontes no formato digital é uma realidade da sociedade contemporânea, o que tem sido abordado em muitos estudos, em especial na área da Educação. Como pontuado por Conceição e Piovesan (2016, p. 15): “todas as mídias são importantes, todas têm suas características próprias,

apenas são diferenciadas através do tratamento que é dado para as informações contidas nas mesmas”.

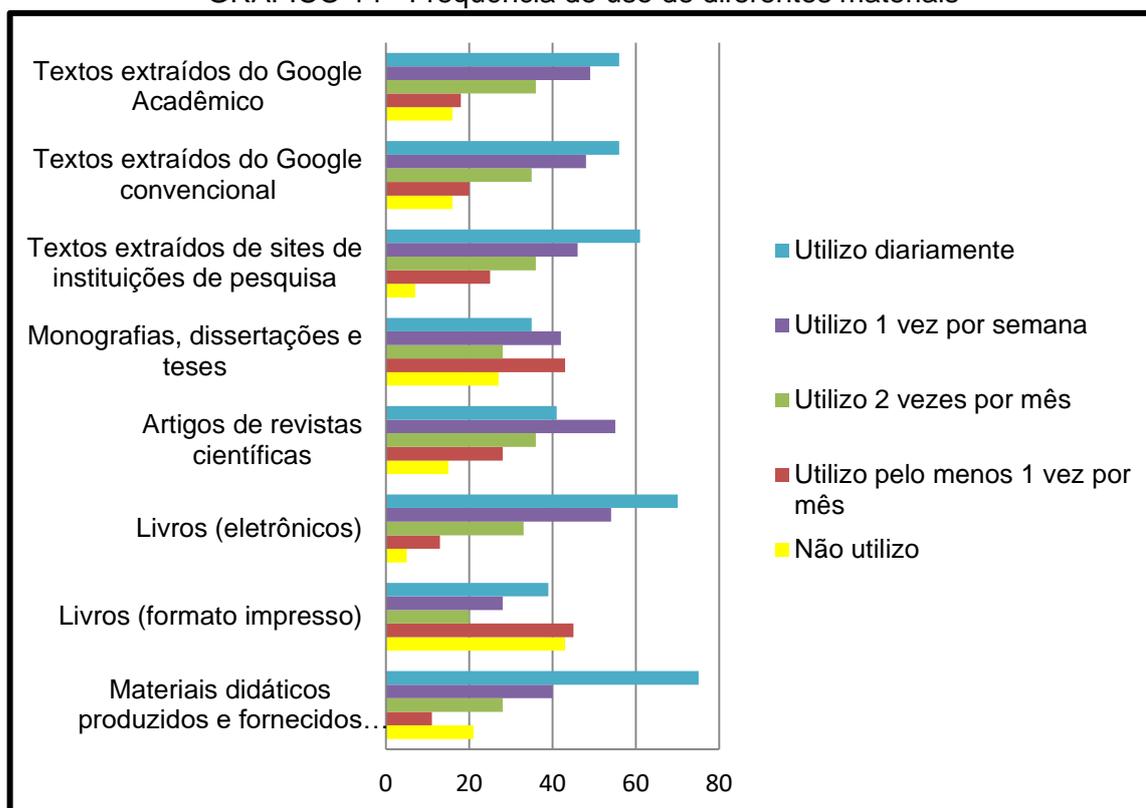
Na pergunta de número 10, indagou-se: “Com qual frequência você utiliza os seguintes materiais para estudar ou elaborar seus trabalhos acadêmicos?”. Pelas respostas, observam-se as seguintes constatações, a partir das maiores frequências:

- **Materiais didáticos da EaD:** a maioria dos alunos utiliza-os diariamente;
- **Livros impressos:** utiliza pelo menos uma vez por mês;
- **Livros eletrônicos:** utiliza diariamente;
- **Artigos:** uma vez por semana;
- **Monografia, dissertações e teses:** utiliza uma vez por mês e uma vez por semana;
- **Textos extraídos de sites:** utiliza diariamente;
- **Textos extraídos do Google convencional:** utiliza diariamente;
- **Textos extraídos do Google Acadêmico:** utiliza diariamente.

O detalhamento da frequência por materiais encontra-se registrado no Gráfico

14.

GRÁFICO 14 - Frequência de uso de diferentes materiais



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Os dados constantes no Gráfico 14 evidenciam que, de um modo geral, a diversidade de materiais é utilizada pelos alunos, com diferentes frequências de uso. Os materiais didáticos produzidos para a EaD, na instituição (Centros de Apoio, Unidades ou

Secretarias de Apoio à EaD), têm sido diariamente utilizados, como os livros eletrônicos, textos extraídos de sites de pesquisas e o Google Acadêmico.

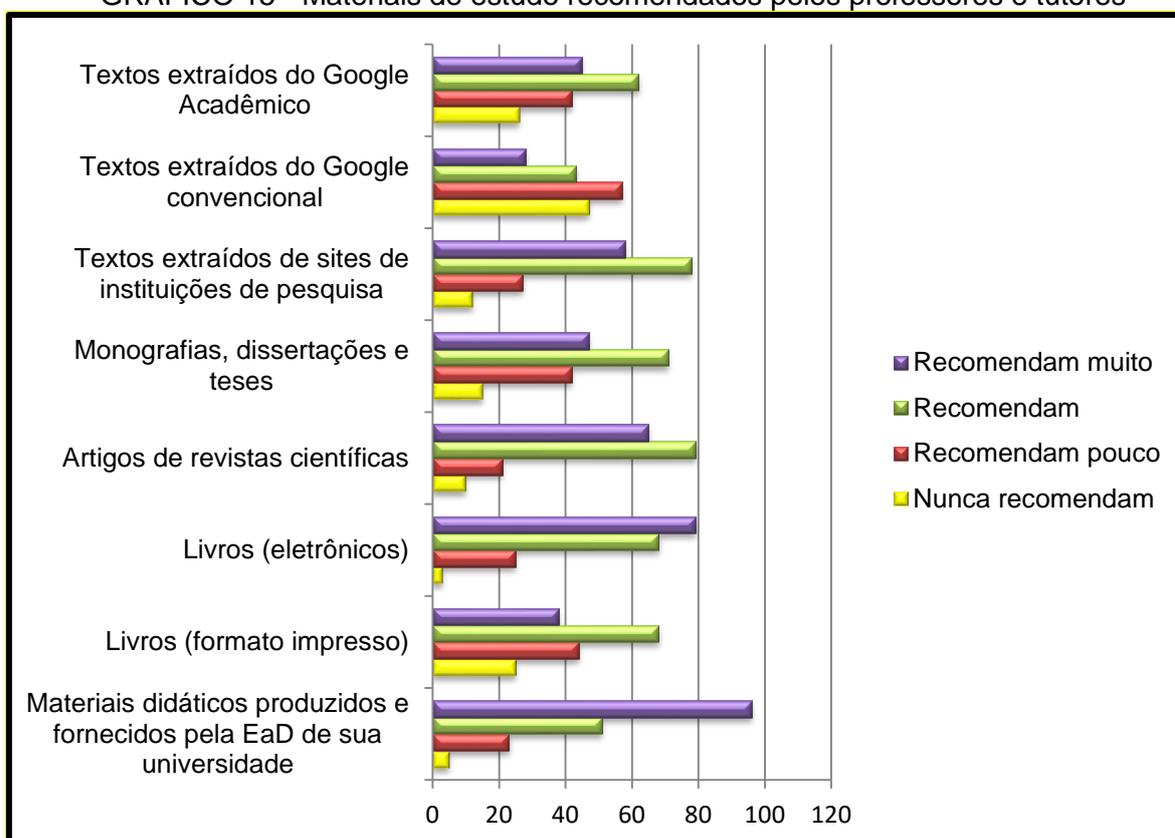
A partir desses resultados, entende-se que, mesmo com o aumento no uso das fontes disponibilizadas de modo digital, os alunos da EaD continuam fazendo uso de fontes impressas, o que comprova a frequência de uso do material disponibilizado pelos próprios Centros da EaD das universidades.

No estudo de Costa (2013), ao investigar a frequência de uso desses mesmos materiais na UFMG, foram constatados aspectos semelhantes, em especial quanto ao uso dos materiais didáticos disponibilizados pelo Centro de Apoio à EaD, como as apostilas.

Sobre a frequência de uso das fontes informacionais para a realização de trabalhos e estudos acadêmicos pelos alunos, os resultados mostraram que as apostilas [material didático produzidos pela EaD da Instituição] são as fontes mais utilizadas para esse fim com 71,32%. Em seguida, os livros-texto com uma frequência diária de 54,76% e os textos extraídos de sites de instituições de pesquisa com 52,18%. A frequência de uso dos artigos científicos teve alto grau de variação, contudo, essa fonte é utilizada diariamente por 23,53% dos alunos (COSTA, 2013, p. 122).

Semelhante à pergunta anterior, a décima primeira pergunta solicitou que os alunos assinalassem os materiais de estudo recomendados pelos professores e tutores para realização de estudos e trabalhos acadêmicos. O conjunto de dados obtidos são apresentados no Gráfico 15.

GRÁFICO 15 - Materiais de estudo recomendados pelos professores e tutores



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Pelo Gráfico 15, fica evidente o destaque desempenhado pelos materiais didáticos produzidos pelos Centros de EaD. Em segundo lugar, os materiais muito recomendados pelos professores e tutores são os livros eletrônicos, seguidos pelos artigos de revistas. Outro destaque diz respeito aos materiais nunca recomendados, e os resultados indicam que os textos extraídos do Google e os livros impressos são os menos indicados.

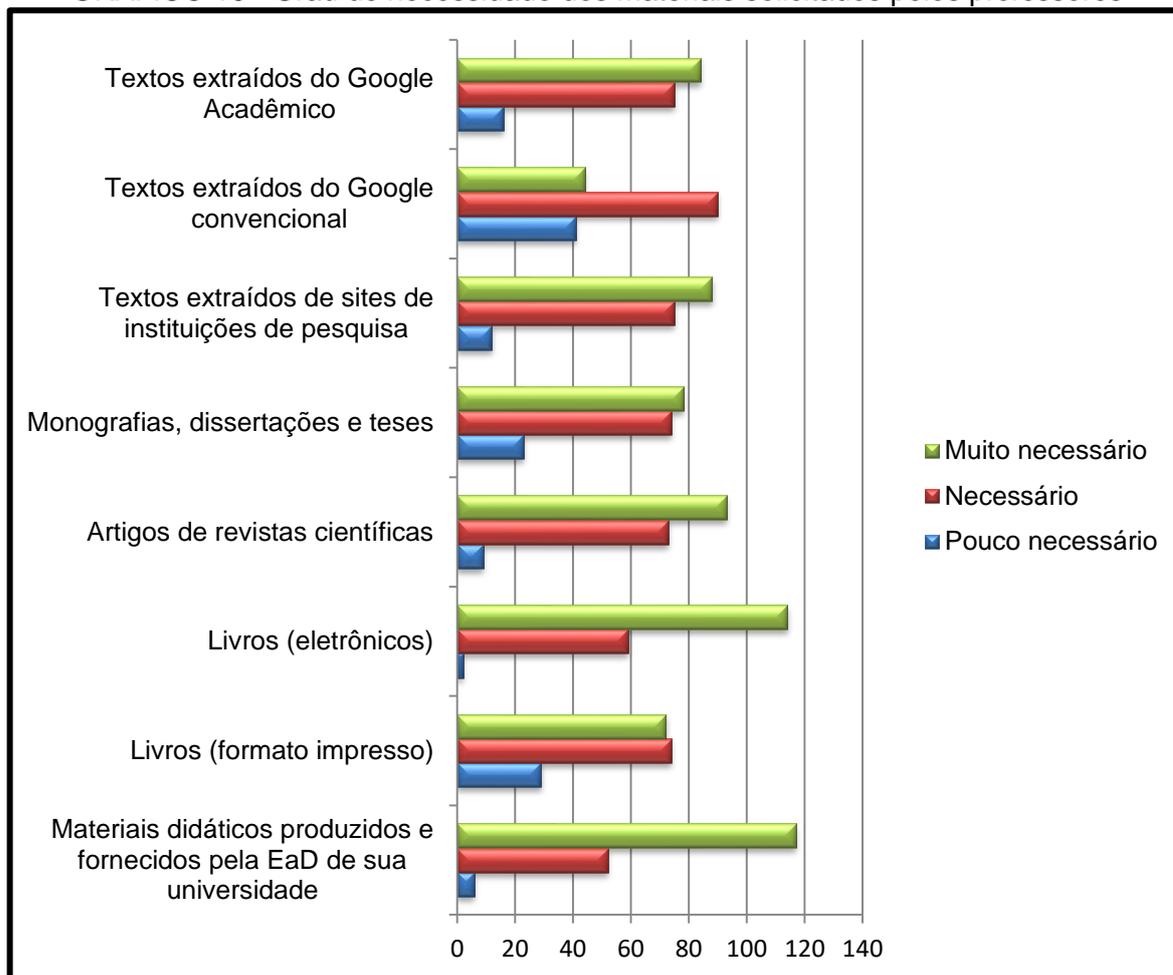
Na literatura, muitos estudos publicados no Brasil indicam que, embora os materiais eletrônicos venham se destacando, o ensino e a pesquisa requeridos nos cursos a distância priorizam os materiais bibliográficos, na maioria das vezes, no formato de artigos de periódicos e livros. Esses materiais, em grande parte, constituem as bibliografias básica e complementar dos cursos, e precisam estar em sintonia com os conteúdos das disciplinas e disponibilizados nas bibliotecas, sendo essa uma estratégia de qualificação do curso junto aos órgãos de avaliação (COSTA, 2013; JESUS, 2015; SENA; CHAGAS, 2015; BRASIL, 2017).

Em nível internacional, os estudos publicados apontam que os materiais recomendados pelos professores dos cursos a distância precisam refletir os propósitos das disciplinas, em correlação com a realidade vivenciada com a profissão a ser formada (BUCHANAN, 2000; ABRAM 2004 ; ACRL, 2011). Na visão de Abram (2004), mesmo que muitos sistemas de EaD não recorrem ao papel da Biblioteca para auxiliar as atividades de pesquisa dos estudantes, não há dúvida de que os materiais mais recomendados nos cursos como artigos, livros eletrônicos e bancos de dados podem ser acessados com mais facilidade com a intervenção de uma equipe especializada, formada por bibliotecários.

Alguns estudos também reforçam que, independentemente do formato do material, esses precisam satisfazer as necessidades de informação dos estudantes, considerando o valor e a adequação, haja vista a avaliação de possíveis mudanças para melhorar as dificuldades enfrentadas pelos alunos (KEARLEY; PHILLIPS, 2005). Além de elencarem os materiais solicitados, os autores sinalizam as dificuldades que os alunos enfrentam, no cotidiano universitário, a saber: falta de tempo; acesso limitado a redes cruciais de apoio, como colegas, tutores e bibliotecários; feedback atrasado; tecnologia inadequada, dentre outros.

Assim como nas perguntas anteriores, na questão 12, foi solicitada a marcação de tópicos relacionados ao grau de necessidade dos materiais solicitados pelos professores para a realização dos trabalhos acadêmicos dos estudantes. A tabulação das respostas referente a essa questão aparece representada no Gráfico 16.

GRÁFICO 16 - Grau de necessidade dos materiais solicitados pelos professores



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

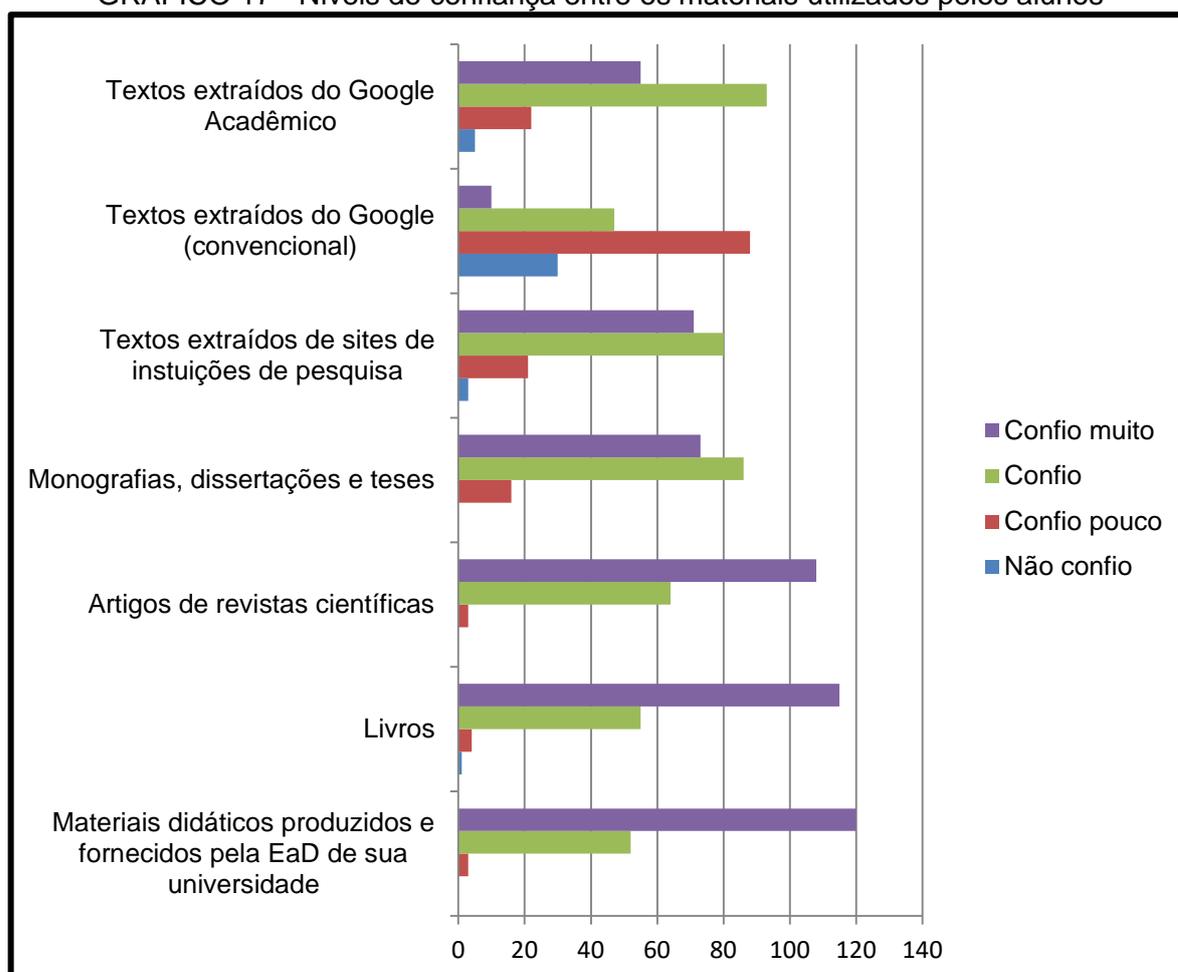
Pelo que consta no Gráfico anterior, depreende-se que, na visão dos estudantes, dentre os materiais solicitados pelos professores, os materiais didáticos (produzidos pelos Centros de EaD), os livros eletrônicos, os artigos de revistas científicas, as monografias, teses e dissertações e os textos extraídos de site de instituições de ensino e do Google Acadêmico são considerados como muito necessários às atividades acadêmicas. Por outro lado, são considerados como apenas necessários os livros impressos e os textos extraídos do Google convencional.

Assim como nas questões anteriores, é possível identificar o valor que os livros e as apostilas produzidos pelos Centros de EaD exercem na garantia das atividades acadêmicas dos estudantes do ensino a distância, como também o destaque exercido pelos livros eletrônicos. Essa constatação é corroborada por Moore e Kearsley (2007), quando afirmam que os materiais didáticos muito contribuem, pois são elaborados a partir do que está formulado nos programas curriculares. Na visão de Silva, Diana e Raymundo (2015, p. 3-4), o material didático constitui-se em elemento que sintoniza o aluno e o conteúdo a ser

aprendido, “[...] sendo que o grande desafio colocado é gerar materiais que desafiem cognitivamente os alunos, promovendo o desenvolvimento de habilidades e competências imprescindíveis para o processo de formação”. Acerca da irrelevância dos textos extraídos da internet, Freitas (2020) afirma que o uso desses materiais acaba por gerar práticas ilícitas, como o tradicional copiar e colar, o que precisa ser abolido no ensino universitário, seja ele presencial ou a distância. Nesse sentido, os bibliotecários podem contribuir, ao realizar a gestão de materiais mais confiáveis e de fácil acesso, como os livros e os artigos publicados em periódicos como discutido por Pellegrini (2009) e Nascimento e Sá (2016).

Na pergunta de número 13, indagou-se: “Quais materiais você considera mais confiáveis para realização de seus estudos e trabalhos acadêmicos?”. A pergunta fechada teve como alternativas os diferentes níveis de confiança, para diferentes tipos de materiais. As respostas revelaram que o nível “confio muito” prevalece nos seguintes materiais: materiais didáticos, livros e artigos científicos. O Gráfico 17 detalha os níveis de confiança por tipos de documentos utilizados pelos alunos.

GRÁFICO 17 - Níveis de confiança entre os materiais utilizados pelos alunos



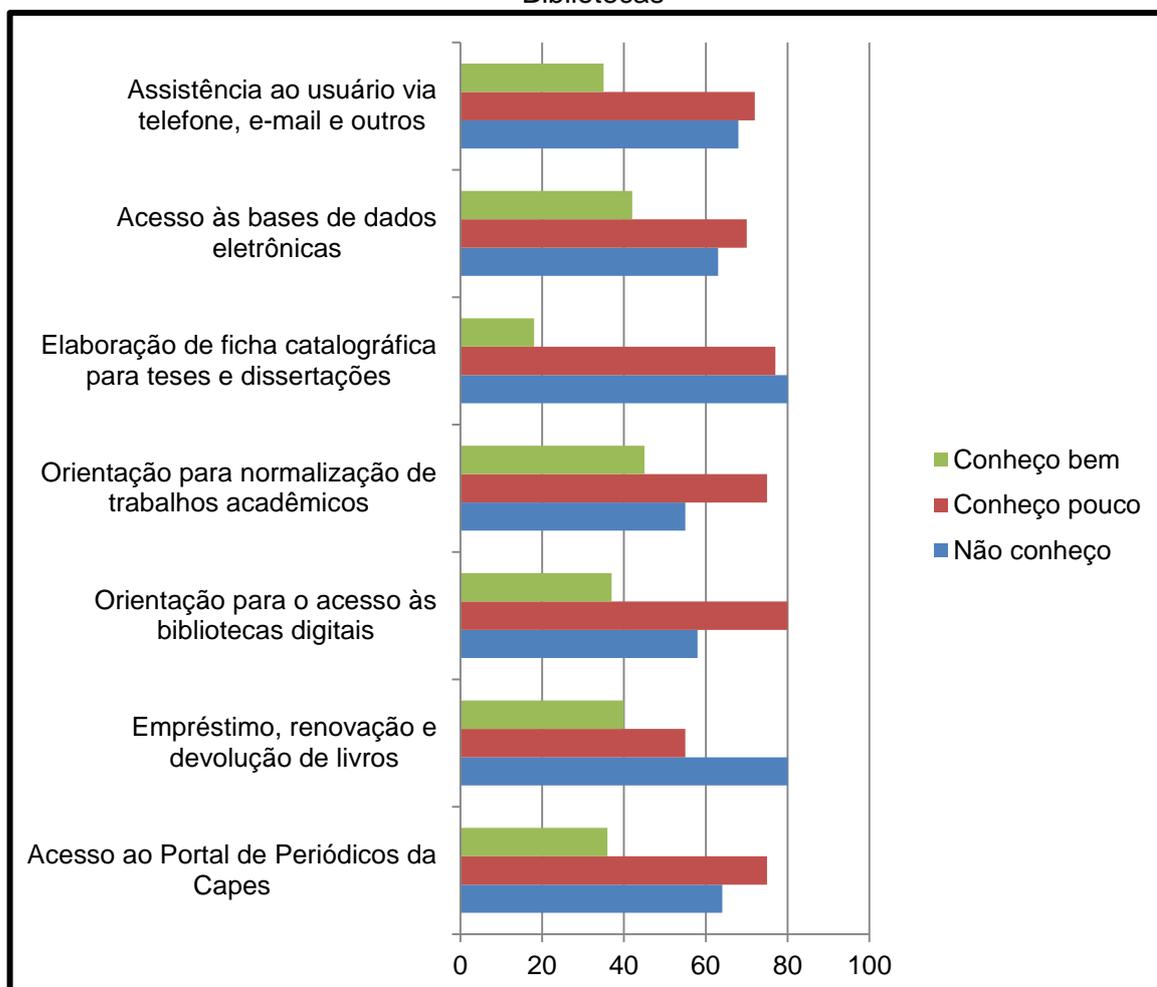
FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Como identificado no Gráfico anterior, se por um lado, os materiais didáticos, livros e artigos possuem alto nível de confiança pelos alunos, por outro lado, os materiais que possuam baixo nível de confiança são os textos extraídos do Google.

Os resultados obtidos com essa questão são similares ao que constatou o estudo de Costa (2013). A autora percebeu que os materiais didáticos, como as apostilas, os livros e os artigos são os mais confiáveis na visão dos alunos da UFMG.

Na pergunta de número 14, foi indagado: “Você conhece os serviços de apoio aos estudos e à pesquisa acadêmica oferecidos, geralmente, pelas Bibliotecas de sua Universidade?”. Como opções de respostas, foram listados diferentes serviços que podem ser oferecidos em uma Biblioteca. As respostas dos alunos estão representadas no Gráfico 18.

GRÁFICO 18 - Conhecimento dos alunos acerca dos serviços oferecidos pelas Bibliotecas



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Comparando-se as repostas referentes aos sete materiais investigados, percebe-se a existência de um equilíbrio nas opções “não conheço”, destacando-se os seguintes serviços ou produtos: acesso ao Portal de Periódicos da Capes; empréstimo, renovação e devolução de livros; e elaboração de ficha catalográfica. E também se

destacando como de pouco conhecimento o acesso ao Portal de Periódicos da Capes; empréstimo, renovação e devolução de livro; orientação para normalização de trabalhos acadêmicos; elaboração de ficha catalográfica; acesso às bases de dados; e assistência aos usuários, via telefone, e-mail, dentre outros. A opção “conheço bem” aparece em maior número nos serviços de orientação para normalização e acesso a bases de dados, seguido pelo empréstimo e renovação de livros. Em conjunto, infere-se que os serviços da Biblioteca não são muito conhecidos, sejam eles serviços tradicionais, muitos realizados de modo presencial, sejam eles serviços mais sofisticados, ofertados no ambiente digital, tais como o Portal de Periódicos da Capes. Segundo pesquisadores brasileiros, o principal motivo para o não uso do Portal por parte dos alunos presenciais ou remotos se deve, principalmente, ao desconhecimento dessa ferramenta (FERNANDES, 2012; CENDÓN; COSTA, 2013; COSTA, 2013; FERREIRA, 2013, dentre outros).

Esses serviços são oferecidos nas Bibliotecas Universitárias para os alunos presenciais e podem/deverem ser oferecidos para os alunos da EaD para apoio necessário à vida acadêmica desses últimos. Em referência ao Portal da Capes, principalmente, pela sua característica de uma Biblioteca Virtual, que pode ser acessada por toda comunidade universitária, seja ela presencial ou remota, deve assim, ser incentivado o seu uso para os alunos da Graduação do ensino a distância, principalmente, levando em conta o seu acesso remoto. Cabe aos bibliotecários gestores das Bibliotecas Universitárias - instituição essa que tem vínculo com o aluno - incentivar e apresentar para os alunos esse serviço, promovendo o marketing dos serviços oferecidos. As Bibliotecas Universitárias responsáveis pela gestão informacional e apoio aos alunos precisam estar preparadas para criar, adaptar novos serviços e marketing de divulgação para esse usuário (COSTA *et al.*, 2013). A maioria dos usuários desconhece serviços essenciais para o seu atendimento. Sobre isso, Cendón e Costa (2013, p. 178) citam que:

para melhor atender à comunidade, a diretoria da BU-SB/UFMG criou [...] o Setor de Apoio aos Usuários do Portal de Periódicos da CAPES na UFMG, com o objetivo de cuidar do atendimento ao usuário, aumentar a visibilidade do Portal e oferecer, para usuários e bibliotecários, de forma contínua, programas de capacitação a utilização dos recursos disponíveis. Além disso, o Setor também é responsável pelo atendimento personalizado de demandas de pesquisadores, professores, bibliotecários e alunos na instituição, a fim de repassar esse conhecimento para a comunidade acadêmica da instituição [...].

Assim, para o desenvolvimento das bibliotecas, considerando os novos serviços e produtos e a reestruturação dos já existentes, faz-se necessário que as bibliotecas desenvolvam suas atividades com foco em seus usuários, preparando-os e capacitando-os para o uso dos serviços oferecidos (COSTA *et al.*, 2013).

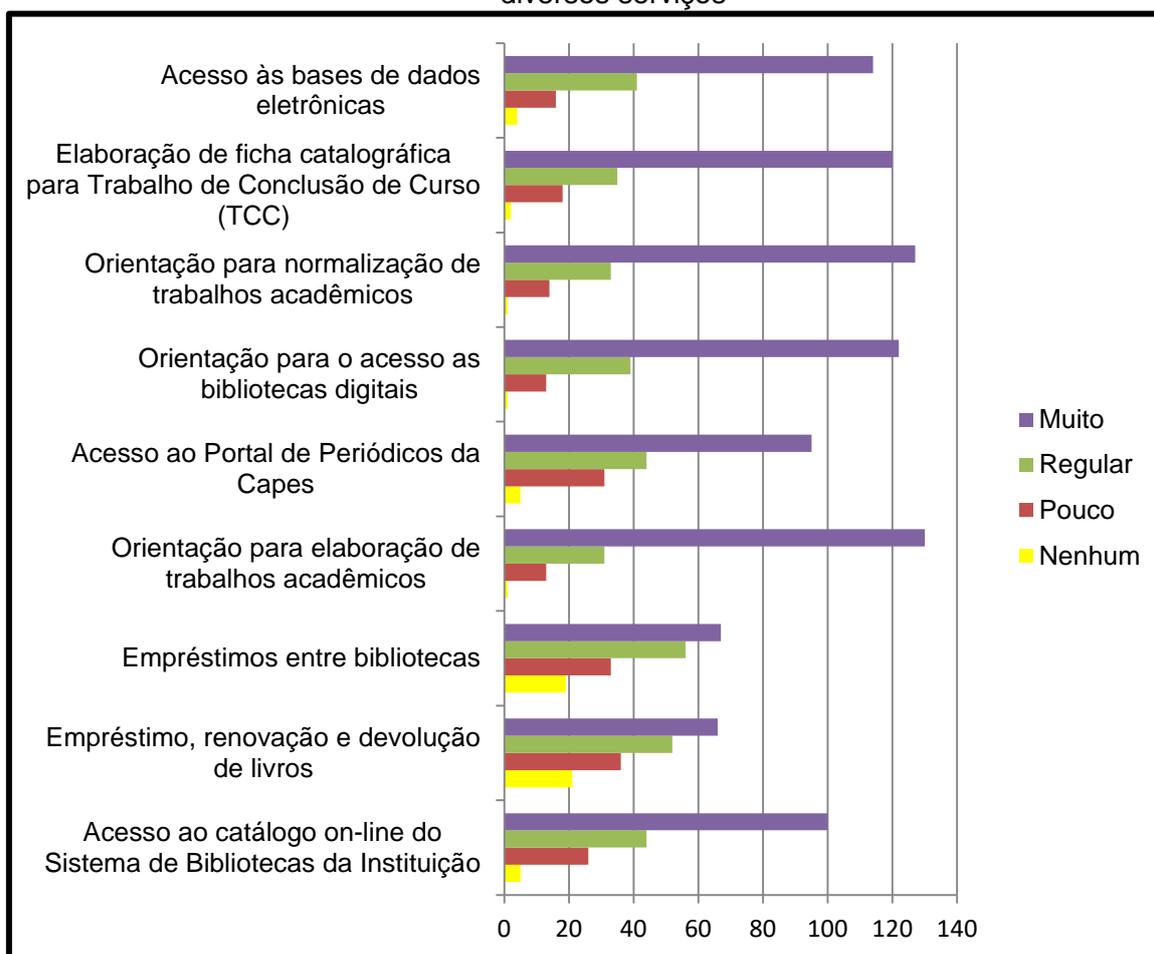
Nas investigações realizadas por Costa (2013), Jesus (2015) e Sena e Chagas (2015), por exemplo, algumas iniciativas foram identificadas, acerca da tentativa de as

bibliotecas oferecerem serviços aos alunos da EaD, visto que muitos desses serviços ainda são desconhecidos pelos usuários da EaD. De modo similar, Kearley e Phillips (2005) identificaram esse desconhecimento, embora salientem o potencial das bibliotecas para o aluno da EaD.

Assim, é possível que os serviços da biblioteca sejam essenciais para o sucesso acadêmico dos alunos. Além disso, é de suma importância fornecer serviços de instrução e referência a todos os alunos, independentemente da localização. Isso irá ajudá-los a desenvolver habilidades de alfabetização da informação, fortalecendo-os por toda a vida. Segundo Kearley e Phillips (2005), nesse sentido, muitas bibliotecas estão continuamente estendendo a adoção de novos serviços para apoiar empreendimentos acadêmicos no contexto do ensino a distância.

Quanto à pergunta de número 15, foi solicitada a indicação do grau de interesse em participar de treinamentos e receber orientações sobre diversos serviços. Foram inseridas opções de respostas, cujos resultados indicaram que a opção “tenho muito interesse” foi a mais indicada em todos os serviços, conforme ilustrado no Gráfico 19.

GRÁFICO 19 - Grau de interesse em participar de treinamentos e receber orientações sobre diversos serviços



FONTE: Dados da pesquisa (2020).

As opções de serviços elencadas na questão 15 estão em consonância com o que recomenda a ACRL da ALA, acerca da contribuição das bibliotecas para a EaD. De acordo com essa instituição, a oferta envolve serviços tradicionais, como empréstimos, a serviços digitais, como busca bibliográfica em bases de dados. A mesma instituição também recomenda que, além da oferta/disponibilização dos serviços, é preciso que os bibliotecários trabalhem em conjunto para que os alunos participem de treinamentos remotos, além do acesso a tutoriais que orientem o uso dos serviços.

Conforme os resultados obtidos com a pergunta 15, outra constatação pertinente diz respeito aos serviços que obtiveram nenhum interesse dos alunos em participar de treinamentos. Dentre eles, predominaram-se o empréstimo/renovação de livros e o empréstimo entre bibliotecas. Esse resultado se relaciona aos resultados das questões anteriores, no que tange ao grau de necessidade e ao conhecimento por parte dos alunos. Assim, os serviços pouco conhecidos ou os que possuem um nível menor de importância são os que despertam menor interesse dos investigados em participar de treinamentos.

Os resultados da análise aos dados oriundos da questão 15 revelam o interesse dos participantes da pesquisa em participar dos treinamentos. De acordo com Martey (2004, p. 17, tradução nossa), o treinamento precisa permear o contexto da EaD, em especial no que tange à oferta de serviços de informação. A qualificação do ensino somente é alcançada quando incluir o aprendizado virtual, “[...] com foco no ensino e treinamento de nível superior em todos os campos e disciplinas para ampliar o acesso a recursos e serviços de educação e treinamento a uma seção maior da sociedade”.

Além disso, Martey (2004) menciona que os treinamentos são ações concretas que somente atingirão os objetivos almejados quando estiverem formalizados em políticas institucionais. Essa opinião também é acordada por inúmeros estudos publicados na literatura brasileira. Os alunos dos cursos a distância tendem a valorizar a participação nos treinamentos e no recebimento de orientações de uso, pois isso não só facilitará a busca pela informação, mas tornam os participantes mais autônomos.

Sendo assim, faz-se necessário estabelecer políticas e definições específicas para esse fim, como definido nos estudos de pesquisadores brasileiros, tais como:

- necessidade de oferecer bens e serviços informacionais (GARCEZ, 2000);
- criar Biblioteca Virtual a ser utilizada na EaD (BLATTMANN, 2001);
- promover estudos de usuários (competências informacionais) (CRUZ, 2007);
- disponibilizar recursos humanos (bibliotecários) para atendimento a esses alunos (SEMBAY, 2009);

- apresentar, junto às instituições de ensino, a importância de incorporação do bibliotecário no contexto das equipes de produção, na modalidade EaD (RIBAS, 2011);
- identificar e sistematizar as concepções e as representações que compõem a cultura informacional no contexto da EaD (ARAUJO, 2011);
- propor o acesso livre à informação e incentivar o uso da Biblioteca Virtual (WALTRICK, 2012);
- buscar a interação com as Bibliotecas dos Polos, interlocução e gestão da EaD nas universidades (COSTA, 2013; SILVA, 2014);
- prover acesso aos acervos e às bibliografias básicas dos cursos (SENA, 2014);
- promover a integração entre a Biblioteca Universitária e a estrutura da EaD nas universidades (LUCENA, 2014);
- oferecer condições de acesso para os alunos da EaD e interação com as Bibliotecas dos Polos (ANTONIO, 2015; JESUS, 2015; VALE, 2015);
- possibilitar a interação das Bibliotecas Universitárias com infraestrutura no contexto da EaD (FERNANDES, 2017; FERREIRA, 2018); e
- estabelecer normas para Bibliotecas Universitárias brasileiras (FREITAS, 2018).

Além desses mencionados, é possível oferecer programas de orientação e treinamento para a utilização dos produtos e serviços informacionais on-lines já existentes nas Bibliotecas Universitárias, com o objetivo de atender esses usuários, e que esses serviços sejam acessados e assimilados de forma a contribuir para melhorias no processo de aprendizagem.

Nos estudos de pesquisadores internacionais como em Tury, Robinson e Bawden (2015, p. 313, tradução nossa), o ensino a distância oferece muitas vantagens importantes para os alunos e para as instituições de ensino. Mas, segundo os mesmo autores, há falhas e desvantagens na EaD em relação às necessidades de informação, que precisam “ser levadas em consideração na ponderação de seu valor e adequação e na avaliação de possíveis mudanças para melhorar essas dificuldades”.

Com esse propósito, de acordo com Tury, Robinson e Bawden (2015), a partir de estudos realizados por outros autores, destaca-se que:

entre as questões específicas abordadas estão: a necessidade de promover a ideia de 'biblioteca como lugar' para o estudante a distância que nunca pode visitar a biblioteca física (Coonin, Williams, & Steiner, 2011); entrega de documentos para usuários remotos (Murphy et al., 2007; Renner et al., 2007); a promoção da conscientização dos serviços entre usuários distantes (Davis, 2007); um papel de 'bibliotecário de extensão' para esses estudantes (Holloway, 2011); o uso de padrões para demonstrar a

qualidade dos serviços da biblioteca para distanciar os alunos (Lewis, 2011); a necessidade de treinamento específico para o pessoal da biblioteca que apoia alunos a distância (Cassner e Adams, 2012, Walsh, 2010); e as habilidades exigidas dos bibliotecários que apoiam alunos a distância (Rebmann et al., 2012, Tang, 2013) (TURY; ROBINSON; BAWDEN, 2015, p. 313, tradução nossa).

No âmbito da oferta dos treinamentos para o usuário, o estudo de Kearley e Phillips (2004) aponta como exemplo de ação concreta realizada pelas bibliotecas, o atendimento on-line, muitos deles de modo síncrono, mediado por tecnologias digitais, haja vista a diversidade de recursos disponibilizados na web. Os autores acreditam que o serviço de referência digital é uma iniciativa de sucesso e de grande valor das bibliotecas, sendo essa uma opção muito importante para instruir, de forma imediata, os alunos da EaD.

É preciso que os bibliotecários gestores das Bibliotecas Universitárias repensem o papel dessas bibliotecas no atendimento aos alunos da EaD. As Instituições de Ensino já possuem toda uma infraestrutura para apoio a eles, o que precisa é elas se adaptarem e atenderem a esse novo usuário, estabelecendo mecanismos para atender as necessidades de informação.

Costa *et al.* (2015) sugeriram a criação de um setor específico na Biblioteca Universitária da instituição, visando atender aos usuários da EaD, sendo essa ação implementada na UFMG. O objetivo é o atendimento ao aluno da EaD, de modo personalizado, com serviços e produtos especializados para atendimento a essa modalidade de ensino, além de uma integração com o Centro de Apoio da EaD, e também com as Bibliotecas dos Polos. Fernandes (2017, p. 58) considerou essa proposta como uma das mais relevantes para uma instituição que esteja inserida na EaD. Segundo a autora, essa modalidade de ensino apresenta algumas particularidades, como é o caso da oferta de materiais didáticos elaborados especificamente para as disciplinas ofertadas nos cursos, disponíveis em formato impresso e virtual. Nesse sentido, é importante a criação de um setor que abarca produtos e serviços informacionais, oferecidos de modo “[...] presencial, ou virtualmente – [pois isso] vem a somar aos diversos recursos que contribuem com a formação acadêmica dos alunos da EAD” (FERNANDES, 2017, p. 58). A autora também frisa a importância dos bibliotecários, nesse setor.

Jesus (2015, p. 17) também sinaliza a importância de apoio a esse usuário e relaciona o papel da Biblioteca com o aprendizado e com a construção do conhecimento. Afirma que:

a participação efetiva da Biblioteca no ambiente educacional auxilia o discente no processo de construção do conhecimento através da promoção do acesso e do uso da informação em ambiente híbrido. Esse ambiente proporciona o aproveitamento dos recursos disponíveis em diferentes formatos, impresso e digital, tornando-se fundamental no desenvolvimento da autonomia dos discentes, capacitando-os a utilizar os recursos de

informação de maneira consciente em situação diversa (JESUS, 2015, p. 17).

Pelas respostas obtidas nos estudos com os alunos, depreende-se que a oferta dos serviços, produtos e mecanismos de apoio relacionados aos recursos informacionais na EaD é importante. Nesse contexto, a Biblioteca, por meio de bibliotecários proativos, possibilita a criação de um ambiente que estimula a ação participativa e colaborativa dos discentes, mediante a utilização dos recursos tecnológicos no desenvolvimento das atividades cotidianas da Biblioteca. Essa é uma tendência que provoca mudança na atuação do bibliotecário, principalmente os bibliotecários que trabalham em bibliotecas ligadas às instituições de ensino superior que oferecem cursos na modalidade EaD (JESUS, 2015).

Assim, faz-se necessário que os bibliotecários gestores repensem a elaboração das políticas, capazes de atender essa modalidade de ensino, com esse aluno que busca essa modalidade de ensino. Essa modalidade atende uma grande parcela da população. De acordo com Moore e Kearsley (2007, p. 221), é preciso “estabelecer política e assegurar que se mantenha atualizada o que requer um esforço concentrado da parte dos dirigentes de uma instituição”.

5.3.4 importância do ensino a distância

Quanto à questão 16, ao se perguntar: “Na sua opinião, qual a importância do ensino a distância para a educação superior brasileira?”, as respostas obtidas indicam uma diversidade de opiniões. Essa pergunta, de natureza aberta e não obrigatória, obteve um total de 97 respostas, o que equivale a 55,5% do total de alunos participantes da pesquisa (175 alunos).

A análise das 97 respostas indica diversidade de opiniões acerca da importância/contribuição que o ensino a distância exerce do ponto de vista dos alunos. Em linhas gerais, comparando as respostas, foi possível identificar correspondência entre elas, o que possibilitou a criação de categorias, consideradas como contribuições da EaD. O Quadro 32 apresenta o alinhamento dos comentários com as categorias estabelecidas.

QUADRO 32 - Contribuição da Educação a Distância, a partir da percepção dos respondentes (continua)

Importância/Contribuição da EaD	Comentários dos alunos
Democratização do conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> - “Flexibilidade e democratização além de nossas formas de ampliar e oferecer educação pública e de qualidades para todos”. - “Moramos em um estado gigante e tem regiões que não é viável ter uma universidade. A EaD abre a democratização do ensino universitário”. - “Maior acesso, democratização e eficiência para

(continuação)

Importância/Contribuição da EaD	Comentários dos alunos
	promoção do conhecimento científico”.
Possibilidade de estudar a quem trabalha	<p>- “Acho de suma importância, já que a maioria das pessoas precisa trabalhar e não tem tempo de frequentar faculdades com aulas presenciais”.</p> <p>- “[...] Quem faz EaD faz por não ter tempo e/ou condições de fazer um presencial, ou até mesmo por estar fazendo a segunda graduação [...]”.</p> <p>- “O ensino a distância tem grande importância por oportunizar que pessoas que trabalham em turno integral possam cursar uma graduação de acordo com sua disponibilidade de tempo, apesar de exigir um nível maior de dedicação do que os cursos presenciais, na minha opinião”.</p> <p>- “É a solução para a evolução técnico-científica de quem já é bom pragmaticamente. As pessoas que já se encontram no mercado de trabalho por vezes não têm a possibilidade de frequentar uma universidade, pois falta tempo, pois trabalha. Por isso, a liberdade de estudar em seu tempo livre, com disciplina é excelente opção de crescimento”.</p> <p>- “É de suma importância, assim o sistema pode alcançar aqueles que desejam ingressar na vida acadêmica que não têm tempo para estar no presencial alcançando os interessados; significa mais uma pessoa que estará se preparando para somar e potencializar o ensino e a educação brasileira”.</p> <p>- “A importância do ensino a distância é uma grande oportunidade que temos de realizar um curso superior, podendo estudar em casa, nos horários vagos do trabalho, conforme nosso tempo livre, com dedicação e muito compromisso”.</p> <p>- “Muito importante, pois facilita quem não tem muito tempo para ir à sala de aula”.</p> <p>- “É uma maneira de conseguirmos estudar sem precisar se deslocar de casa todos os dias. Confesso que nós alunos devemos ter muita disciplina e força de vontade para conseguir nos formar, pois a meu ver, educação a distância se torna bem mais difícil nos quesitos aprendizagem e tempo para o estudo [...]”.</p> <p>- “Com o ensino a distância pessoas como eu que trabalha o dia todo pode organizar seus próprios estudos. Eu estudo de madrugada e à noite se tivesse fazendo um curso presencial não teria tempo para concluir o mesmo”.</p> <p>- “Acho de muita importância principalmente para nós que temos uma vida muito corrida com relação à família e tempo”.</p>

(conclusão)

Importância/Contribuição da EaD	Comentários dos alunos
	<ul style="list-style-type: none"> - “Contribui muito para àquelas pessoas que não contam com um tempo diário oportuno para os estudos que demandam tal necessidade”. - “O próprio acesso ao ensino superior, dado que nem sempre disponibilizamos de tempo para o mesmo, custo, o que distancia a grande parte da população da formação superior”.
Qualificação profissional	<ul style="list-style-type: none"> - “Explicar a qualificação dos brasileiros”. - “Tenho a oportunidade de ser uma profissional qualificada para tal função”. - “É muito importante no Brasil, para melhorar a qualificação das pessoas com um custo menor e com uma boa qualidade”. - “Ampliar o acesso ao ensino superior, contribuindo para o aumento de pessoas com formação superior, com mais conhecimento e mais qualificação para o mercado de trabalho”. - “Muito importante, pois possibilita às pessoas ter a chance de concluir uma Graduação, além de utilizar o meio digital como ferramenta, o que já qualifica os alunos em mais um meio”. - “Possibilita uma formação de qualidade a quem não tem condições de participar de aulas presenciais. A formação a distância forma profissionais com as mesmas qualificações e desempenho da educação presencial”.

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

As opiniões dos respondentes que mais se repetem são as que indicam três contribuições do ensino a distância: democratização do conhecimento, possibilidade de estudar a quem não tem tempo disponível e qualificação profissional. Esse resultado confirma o que já é consolidado acerca do papel da EaD na sociedade atual, considerando as evidências apontadas em diversos estudos na literatura.

O ensino a distância se caracteriza por suas diversas contribuições, que envolvem desde a qualificação profissional (ABBAD; ZERBINI; SOUZA, 2010), passando pela democratização do ensino para ampliar a produção de conhecimento (LÉVY, 2009), contemplando, também, a oportunidade àquelas que não têm tempo suficiente para estudar, pois precisam trabalhar (ARMENGOL, 2000). Essas características da EaD vêm sendo abordadas desde os primeiros estudos que apareceram na literatura, com a evolução dessa

modalidade de ensino. Na visão de Berge (1998), o ensino a distância possibilita vários benefícios, dentre eles:

[...] uma infraestrutura existente que pode ser usada para a entrega do curso; a tecnologia é multi plataforma; o acesso aos servidores e à internet está amplamente disponível com interfaces padrão; **a educação on-line pode ser flexível, acessível e conveniente para os alunos**; muitas vezes pode haver economia de custos institucionais e economia de tempo em relação à educação tradicional local [...] (BERGE, 1998, p. 1, grifo nosso, tradução nossa).

Estudos mais recentes também evidenciam que as principais vantagens do ensino a distância dizem respeito à economia de tempo do aluno, acesso democrático ao conhecimento e possibilidades de qualificação dos profissionais. De acordo com Moore e Kearsley (2007, p. 8), a EaD proporciona oportunidades para atualizar aptidões, aumenta essas aptidões para educação em novas áreas do saber, além de “[...] oferecer a combinação de educação com trabalho e vida familiar”. Segundo Oliveira e Paschoalino (2019, p. 83), o ensino a distância

vem possibilitando a oferta de uma educação com alto nível de qualidade teórica, prática, social e ética capaz de formar alunos comprometidos tanto com a sociedade, formando cidadãos que se inserem, para se tornarem protagonistas de suas histórias, quanto no mundo do trabalho, de forma responsável e competente.

Além da similaridade entre os comentários dos alunos sobre a importância da EaD, foram identificados alguns pontos de vista diferentes, o que demonstra novas contribuições da EaD. Dentre esses comentários, destaca-se a visão de que esse tipo de ensino tem mais valor no contexto atual, sobretudo por flexibilizar e instigar a reflexão do estudante.

O ensino EaD é de suma importância, uma vez que os alunos EaD são exatamente as pessoas que querem fazer a diferença, querem romper barreiras, quebrar paradigmas. Com certeza, o nível da educação EaD é melhor que o presencial, pois os professores não se apegam a quadros, simplesmente nos obrigam a abrir horizontes, a pensar, dedicar, pesquisar, bem mais que os 50 minutos dentro das salas de aula (Comentário diferente, não alinhado aos demais).

Pode ser uma estratégia de formação que permita a multiplicação do número de estudantes, bem como, potencializar outros modos de pensar a capacitação para o trabalho, a vida (Comentário diferente, não alinhado aos demais).

Além de considerar o ensino a distância como uma estratégia de rompimento dos modelos tradicionais de ensino, o que desperta a autonomia do estudante na produção de seu próprio conhecimento, como relatado nos comentários anteriores, outros relatos associam esse ensino à qualidade de vida, por representar a realidade atual, e, dessa forma, manifestar-se como a educação do futuro. Os comentários que evidenciam esses resultados são descritos no Quadro 33.

QUADRO 33 – Outras contribuições do ensino a distância

Contribuições	Descrições do que se referem
Qualidade de vida	- “Possibilita a acessibilidade tanto ao conhecimento quanto à expansão das possibilidades e destinos na qualidade de vida”.
Representa o contexto atual	<p>- “Acredito que com o tempo será uma das únicas opções, devido ao crescimento tecnológico que se apresenta, atualmente”.</p> <p>- “Contribuição para a nova realidade da vida humana, sendo ele o avanço tecnológico e informações com fácil acesso”.</p> <p>- “É muito importante e vai crescendo. Já tinha essa opinião antes de iniciar, agora aumentou, porque estou conhecendo melhor os instrumentos e a qualidade do ensino. Com o advento desta crise da pandemia do novo coronavírus, o ensino a distância deverá passar a ter importância ainda maior”.</p>
Modelo de educação do futuro	<p>- “Acredito que com o tempo será uma das únicas opções, devido ao crescimento tecnológico que se apresenta, atualmente”.</p> <p>- “O Ensino a Distância é uma ótima oportunidade para os que não podem usá-lo presencialmente, o compromisso, a assiduidade, o foco são maiores, uma vez que não temos o professor presencialmente para alertar, ‘pegar no pé’. É a educação do futuro”.</p>

FONTE: Dados da pesquisa (2020).

Conforme apresentado no Quadro 33, depreende-se que o ensino a distância representa um novo modelo de ensino adaptado e adequado para as tendências da contemporaneidade, sobretudo por utilizar os recursos digitais e com capacidade de se adequar ao perfil e realidade dos estudantes. A esse respeito, acredita-se que, por não estipular tempos e espaços, a EaD contemplará e atenderá às demandas e à realidade de cada estudante (MOORE; KEARSLEY, 2007; OLIVEIRA; PASCHOALINO, 2019).

Por fim, no que tange à categoria do questionário destinada à importância da EaD, é possível perceber que essa modalidade educacional é importante por democratizar o acesso à educação e ao conhecimento, por garantir tempo para o estudante que trabalha e por estimular o aperfeiçoamento dos profissionais para atuarem no desenvolvimento da nação. Além disso, a partir de comentários diferentes, notou-se que esse ensino, por ser mais flexível, estimula a participação e criatividade do aluno, gerando novas formas de aprendizado, e, por isso, representa as necessidades da sociedade contemporânea, por conseguinte, representando um modelo de educação adequado para as próximas décadas.

CAPÍTULO 6 DIRETRIZES PARA FORMALIZAÇÃO DE UM PLANO DE AÇÃO NAS INSTITUIÇÕES

Neste capítulo, apresentam-se diretrizes que poderão nortear a formação de projetos institucionais que visem ao estabelecimento de ações para melhoria da oferta de produtos e serviços de informação para os usuários da EaD. O presente capítulo não pretende ser exaustivo, do ponto de vista de mencionar todas as possibilidades que as instituições universitárias, em conjunto com os Sistemas de Bibliotecas, com os Centros da EaD e com os Polos de Apoio Presencial, podem oferecer em prol do atendimento ao aluno da EaD, mas servirá de base para garantir uma gestão integrada e participativa, que possibilite vantagens ao trabalho dos profissionais envolvidos, além de promover benefícios aos alunos do ensino a distância.

Os projetos que poderão ser implementados nas instituições contemplarão um conjunto de atividades, sistematicamente organizadas em um plano de ação, formulado de modo prévio. Isso significa que o sucesso de qualquer iniciativa a ser realizada pelas instituições, a partir das diretrizes aqui expostas, dependerá da vinculação dessas sugestões a um plano maior, que caminhe em conjunto com o planejamento estratégico da instituição.

A partir dos dados coletados e dos resultados alcançados com os levantamentos realizados com esta pesquisa, propõe-se a realização de planos de ação que tenham envolvimento e condicionem impactos primordiais no ambiente interno da instituição, para, posteriormente, se ampliar, a ponto de atingir instâncias externas à instituição. Assim, as diretrizes formuladas partem de uma concepção interna quanto externa, na instituição. Considerando os três espaços ou ambientes das universidades, investigados ou citados nesta tese, quais sejam: Centros de EaD, Sistemas de Bibliotecas e Polos de Apoio Presencial, convencionou-se propor diretrizes no âmbito interno (considerando os atores e setores que estão inseridos nas sedes dos campi universitários) e externo (os Polos de Apoio Presencial).

Assim, apresentam-se, nas seções seguintes, diretrizes, as quais foram formalizadas, a partir dos resultados obtidos com esta pesquisa, que servirão de base para as instituições estabelecerem planos de ação para a EaD, principalmente no que tange às Bibliotecas Universitárias no apoio aos seus usuários dessa modalidade de ensino.

6.1 Diretrizes no âmbito dos Centros de Educação a Distância

A partir dos apontamentos da literatura, que tem recomendado a importância da integração entre os diversos atores envolvidos com a EaD, nas universidades, evidencia-se que qualquer ação de melhoria a ser realizada somente será alcançada à medida que

houver o trabalho colaborativo, ou seja, a integração é necessária. Assim, os Centros da EaD precisam romper o distanciamento que existe em relação aos Sistemas, sendo sugeridas as seguintes diretrizes, no que tange à tentativa de integrar esses Centros com os Sistemas:

- **1 – Realização de *workshops* com bibliotecários do Sistema:** Sugere-se a oficialização de um plano de estudos, com vários encontros, envolvendo assuntos diversos sobre o cotidiano de uma biblioteca e as intervenções dos bibliotecários para garantia de material informacional para a comunidade universitária, no que tange à realização das atividades acadêmicas. Os assuntos explorados contemplam questões relacionadas às: tratamento de acervo, serviço de referência, treinamentos de usuários, práticas de editoração e normalização, dentre outras. O propósito desses *workshops* é possibilitar à equipe do Centro da EaD, o conhecimento do potencial do bibliotecário, de modo que fique evidente, o quanto o Sistema de Bibliotecas poderá contribuir para a EaD, ao atuar na oferta de produtos e serviços de informação para os alunos que se encontram distantes dos campi universitários. A realização desses eventos se faz necessária considerando os resultados alcançados com as entrevistas realizadas com os diretores da EaD, considerando que muitas contribuições do trabalho bibliotecário não são disseminadas para outros setores das instituições.
- **2 – Diagnóstico - Visita técnica nos Sistemas de Bibliotecas Universitárias ou outras unidades dos Sistemas:** A equipe do Centro de EaD, após participação nos *workshops*, estabelecerá um plano de visitas técnicas junto às unidades dos Sistemas, de modo a conhecer, na prática, as ações dos bibliotecários. Essas visitas são necessárias, pois possibilitarão fomentar novas ideias aos gestores da EaD, acerca de iniciativas inovadoras que beneficiem os alunos do ensino a distância, com envolvimento das bibliotecas e seus profissionais. Essas visitas são sugeridas, a partir da constatação de que muitas práticas profissionais e até mesmo conceitos técnicos associados à Biblioteconomia não são compreendidos por profissionais que atuam em outros setores. Sugere-se que sejam realizadas, no mínimo, três a quatro visitas junto à gestão das Bibliotecas Universitárias ou Biblioteca Central⁵, que constitui a unidade mais completa em termos de planejar serviços técnicos a serem oferecidos à comunidade acadêmica. No entanto, é importante que outras visitas sejam realizadas em outras unidades vinculadas ao Sistema, principalmente àquelas

⁵ Órgão técnico que gerencia políticas e normas para as demais bibliotecas (setoriais) do Sistema de Bibliotecas.

bibliotecas que atuam em unidades (bibliotecas setoriais) que tenham cursos a distância.

- **3 – Contratação de um bibliotecário para atuar junto à equipe do Centro da EaD:** Sugere-se que, ao menos, um bibliotecário do Sistema ou contratado seja alocado para atuar junto ao Centro da EaD, com atividades que facilitem o andamento do serviço realizado pela equipe do Centro. Dentre as atividades a serem desenvolvidas pelo bibliotecário, citam-se, como principais: criação (ou melhorias) de um repositório temático para armazenar os materiais produzidos pelo Centro, além de outros materiais ou recursos pedagógicos que auxiliam os professores nas atividades a distância. Assim, nesse repositório, não constará, apenas, livros digitais criados pelo Centro, mas também, outros recursos, como: vídeo aulas, tutoriais, ambientes de aprendizagem, livros didáticos, livros bibliográficos eletrônicos, materiais de divulgação, como cartilhas e manuais de serviço, dentre outros. E o mais importante em parceria com o Sistema de Bibliotecas é preparar o material das bibliografias básica e complementar, on-lines ou impressas, para acesso do aluno. Além da gestão do repositório de objetos educacionais, o bibliotecário atuará na catalogação e indexação desses itens, garantirá o acesso aos usuários desse repositório e oferecerá serviços de atendimento e treinamento, se for necessário. Outras atividades cabíveis ao bibliotecário: normalizar os livros produzidos no Centro; solicitar registro de ISBN e DOI e ficha catalográfica do material; auxiliar nos treinamentos, reuniões e visitas no Sistema; auxiliar as visitas nos Polos de Apoio Presencial, focando-se na Biblioteca dos Polos, dentre outras atividades. O bibliotecário contratado precisa ter experiência de atuação no Sistema de Bibliotecas, conhecendo sua dinâmica, o que reforçará a integração entre Sistema e Centros da EaD. Justifica-se a contratação ou incorporação do bibliotecário, visto que, os resultados da tese revelaram a ausência desse profissional junto ao Centro, na maioria das instituições. Mesmo não havendo profissional, os resultados indicaram que a equipe do Centro reconhece o potencial desse profissional, sendo sua participação muito benéfica para fortalecer a gestão da EaD, nas universidades.
- **4 – Diagnóstico nos Polos de Apoio Presencial:** É importante instituir um plano de diagnóstico que, semelhante ao diagnóstico nos Sistemas, reconheça a realidade dos Polos de Apoio Presencial. Pelas entrevistas realizadas, constatou-se que esses diagnósticos já acontecem. No entanto, eles não analisam, nos Polos, os aspectos voltados aos recursos informacionais, investigando o potencial da Biblioteca do Polo. Com a presença do bibliotecário atuante na equipe do Centro, esse diagnóstico é mais fortalecido, cabendo ao bibliotecário levantar recursos (ex.: projeto de extensão

da Universidade) para construção, organização ou melhoria do espaço, das tecnologias e da infraestrutura, haja vista facilitar o acesso ao aluno que busca a Biblioteca do Polo de Apoio Presencial. Ao realizar esse levantamento, em conjunto com os bibliotecários dos Sistemas, a equipe do Centro terá condições de estruturar o espaço, adequando-o a uma Biblioteca, com bibliotecário para gerenciar o acervo, composto por livros, periódicos, audiovisual, dentre outros materiais, além de espaço para leitura, estudos e consulta às bases de dados e Bibliotecas Digitais, com uso de computadores.

- **5 – Criação do canal de contato com a comunidade universitária:** Sugere-se que a equipe do Centro de EaD crie um canal para escutar as opiniões, percepções, críticas e sugestões de toda a comunidade acadêmica, sobretudo os alunos e professores do ensino a distância. Importante frisar que não se trata de criar o canal tradicional de contato, tal como o Fale Conosco, visto que esse serviço já é oferecido pelos Centros, conforme evidenciado nas entrevistas. A intenção é ampliar o serviço de Fale Conosco, de modo que a comunidade possa registrar suas opiniões e o Centro as receba, fornecendo um *feedback* para os interessados. Através desse canal de contato e interação, a equipe poderá melhorar e inovar os projetos voltados à EaD, pensando na melhoria contínua das atividades realizadas. Em comunhão com esse canal institucional, sugere-se, também, a criação de canais informais de divulgação do Centro e de sua equipe, dando notificação das atividades realizadas. Assim, sugere-se a criação de redes sociais do Centro, como Facebook, Instagram, dentre outras.
- **6 – Canal de interação constante com o Sistema de Bibliotecas:** Como mencionado, o bibliotecário poderá fazer esta ponte, entrando em contato sempre com os gestores do Centro e do Sistema, intermediando o contato e a interlocução entre ambos.

Mediante as diretrizes supracitadas, entende-se que elas podem estimular a constituição de um plano de ação gerenciado pelo Centro da EaD, nas instituições de ensino brasileiras, no sentido de fortalecer a missão desempenhada por esse órgão institucional. De fato, confirma-se que, por meio dessas diretrizes, depreende-se que elas manifestam-se como ações iniciais que promoverão a integração dos diferentes agentes encarregados pela EaD, nas universidades. Em outras palavras, o propósito dessas diretrizes é possibilitar melhorias às atividades realizadas pelo Centro, no que se refere aos recursos informacionais para o aluno da EaD, contribuindo para o ensino e a pesquisa na instituição e, para isso, a integração dos Centros da EaD, dos Sistemas e dos Polos representa um dos pontos principais.

6.2 Diretrizes no âmbito dos Sistemas de Bibliotecas

As diretrizes sugeridas a partir dos resultados alcançados com a aplicação deste estudo direcionam-se, também, para os Sistemas de Bibliotecas, sobretudo por esses órgãos terem se constituídos como um dos ambientes investigados. Assim como nas diretrizes elencadas para os Centros da EaD, para os Sistemas, elas têm como papel principal, a integração do Sistema com outros órgãos, enaltecendo um trabalho colaborativo em prol de melhorias para o acesso e uso aos recursos informacionais pelos alunos do ensino a distância. Nesse contexto, são sugeridas as seguintes diretrizes a serem instituídas nos Sistemas:

- **1 – Criação de uma Divisão, Serviço ou Setor de Apoio ao aluno vinculado aos Sistemas de Bibliotecas, para tratar, especificamente, as questões relacionadas aos alunos desta modalidade de ensino:** O uso de serviços, produtos e materiais como artigos, livros eletrônicos, dentre outros poderia ser facilitado aos alunos da EaD se houvesse a intervenção de uma equipe especializada, formada por bibliotecários envolvidos com a EaD e mecanismos específicos para esse fim. Nesse Setor, podem ser oferecidos serviços diferenciados on-line, chat, serviços de referência, dentre outros, tendo em vista apoiar o aluno nos quesitos suporte aos recursos informacionais. Sendo assim, qualquer problema ou dúvida por parte do aluno ou professor da EaD, ou dos demais órgãos envolvidos com essa modalidade de ensino, como os Polos e os Centros da EaD, seria encaminhada para análise da equipe que compõe o Setor de Apoio. Recomenda-se, como equipe para gerenciar este Setor: dois bibliotecários, um técnico administrativo e um estagiário ou bolsista. Esse Setor poderia estar vinculado à Biblioteca Central, ou Universitária (órgão que gerencia as bibliotecas do Sistema) com espaço físico localizado nas dependências do próprio espaço físico dessa Biblioteca. A criação desse Setor foi evidenciada a partir dos resultados oriundos com as coletas dos dados, sobretudo quando se constatou que, na maioria das bibliotecas, o Setor não existe ou foi desativado, e os participantes da pesquisa, por unanimidade, reconhecem o valor que o Setor poderia exercer. A criação desse Setor demandaria a oferta de recursos tecnológicos, infraestrutura e pessoal, recursos escassos, conforme a realidade dos Sistemas. Isso demandaria, por parte dos diretores do Sistema, a criação de projetos para aquisição de recursos, haja vista oportunizar a criação e o funcionamento do referido Setor.
- **2 - Criação de um Centro de Referência para Aprendizagem a Distância com aconselhamento para atender o aluno da EaD:** Essa diretriz se assemelha à

anterior, podendo ser executada de modo diferente entre as instituições. Assim, o Centro de Referência pode funcionar em integração com o Setor de Apoio. O diferencial das atividades do Centro de Referência e Aconselhamento diz respeito à oferta de atendimento mais humanizado, com equipe capacitada para tratar questões de cunho mais subjetivo, como questões psicológicas e cognitivas. Isso remete à necessidade de participação de profissionais das áreas de Psicologia e Pedagogia, consolidando um atendimento íntegro, mediante um trabalho interdisciplinar, envolvendo questões técnicas, informacionais, pedagógicas e psicológicas. A ideia da criação do Centro de Referência e Aconselhamento é uma sugestão advinda dos estudos publicados na literatura internacional, e encontra respaldo, nesta pesquisa, quando se percebeu, na opinião dos entrevistados, a valorização e importância do trabalho integrado que permeia as universidades brasileiras.

- **3 – Disponibilização de canais de contato (interação) entre os bibliotecários e os alunos da EaD:** Sugere-se a oferta de serviços de referência, por meio de e-mail, fale conosco e, principalmente, um *chat* a ser inserido no ambiente virtual de aprendizagem ou ainda no próprio Setor criado. A criação desses canais se assemelha ao canal de escuta proposto para o Centro da EaD, de modo que, além dos canais tirarem dúvidas dos usuários, eles também receberão críticas e sugestões, tendo em vista garantir a qualificação e ações inovadoras para a oferta de material informacional à comunidade da EaD.
- **4 – Estabelecimento do Plano de Marketing:** Atrelado à proposta anterior, de criação dos contatos de atendimento, escuta e interação, propõe-se, também, uma equipe para planejar e executar o marketing informacional do que é oferecido aos alunos da EaD. Nesse contexto, alguns bibliotecários do Sistema e um profissional da Comunicação/Jornalismo seriam alocados para trabalhar nesse projeto, de modo que os serviços e produtos de informação possam ser reconhecidos não apenas pela comunidade EaD, mas por todos os sujeitos da comunidade universitária. O plano de marketing constituiria um documento que dispõe diversas ações voltadas à divulgação da Biblioteca. Assim, são elencadas as iniciativas de criação das redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, Blog, dentre outras), com profissional para mantê-las atualizada, diariamente. Além das redes sociais, outras iniciativas de divulgação seria a criação de panfletos e pôsteres, a serem disseminados por e-mail, pelas redes sociais, nos *websites* das bibliotecas e também formatados no suporte impresso para serem entregues por meio de panfletagem, ou anexados em murais de aviso distribuídos em diferentes espaços físicos da Universidade.

- **5 – Estabelecimento de um plano de visitas às Bibliotecas dos Polos:** Essas visitas seriam realizadas com frequência, e com presença de bibliotecários dos Sistemas para que cada Sistema, de acordo com a região e número de alunos, possa traçar as demandas necessárias às atividades inerentes ao fornecimento de serviços informacionais. Esse plano de visita se assemelha ao plano de diagnóstico de visitas proposto para os Centros de EaD. Nesse caso, tendo em vista evitar retrabalho e gastos desnecessários, as visitas nos Polos poderiam ser realizadas de modo conjunto, com a equipe do Sistema e com a equipe do Centro da EaD, promovendo um diagnóstico colaborativo.
- **6 – Visitas ao Centro da EaD e participação nos *workshops*:** Essa diretriz se manifesta como a complementação da diretriz sugerida aos Centro da EaD. Isso significa que, tanto um órgão quanto outro precisa se conhecer mais a fundo, sobretudo os detalhes do trabalho realizado pelas equipes. Trata-se de um trabalho de complementação, que rompe o distanciamento e o isolamento dos órgãos institucionais, promovendo, desse modo, a comunhão de interesses, que, no contexto institucional, precisam ser os mesmos, independente da missão e especificidade de cada órgão.
- **7 – Institucionalização de políticas de acesso aos serviços:** Essa recomendação está pautada no reconhecimento de que, qualquer ação a ser realizada, no contexto institucional, precisa ser legitimada, formalizada em documentos aprovados pelos órgãos dirigentes, como os órgãos colegiados do Sistema ou outro. Esses documentos caracterizam as políticas de informação, contendo diretrizes específicas para cada produto ou serviço a ser instituído e gerenciado, resguardando o trabalho e as decisões dos profissionais, tanto bibliotecários, equipe dos Centros da EaD ou os colaboradores do Polo de Apoio Presencial. Assim, nessas políticas, propõe-se a criação das Bibliotecas Digitais e das bases de dados, além dos serviços de atendimento a serem oferecidos para a comunidade EaD, com pessoal qualificado ou treinado para atuar nesse segmento, dentre outras informações que legitimam o uso dos espaços e dos recursos informacionais direcionados, especificamente, para os alunos do ensino a distância. A criação dessas políticas é necessária, haja vista a importância da política no que tange à segurança e formalização do trabalho realizado nas instituições. Além disso, essa importância também se evidenciou pela coleta de dados, considerando que muitos participantes reconheceram o potencial das políticas, embora os significados atribuídos às políticas são distintos na percepção dos diferentes participantes.

- **8 – Estabelecimento de planos de treinamentos, voltados à equipe que atua junto aos alunos da EaD:** Essa diretriz contempla uma das práticas do serviço de referência e também está associada à prática da competência em informação, prática essa muito importante nos dias atuais, com a explosão informacional, a qual demandou expertises por parte dos pesquisadores, estudantes e profissionais, na busca, acesso, uso e comunicação da informação. Assim, os treinamentos se direcionam à busca por literatura relevante, haja vista auxiliar o trabalho de pesquisa. Do mesmo modo, os treinamentos podem não se direcionar à pesquisa, mas também, à tentativa de capacitar os alunos e professores no uso dos equipamentos e ferramentas, bases de dados, para realização da atividade educacional, nos ambientes de aprendizagem. Sugere-se que esses treinamentos voltados à prática educativa sejam realizados em colaboração com outros atores do meio pedagógico, como professores, coordenadores de cursos, dentre outros agentes da educação.
- **9 – Criação de tutoriais (impressos e eletrônicos), a serem enviados/disseminados aos alunos:** Essa diretriz está acoplada à realização dos treinamentos e oferta de serviços de referência. A criação dos tutoriais se destaca por ser um serviço que dispensa a interação face a face, ou interação mediada pelas mídias sociais, entre bibliotecário e aluno. Os tutoriais são materiais que dispõem o passo a passo de como utilizar um recurso informacional, por exemplo. Esse material fica disponibilizado nos *websites*, nas bases de dados, nas Bibliotecas Digitais ou é enviado e compartilhado com os alunos, de modo que eles possam acessar, quando quiser, o material, e consultá-lo, recebendo as orientações de acesso e uso aos recursos. Os tutoriais também podem ser distribuídos por meio de panfletagem ou fixação de cartazes, trabalho esse que pode ser executado em conjunto com as atividades desenvolvidas com o plano de marketing.
- **10 – Criação de Biblioteca Digital/Repositório por área do conhecimento para atendimento ao acervo da bibliografia básica e complementar, dentre outros materiais para atendimento à EaD:** Essa diretriz foi formulada a partir das evidências alcançadas com as entrevistas, sobretudo com os diretores dos Centros, ao reforçarem a preocupação que existe com a oferta das bibliografias das disciplinas curriculares. Desse modo, os Sistemas podem criar repositórios específicos, que contenham as coleções formadas pelas bibliografias, considerando diferentes critérios de organização, como por área do conhecimento, por disciplinas, por unidades acadêmicas, por cursos, dentre outras categorias. A criação desse ambiente de armazenamento demanda trabalho conjunto de levantamento, realizada

em parceria com os Centros da EaD e também em colaboração com professores e coordenadores dos cursos na modalidade a distância.

- **11 - Criação de Grupos de Pesquisa/Estudo para as Bibliotecas dos Polos de Apoio à EaD da UAB, assim como já possuem para as Bibliotecas Universitárias, Escolares, dentre outras:** Essa diretriz é formulada a partir da constatação de que o tema ainda é pouco debatido na literatura brasileira. Além disso, nas entrevistas, percebeu-se que há envolvimento de alguns bibliotecários que se preocupam em estudar o tema. Portanto, é importante estimular o envolvimento da comunidade bibliotecária com o tema, estímulo esse que se fortalece quando se realiza projetos de pesquisa, com apoio das unidades acadêmicas, dos órgãos de extensão, dos cursos de Graduação e também com participação da Pós-Graduação. Desse modo, esses projetos podem ser registrados em diferentes instâncias da universidade, com destaque a participação das Escolas de Biblioteconomia ou dos cursos interdisciplinares à área da Educação. O avanço desses estudos pode levar à institucionalização de disciplinas específicas que explorem o potencial das bibliotecas na EaD, disciplinas essas oferecidas nos cursos de Graduação em Biblioteconomia e na área da Educação.
- **12 - Proposição de um Seminário Nacional de Bibliotecas dos Polos de Apoio à EaD, como uma atividade biblioteconômica, gerenciada por uma escola de Biblioteconomia, entidade de classe profissional, ou por outros órgãos da Universidade, como os Sistemas ou os Centros de Apoio à EaD:** Essa diretriz pode se caracterizar como desmembramento da diretriz anterior, a partir dos avanços alcançados com o desenvolvimento dos projetos de pesquisa. Em todos os casos, os eventos científicos, sejam eles caracterizados como seminários, palestras, fóruns, congressos, dentre outros, têm o potencial de reunir a comunidade interessada em tema específico, para debater alternativas que melhorem as experiências dos profissionais, no caso, o resultado desses eventos impactarão em benefícios para todos os atores envolvidos com a EaD, nas instituições.

Espera-se que, a partir das diretrizes voltadas aos Sistemas, planos de ação possam ser articulados, implementados e utilizados para melhoria dos produtos e serviços oferecidos ao alunado da EaD, aproveitando-se o potencial das bibliotecas no fortalecimento do aprendizado no âmbito do ensino a distância. Destaca-se que essas diretrizes promoverão esses resultados, à medida que possibilitarem, de imediato, a integração das bibliotecas com os demais órgãos preocupados com a EaD, nas universidades.

6.3 Diretrizes no âmbito dos Polos de Apoio Presencial

A importância da parceria e integração dos Centros da EaD com os Sistemas de Bibliotecas e seus bibliotecários pode contribuir, de modo que as instituições possam realizar, de forma adequada e satisfatória, a gestão de materiais mais confiáveis para esses alunos e, assim, muitos materiais e serviços poderiam ser mais explorados pelos alunos. Considerando que boa parte dos alunos se encontra nas cidades do interior, entra em cena o papel desempenhado pelos Polos de Apoio Presencial. Portanto, além da integração entre Sistemas de Bibliotecas e Centros da EaD, é preciso, também, para uma gestão adequada dos recursos informacionais à comunidade EaD, haver integração desses dois órgãos institucionais com os Polos.

Para haver a integração com os Polos, são sugeridas as seguintes diretrizes por parte dos Polos de Apoio Presencial:

- **1 – Recebimento e acolhimento às visitas técnicas dos órgãos institucionais:**
Os colaboradores que atuam nos Polos precisam acolher e fornecer informações necessárias para os órgãos institucionais, nos momentos das visitas técnicas. Além disso, esforços precisam ser empreendidos, no sentido de trocar experiências, acatar sugestões de toda a equipe do Polo, em conjunto com os órgãos institucionais, no decurso das visitas. A equipe do Polo precisa ser envolvida, não se limitando, apenas, aos que trabalham diretamente com o fazer educacional, como os professores, tutores, pedagogos, dentre outros, mas haver participação, também, dos órgãos da Prefeitura, que em muitos casos são os órgãos instituídos para oferecerem apoio e recursos, sobretudo quanto à infraestrutura necessária para execução das atividades educacionais. Essa diretriz se justifica, considerando as opiniões dos entrevistados, sobretudo os gestores da EaD, quando mencionam a importância de envolvimento dos colaboradores das Prefeituras, nos Municípios.
- **2 – Projeto para criação (ou melhorias) da Biblioteca do Polo:** Justificam-se as parcerias das Bibliotecas Universitárias com as Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial para ações de melhoria da Biblioteca Polo, tendo em vista as evidências da literatura, que são unânimes ao considerar a necessidade de valorização dos Polos, caracterizados como extensão das Universidades. Ademais, as entrevistas com diretores de Sistemas e dos Centros da EaD revelaram que esses atores reconhecem a contribuição da Biblioteca, no Polo, de modo que ela se manifeste como um espaço de estudos e acolhimento para os alunos do ensino a distância. Para a formação dessa Biblioteca, faz-se necessário o estabelecimento de um projeto para esse fim, com apoio da Prefeitura e da própria Universidade, com vistas

a construção de um espaço munido com mobiliário diversificado, composto por estantes, cadeiras, mesas, balcão de empréstimo, dentre outros, além de computadores para acesso à internet e espaços para leitura, estudos e reuniões. Além dos materiais informacionais diversos, seja no formato impresso ou eletrônico, faz-se necessária a contratação de uma equipe para atender, na Biblioteca, tais como: um bibliotecário para gerenciar o espaço e um ou dois auxiliares administrativos, para as atividades operacionais.

- **3 - Oferta de treinamentos à comunidade usuária da EaD:** Essa diretriz constitui um desdobramento da Biblioteca do Polo, considerando a importância dos serviços de capacitação oferecido aos usuários. Essa capacitação, como acontece no Setor mantido pelas Bibliotecas Universitárias, no campus, pode ser voltada para a competência informacional (desenvolvimento de pesquisa) ou para treinar o usuário no uso das plataformas educacionais, facilitando, desse modo, o fazer educacional do aluno. Além dos treinamentos, insere-se, também, como atividades complementares aos treinamentos ou outras atividades sob responsabilidade da Biblioteca do Polo, as seguintes: elaboração e distribuição de tutoriais, empréstimos de materiais impressos, uso de computadores para acesso a bases de dados, práticas de leitura e ações culturais, com planejamento prévio dessas atividades, além de parceria com os bibliotecários do Sistema para facilitação e ampliação dessas atividades.
- **4 – Plano de marketing para os serviços gerenciados pela Biblioteca do Polo:** Assim como proposto para os demais órgãos da instituição, a Biblioteca do Polo também precisa estabelecer o seu plano de marketing, com criação de perfis em redes sociais, além da criação de contatos com os interessados pela EaD, no sentido de tornar mais aproximada a relação da Biblioteca com seus públicos, aumentando, nesse contexto, o uso dos serviços disponibilizados e, por conseguinte, garantindo maior envolvimento e valorização das bibliotecas com seus diferentes usuários.

A partir das diretrizes apresentadas neste capítulo, é possível que, a princípio, os órgãos institucionais trabalhem de modo mais integrado, rompendo qualquer incidência de isolamento ou falta de colaboração. Com efeito, trabalhando de modo integrado, um dos propósitos das bibliotecas seja alcançado com mais eficiência, ou seja, garantir o acesso e uso de materiais e recursos informacionais aos usuários da EaD, para fortalecimento de suas atividades acadêmicas. Os ganhos, nesse sentido, são de todos: órgãos responsabilizados com a EaD, como os Centros de Apoio, os Sistemas de Bibliotecas e os Polos de Apoio Presencial, educadores vinculados à EaD e, principalmente, os alunos dessa

modalidade de ensino, sobretudo, aqueles que se encontram nas regiões mais afastadas dos campi universitários.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A temática desta pesquisa contemplou a contribuição das Bibliotecas Universitárias para a EaD, através da disponibilização de serviços e produtos de informação aos alunos dessa modalidade educacional, tendo em vista possibilitar a igualdade de direitos desses alunos e a garantia da democratização do ensino e da inclusão social visada pela EaD. Como ambiente de pesquisa, foram escolhidas seis universidades distribuídas nas cinco regiões brasileiras, com o objetivo de apresentar, por meio dessa amostra, um panorama brasileiro. Nessas universidades, para coleta de dados, foram entrevistados os gestores dos Centros de EaD, os bibliotecários gestores dos Sistemas de Bibliotecas dessas instituições, e também realizada uma pesquisa de *survey* através de envio de questionário para os alunos dos cursos a distância.

Este capítulo apresentará uma síntese da pesquisa e um resumo dos resultados alcançados relativos a cada objetivo, e também discorrerá sobre as contribuições do estudo e as limitações, além de apresentar sugestões para estudos futuros.

7.1 Síntese da Pesquisa

As questões norteadoras que guiaram a pesquisa foram: “De que forma as Bibliotecas Universitárias têm realizado a gestão dos recursos informacionais para os usuários da EaD?”; “Como os bibliotecários gestores podem atuar no auxílio/apoio aos usuários das Bibliotecas dos Polos e na integração com as mesmas?”; “Como o usuário da EaD tem obtido o acesso/uso desses recursos?”; e “Qual a satisfação dos usuários com o apoio informacional recebido?”. Considerando essas questões, esta tese descreveu o panorama dos Sistemas de Biblioteca e sua integração com a EaD no Brasil, destacando as orientações e apoio aos usuários dessa modalidade de ensino.

No capítulo 2, realizou-se uma revisão da literatura com o propósito de verificar o Estado da Arte sobre a temática, ou seja, estudos que versam sobre as Bibliotecas no contexto da EaD, com ênfase no que vem sendo escrito no Brasil sobre o tema, considerando a importância dessas unidades no apoio ao aluno do ensino a distância. Com essa finalidade, foram identificados estudos que abordam a temática, como as teses e dissertações defendidas. Foram encontradas dezesseis dissertações e duas teses defendidas no período de 2000 a 2018, o que indica que este assunto ainda é incipiente no Brasil.

Do ponto de vista teórico, esta pesquisa se sustentou, principalmente, nas contribuições de Cirigliano (1983), Armengol (1999, 2000), Peters (2001, 2006), Moore e Kearsley (2007), Litto e Formiga (2007) e Litto (2009) que investigam o tema da EaD. Os

trabalhos de pesquisadores brasileiros que estudam a temática Bibliotecas no contexto da EaD foram: Garcez (2000), Blattmann (2001), Cruz (2007), Sembay (2009), Waltrick (2009), Araújo (2011), Antônio (2013), Costa (2013), Lucena (2014), Sena (2014), Silva (2014), Jesus (2015), Vale (2015), Fernandes (2017), Ferreira (2018) e Freitas (2018).

A metodologia do estudo, descrita no capítulo 3, adotou uma visão pragmática e utilizou-se estudo de casos múltiplos com três grupos de respondentes: diretores de Sistemas de Bibliotecas, diretores de Centros/Secretaria de Apoio à EaD e alunos da EaD. A coleta de dados foi conduzida em três etapas: pesquisa documental, entrevistas (Diretores de Centros de Apoio e Sistemas de Bibliotecas) e *survey* (questionário enviado aos alunos). As instituições analisadas foram: UFAM, UFMG, UFOP, UFRGS, UFRPE e UnB.

A aplicação do método da pesquisa possibilitou conhecer a realidade dos Sistemas de Biblioteca e as possíveis relações e parcerias de trabalhos existentes entre eles e os Centros de Apoio à EaD nas instituições, considerando que esses dois órgãos da Universidade são fundamentais no apoio ao aluno dessa modalidade de ensino. A pesquisa documental indicou ser o Centro de Apoio o órgão responsável pela dinâmica da EaD na Universidade, realizando atividades de coordenação, supervisão, implantação, implementação e expansão dos cursos oferecidos pela Universidade, em qualquer nível e programa. Já os Sistemas de Bibliotecas são o órgão responsável pelo apoio ao aluno no ensino, pesquisa e extensão no que tange ao acesso e ao uso dos materiais bibliográficos para as atividades acadêmicas.

No capítulo 4, analisou-se, por meio da pesquisa documental, a gestão dos Sistemas de Bibliotecas e os Centros de Apoio nas universidades analisadas. Desse modo, buscou conhecer a organização e verificar se havia práticas, serviços e produtos em benefícios dos usuários da EaD, disponibilizados pelas Bibliotecas Universitárias analisadas.

No capítulo 5, procedeu-se à análise e discussão dos resultados, confrontando os dados dos três grupos analisados para cada Universidade (gestores de EaD, gestores bibliotecários e usuários), haja vista descrever o panorama dos Sistemas de Bibliotecas e sua integração com a EaD no Brasil, destacando as orientações e apoio aos usuários dessa modalidade de ensino.

Além de verificar se havia integração entre os Sistemas e os Centros, na entrevista, buscou-se conhecer se havia integração com as Bibliotecas dos Polos, tendo em vista que os Polos de Apoio Presencial são considerados uma extensão da Universidade para apoio aos alunos.

No capítulo 6, foram traçadas diretrizes envolvendo os Sistemas de Bibliotecas, os Centros de Apoio à EaD na Universidade, e ainda as Bibliotecas dos Polos, as quais, baseadas nos resultados da pesquisa, poderão nortear um plano de gerenciamento ou plano de ação envolvendo metas para atendimento ao aluno da EaD.

7.2 Síntese dos resultados

Os objetivos específicos desta tese foram: (1) Levantar o que a literatura publicada no Brasil tem discorrido sobre a temática, sobretudo considerando as pesquisas desenvolvidas no contexto da Pós-Graduação (dissertações e teses); (2) Identificar se os Sistemas de Bibliotecas possuem unidades, setores e/ou departamentos responsáveis pela EaD; (3) Verificar se as Bibliotecas ou Sistemas de Bibliotecas têm serviços e produtos disponibilizados para o aluno da EaD; (4) Analisar se os Sistemas de Bibliotecas têm trabalhado em parceria com o Centro de Apoio ao Ensino a Distância nas instituições pesquisadas; (5) Verificar se as Bibliotecas Universitárias possuem uma interação com as Bibliotecas dos Polos; (6) Verificar se os alunos da EaD conhecem e/ou utilizam os materiais técnico-científicos e se têm acesso a eles; (7) Investigar como os alunos fazem para obter o apoio informacional, de acordo com as atividades de ensino, pesquisa e extensão; e (8) Analisar a satisfação dos alunos da EaD com o apoio informacional recebido. A seguir, sumarizam-se os resultados obtidos para cada um destes objetivos.

Atendendo ao objetivo de número 1, foi possível perceber que o tema das Bibliotecas Universitárias no contexto da EaD é pouco explorado, no Brasil, cujas pesquisas têm trabalhado diferentes aspectos, reforçando, na maioria dos estudos, a necessidade de maior aproximação entre as bibliotecas e os demais órgãos encarregados pelo ensino a distância. Identificou-se, nesses estudos, a importância do tema, como estratégia de fortalecimento da EaD e o apoio informacional ao aluno, de modo que possam a ter os mesmos direitos dos alunos dos cursos presenciais.

Para os Sistemas de Biblioteca, considerando o objetivo específico 2, buscou-se identificar se havia setor próprio, ou um departamento ou mesmo um bibliotecário para atendimento ao aluno da EaD. Ressalta-se que na modalidade presencial há toda uma infraestrutura no que se refere às bibliotecas para atendimento aos alunos nos campi como empréstimos de materiais bibliográficos impressos (bibliografia básica e complementar), serviços de apoio como o espaço destinado aos estudos, treinamentos para acesso aos serviços virtuais como as bases de dados, ao Portal da Capes, atendimento pelo bibliotecário, dentre outros. Assim, reforça-se a igualdade e isonomia no atendimento, visto que o ensino a distância tem como um dos objetivos principais fazer com que a educação chegue aos lugares mais remotos do País, beneficiando os alunos que estão distantes dos grandes centros urbanos. Assim sendo, é preciso que as bibliotecas contribuam, fazendo o seu papel e proporcionando o acesso à informação bibliográfica, criando mecanismo para que isso aconteça: apoio aos alunos da EaD. A existência de um setor ou uma divisão beneficiaria o atendimento ao usuário, uma vez que os bibliotecários poderiam formar equipes especializadas, firmando uma relação mais aproximada com os Centros de EaD, e,

por conseguinte, realizando um trabalho coletivo, de modo que os serviços bibliotecários fossem mais aproveitados para os alunos da EaD.

Por meio da investigação realizada nos sites das instituições e das Bibliotecas Universitárias (pesquisa documental), constatou-se que apenas dois Sistemas de Bibliotecas, UFMG e UnB, mencionaram a existência de setores destinados a atender o ensino a distância.

Entretanto, as entrevistas revelaram que esses setores encontram-se desativados. Em um Sistema (UnB), o motivo se deve a não constatação de necessidade desse serviço e, em outra instituição (UFMG), mesmo havendo toda uma infraestrutura, o setor está desativado por falta de pessoal.

Em uma terceira instituição, na UFRGS, segundo a entrevistada, nas bibliotecas setoriais das unidades acadêmicas que possuem cursos ofertados presenciais e a distância, esse apoio acontece por parte dos bibliotecários das unidades setoriais. O Centro de Apoio à EaD da UFRGS considera as bibliotecas como parceiras e aliadas no atendimento aos alunos da EaD, principalmente, para a aquisição e disponibilização de bases de dados.

Quanto ao objetivo específico 3, a pesquisa verificou se as Bibliotecas ou Sistemas de Biblioteca têm serviços e produtos disponibilizados para o aluno da EaD. A maioria dos bibliotecários menciona que não há diferenciação para o atendimento. Os usuários da EaD têm o mesmo atendimento, segundo a maioria dos entrevistados do Sistema. Por outro lado, este comentário “O aluno tanto presencial quando o a distância tem o mesmo tratamento” está em correspondência com um dos objetivos da UAB. Essa argumentação muitas vezes não condiz com a realidade, pois, para aquele aluno da cidade interiorana, cidades distantes dos grandes centros, onde estão localizadas as universidades responsáveis pelo curso e seus Sistemas de Bibliotecas, não há como atender esses alunos como se fossem alunos dos cursos presenciais. É necessário um atendimento diferenciado indo ao encontro desses usuários, promovendo serviços de referência on-lines para o contato com eles. Com isso, conclui-se que, não foram identificados, atualmente, nos Sistemas investigados, atendimento, serviços e produtos disponibilizados para atender esse aluno da EaD, a não ser que ele venha até onde estão localizadas as Bibliotecas do Sistema. O atendimento fica por conta dos Centros da EaD, com envio de apostilas e livros criados pelos próprios Centros. As bibliotecas, por ora, mostram-se apáticas no que se refere ao quesito “ir ao encontro dos usuários”, não criando serviços, produtos, treinamentos de uso e acesso aos recursos já existentes. Os bibliotecários se tornam distantes em relação à EaD. Essa constatação corrobora as conclusões de Freitas (2018), quando afirma que: apesar de oportunidades de contribuição da biblioteca para EaD, em termos de estrutura física, material e de inserção no processo de ensino aprendizagem, na prática,

ainda não existe ação formal concreta de Biblioteca Universitária e institucionalizada envolvida nas ações de EaD no ensino superior público.

As bibliotecas precisam atentar-se para essa nova realidade e necessidade. O bibliotecário precisa atuar como mediador da informação em conjunto e interação com os Centros de Apoio da instituição e ainda com as Bibliotecas dos Polos, promovendo ações, serviços e produtos para que o apoio à informação técnico-científica chegue até esse usuário. Os papéis dos bibliotecários acadêmicos do século XXI precisam mudar e fornecerem “[...] instruções tradicionais, bem como referência virtual e instruções da biblioteca para alunos da EaD” (HALPERN; TUCKER, 2015, p. 112).

Quanto ao objetivo específico 4, ao analisar se os Sistemas de Biblioteca têm trabalhado em parceria com o Centro de Apoio, percebeu-se que a integração ainda é contraditória. A interação entre esses dois órgãos seria importante e necessária para melhor fornecer apoio ao aluno. Os dois órgãos trabalhando em parceria contribuiriam para que o aluno fosse o principal beneficiado. É preciso ater-se à necessidade de interação entre o Centro e as Bibliotecas Universitárias, visando à gestão dos recursos informacionais para os usuários da EaD.

Em apenas uma instituição, essa integração acontece de maneira mais efetiva. Destaca-se o Centro de Apoio da UFMG, que já chegou a ter um bibliotecário contratado na equipe, mas esse pediu demissão para seguir carreira acadêmica, o que levou o Centro a se preparar para contratar um novo bibliotecário. Por parte do Sistema de Biblioteca dessa instituição, havia um Setor de Apoio às Bibliotecas dos Polos e aos alunos da EaD, setor, hoje, desativado por falta de pessoal. Nas demais instituições, existem um diálogo e uma integração, ainda tímida. O diretor do Centro da UFRPE comentou que, a partir desta pesquisa, reconheceu que, realmente, é necessária uma integração e apoio do Sistema de Biblioteca. Para a maioria dos Diretores de Sistema, não existe diferenciação para atendimento a esse usuário. Mas, percebeu-se que, com raras exceções, diretores desconhecem as dificuldades desse usuário que se encontra distante dos grandes centros urbanos e das Instituições de Ensino. Embora reconheçam o potencial das bibliotecas para o aluno da EaD, poucas ações práticas são direcionadas, especificamente, para esse alunato, que encontra fora do campus universitário.

Para os Sistemas de Bibliotecas e Centros de Apoio à EaD, é necessário que ambos trabalhem e atuem em parceria, e incluam os Polos, principalmente, no que se refere à garantia de acesso e uso pelo aluno aos recursos informacionais, recursos esses necessários para fomentar a vida acadêmica. É preciso criar serviços on-line, Bibliotecas Digitais, serviços diferenciados, serviços de referências on-lines que consigam chegar até esse aluno nas cidades interioranas. Falta diálogo, integração e trabalho conjunto por parte

de ambos para contribuir com o apoio à EaD, haja vista a inclusão social e o papel democrático do ensino a distância no País.

Além de verificar a integração desses dois órgãos, no objetivo 5, houve a necessidade de verificar se havia uma integração das Bibliotecas Universitárias com as Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial da UAB, onde o aluno se desloca para momentos presenciais do curso e uso de bibliotecas e atividades laboratoriais. As respostas indicaram que, por ora, não há tal integração. De acordo com a revisão da literatura, percebeu-se que, no Sistema de Bibliotecas da UFMG, há relatos sobre visitas técnicas de bibliotecários nas Bibliotecas dos Polos, com os seguintes objetivos: fazer um diagnóstico das Bibliotecas dos Polos; propor integração de serviços e produtos para atendimento a esse aluno; proposta de criação de Setor de Apoio e serviços (COSTA, 2013); e em 2016, de acordo com o Relatório Anual do SB/UFMG, “o Setor estreitou o relacionamento por meio de apoio técnico com as Bibliotecas dos Polos visando uma maior aproximação e integração [dessas Bibliotecas] com o SB/UFMG” (SB/UFMG, 2016, p. 10). Foram encontradas pesquisas de mestrados e doutorados que abordam as Bibliotecas dos Polos da UAB (COSTA, 2013; JESUS, 2015; VALE 2015). Assim, a integração dos Sistemas de Bibliotecas com os Polos foi constatada nos estudos da revisão de literatura, porém, na entrevista, os participantes responderam não haver, por ora, essa integração por parte da Biblioteca.

Considerando o aluno da modalidade do ensino a distância, o objetivo específico 6 teve o propósito de verificar se os alunos da EaD conhecem e/ou utilizam os materiais técnico-científicos, se têm acesso a eles, e como fazem para obter o apoio informacional (objetivo 7). Ou seja, buscou-se conhecer, através da visão desses usuários, o que é realizado para eles, no que tange ao uso de recursos informacionais para subsidiar as atividades acadêmicas. A pesquisa buscou ainda (objetivo 8) verificar se esses alunos estão satisfeitos com o material recebido. Os resultados revelaram que 72,6% dos respondentes indicaram que os Polos possuem bibliotecas, podendo esse ser um indicador de que a proposta da UAB está sendo concretizada, no sentido de que normatiza as Bibliotecas dos Polos para apoio aos alunos.

Por outro lado, somente 27,4% utilizam a Biblioteca dos Polos. E os motivos para o não uso foram vários, desde acervo que é insuficiente assim como a distância entre a residência e os Polos. Esse aluno, muitas vezes, também desconhece os direitos de uso e acesso aos recursos informacionais a que tem direito. Esse resultado mostra a importância das Bibliotecas Universitárias e a necessidade de os bibliotecários das universidades intervirem para apoiar esse aluno, considerando o vínculo do aluno com as universidades, locais esses, onde estão acoplados os Sistemas de Bibliotecas com toda uma infraestrutura de atendimento e apoio aos seus usuários.

Quanto ao objetivo específico 7, investigar como os alunos fazem para obter o apoio informacional, de acordo com as atividades de ensino, pesquisa e extensão, destacam-se os materiais produzidos pelos Centros de Apoio, tais como as apostilas e livros publicados pelos Centros. De um modo geral, os livros eletrônicos, os textos extraídos de site de pesquisas e o Google Acadêmico também são bastante utilizados e considerados como necessários pelos usuários.

Em relação aos serviços de apoio aos estudos e à pesquisa acadêmica já oferecida pelas Bibliotecas para os alunos presenciais, no objetivo específico 8, foi analisado sobre a satisfação dos alunos da EaD com o apoio informacional recebido; e perguntado se os alunos conhecem esses serviços ou produtos: acesso ao Portal de Periódicos da Capes; empréstimo, renovação e devolução de livros; e elaboração de ficha catalográfica. Foi destacado o pouco conhecimento que os alunos têm a respeito desses serviços. Quando foi solicitada a indicação do grau de interesse em participar de treinamentos e receber orientações sobre diversos serviços, os alunos, na sua maioria, mostraram interesse em participar desse treinamento. Esses serviços são oferecidos nas Bibliotecas Universitárias para os alunos presenciais, e podem e devem ser oferecidos para os alunos da EaD para apoio necessário à vida acadêmica, tendo em vista que alguns deles como o Portal da Capes, pela sua característica de uma Biblioteca Virtual, pode ser acessado por toda comunidade universitária, seja ela presencial ou remota, e deve, assim, ser incentivado o seu uso para os alunos da Graduação da EaD, levando em consideração o seu acesso remoto. Cabem aos bibliotecários gestores das Bibliotecas Universitárias, por meio dos seus setores, promoverem o marketing e divulgação desses serviços e incentivarem não só esse, mas também outros serviços que podem ser disponibilizados para esses alunos.

Atrelado a esses resultados, percebeu-se, também, que os alunos obtêm, parcialmente, o apoio informacional para realização das atividades acadêmicas. Comparando-se esses resultados com estudos publicados no Brasil ou no exterior, foi possível evidenciar que muito mais poderia ser realizado, considerando que as bibliotecas e os profissionais das instituições podem aproveitar o potencial das tecnologias, indo ao encontro dos usuários, sobretudo daqueles que se encontram afastados dos campi universitários.

Considera-se que há muito, ainda, a ser feito para que, de fato, as Bibliotecas Universitárias e seus serviços e atendimento possam chegar até o aluno da EaD. Figueiredo (1994, p. 7) menciona que “[...] é necessário uma mudança de atitude em relação aos usuários, uma atitude não passiva, aguardando que eles compareçam e saiba como fazer uso da informação disponível”. Assim, as Bibliotecas Universitárias precisam traçar diretrizes e a autora complementa afirmando que a mudança precisa ser no sentido de a biblioteca

tornar-se mais ativa, dinâmica, com a criação de novos serviços, ou com aperfeiçoamento de outros já prestados.

7.3 Limitações

Embora a pesquisa tenha estabelecido objetivos focados, com método consistente, a ponto de possibilitar o alcance de resultados satisfatórios para resolução da problemática formulada, algumas limitações foram identificadas.

Uma das limitações diz respeito à impossibilidade de as instituições manterem atualizadas as informações nos sites institucionais, o que acaba por prejudicar a consistência dos dados coletados na pesquisa documental.

Outra limitação refere-se ao curto tempo despendido nas entrevistas, realizadas em um período aproximado de uma hora. Esse tempo foi concedido a partir do tempo disponível dos participantes, não sendo possível estender o tempo, o que pode ter prejudicado a aferição de novos comentários e demais esclarecimentos em perguntas ou respostas subjetivas.

Ainda no contexto das entrevistas, outro desafio foi o fato de realizar as entrevistas via videoconferência. Embora o uso dessa tecnologia seja consistente e recomendado pela literatura, entende-se que a entrevista face a face tornaria os participantes menos desprendidos, possibilitando um diálogo mais profundo, focado e contextualizado.

Outra limitação foi que parte das entrevistas ocorreu no período da pandemia do Covid-19, dificultando parte das entrevistas e a pesquisa com os usuários. Importante destacar, também, como fator limitador no estudo de usuário, a dificuldade de identificar, dentre algumas das instituições, a quantidade de alunos da EaD matriculados ou ativos, o que impediu mapear a representatividade entre o número de respondentes e o número de alunos matriculados nas instituições.

Essas limitações instigam a continuidade da pesquisa, mediante a sugestão de estudos com outras abordagens, contextos e direcionamentos, ampliando a produção de conhecimento sobre a temática.

7.4 Estudos futuros

Em face das limitações deste estudo, sugerem-se outros estudos, tal como a aplicação de um estudo focal realizado com diretores dos Sistemas e os gestores dos Centros da EaD, e que envolvam diretores da UAB nas instituições, contemplando uma

amostra maior. Essa amostra também pode ser investigada, por meio da aplicação de novas entrevistas e questionário ao universo das universidades federais brasileiras.

Necessita-se também de estudos para identificar porque a EaD tem um processo grande de evasão, e se as bibliotecas - no apoio ao aluno no que se refere a uma melhor infraestrutura de apoio, acesso e uso dos recursos informacionais com apoio dos bibliotecários - poderiam ou não contribuir para diminuir essa evasão.

Também é interessante realizar estudo com o propósito de verificar a existência e a função das Bibliotecas Digitais no apoio ao ensino a distância. Além disso, pode-se realizar um estudo no contexto internacional, mapeando o papel das Bibliotecas Universitárias com a EaD, em países de diferentes continentes. Outra sugestão seria o desenvolvimento de estudo comparativo, considerando a realidade brasileira com a realidade de outros países.

7.5 Contribuições do estudo

Esta pesquisa mostrou-se relevante pelo fato de ter verificado como os Sistemas de Bibliotecas Universitárias ou as Bibliotecas Universitárias têm gerenciado, enquanto instituição provedora da informação para a comunidade acadêmica, o acesso e o uso da informação em relação ao ensino a distância, e ao mesmo tempo o atendimento ao usuário da EaD, principalmente em relação ao uso e à necessidade de uso da informação no contexto universitário.

7.5.1 Contribuição social

Quanto à contribuição de natureza social, considera-se que a EaD visa à valorização e democratização do ensino no Brasil e que as universidades consorciadas da UAB investiram nessa modalidade de ensino, expandindo alguns dos seus cursos, dando oportunidade à formação acadêmica de muitas pessoas. As bibliotecas, enquanto estruturas apoiadoras do ensino, pesquisa e extensão das universidades, e produtoras do conhecimento, precisam acompanhar essa evolução dos tempos no suporte à democratização do ensino a distância e apoiar o alunato no que se refere ao acesso e uso da informação e de outros recursos informacionais.

Esta pesquisa, ao contemplar as bibliotecas e sua integração na EaD, socialmente contribui quando aborda a realidade das bibliotecas brasileiras envolvidas com a EaD, a criação dos serviços e produtos e sua disponibilização e acesso para os usuários da EaD. De acordo com Fernandes (2017), cumpre lembrar que toda a iniciativa desenvolvida no sentido de melhorar o funcionamento de bibliotecas, no Brasil, vai ao

encontro dos interesses de nossa sociedade que, em muitos casos, é carente de um atendimento de qualidade no serviço público. De forma similar, Araújo (2011) defende que é necessário realizar estudos que “[...] procurem conhecer a realidade informacional e cultural de alunos, tutores e professores envolvidos nessa modalidade EaD [...]” (ARAÚJO, 2011, p. 29).

7.5.2 Contribuição para a EaD

As conclusões desta tese contribuem para a melhoria da EaD nas universidades brasileiras no que se refere ao acesso e ao uso dos materiais bibliográficos disponibilizados pelas bibliotecas das Instituições de Ensino e ao estimular a participação dos seus Sistemas de Bibliotecas na garantia do provimento dos materiais e serviços de informação que possam ser utilizados como apoio aos estudos dos alunos do ensino a distância.

Os resultados alcançados com esta tese estimulam as universidades e os seus Sistemas de Bibliotecas à mudança da consciência de que as oportunidades de apoio informacional que são oferecidas aos alunos dos cursos presenciais sejam também ofertadas aos alunos dos cursos a distância, e que as bibliotecas busquem mecanismos para a oferta de serviços, produtos para essa modalidade de ensino, uma vez que bibliotecas e alunos pertencem a mesma instituição. Os resultados estimulam o fortalecimento do papel dos bibliotecários e pesquisadores da área de Biblioteconomia em relação à EaD.

7.5.3 Contribuição gerencial

Como contribuição de natureza gerencial, os resultados alcançados fornecerão diretrizes para elaboração de um plano de gerenciamento, tendo em vista facilitar o planejamento e a gestão nas Bibliotecas Universitárias no apoio às Bibliotecas dos Polos e aos alunos da EaD. A partir dessa proposta, o instrumento poderá se manifestar como um modelo referencial de políticas informacionais nos Sistemas de Bibliotecas brasileiras para o apoio aos alunos na modalidade de ensino a distância. Esse modelo também poderá ser estendido para uso nas diversas regiões do Brasil. Para os Sistemas de Bibliotecas, a pesquisa propõe que eles revejam o seu papel e criem políticas de informação e diretrizes, envolvendo a EaD.

Ressalta-se que esta pesquisa pode servir de base para a intervenção em um contexto, com o propósito de apontar soluções a problemas sociais e institucionais. Com essa atitude, os profissionais que atuam nessas instituições poderão criar mecanismos para solucionar questões dentro de um problema social e institucional. Acerca dessa intervenção,

Mendes (2008, p. 59) complementa afirmando que ela almeja “[...] não somente a descrição, o diagnóstico ou a mera compreensão da prática, mas também visar à transformação desta”. Assim, através de diretrizes para um plano de gerenciamento a ser realizado e sugerido para os Sistemas de Bibliotecas, espera-se que as instituições possam realizar melhorias em face de possibilidades que permeiam o cotidiano dos Sistemas de Bibliotecas, no tocante aos projetos direcionados às atividades da EaD e ao atendimento ao aluno dessa modalidade.

7.5.4 Contribuição para a Ciência da Informação

Espera-se que os resultados e critérios desta pesquisa de Doutorado possam contribuir para melhorias na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, gerando conhecimento empírico para o campo da EaD, além de melhorar as práticas realizadas por profissionais dos campos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, no Brasil. A pesquisa e os seus resultados poderão contribuir para a literatura científica nas temáticas referidas, já que esse assunto (Bibliotecas Universitárias na EaD, Bibliotecas Polos, Recursos Informacionais na EaD e Usuários da EaD) ainda incipiente na literatura brasileira. Espera-se que haverá contribuições no campo das Bibliotecas dos Polos, no contexto da Biblioteconomia/Ciência da Informação, referentes à formulação de conceitos e práticas biblioteconômicas voltadas para a EaD. Além disso, espera-se que a temática seja inserida nos currículos de formação, seja como disciplina obrigatória ou optativa, haja vista possibilitar que os alunos de Biblioteconomia sejam capacitados, ainda no período formativo, acerca da contribuição do futuro profissional com a EaD.

REFERÊNCIAS

- ABBAD, Gardênia da Silva; ZERBINI, Thaís; SOUZA, Daniela Borges Lima de. Panorama das pesquisas em educação a distância no Brasil. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 15, n. 3, p. 291-298, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v15n3/a09v15n3>. Acesso em: 5 nov. 2017.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento: inter-relações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, maio/ago. 2014.
- ABDELRAHMAN, Omer. A basic hybrid library support model to distance learners in Sudan. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 44, n. 1, p. 19-26, mar. 2012.
- ABRAM, Stephen. Twenty ways for all librarians to be successful with e-learning. **Information Outlook**, p. 42, dez. 2004. Disponível em: <https://link-gale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A141755824/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=97c20330>. Acesso em: 11 fev. 2020.
- ADAMS, Kate; CASSNER, Mary. Marketing Library Resources and Services to Distance Faculty. **Journal of Library Administration**, v. 31, n. 3-4, p. 5-18, 2001.
- ALFRIH, Fahad. **The role of academic libraries in supporting distance learning in Saudi higher education: a case study approach**. 2010. Thesis (Doutorado) - Loughborough University, Londres, 2010. Disponível em: <https://hdl.handle.net/2134/6935>. Acesso em: 12. jan. 2020.
- ALVES, Bruno Henrique. **Aportes bibliométricos à produção científica nos principais periódicos da área de ciência da informação no Brasil, no período de 2006 – 2010**. 2013. 113f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/alves_bh_me_mar.pdf. Acesso em: 27 nov. 2017.
- ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **ABED**, Curitiba, v. 10, n. 1, p. 83-93, 2011. Disponível em: http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf. Acesso em: 1 dez. 2018.
- ANTÔNIO, Alexei David. A biblioteca universitária no contexto da educação a distância. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: FEBAB, 2013. p. 1-10.
- ANTÔNIO, Alexei David. **Comportamento de busca e uso da informação dos alunos do curso de pedagogia da UFSCar, nas modalidades a distância e presencial**. 2015. 230f. Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade) - Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/1143>. Acesso em: 28 nov. 2017.
- ARAÚJO, Sinay Silva Santos de. **Cultura informacional, representações sociais e educação a distância: um estudo de caso da EAD na UFMG**. 2011. 235f. Dissertação

(Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/ECIC8LVJLK/2/araujo_2011_cultura_informacional.pdf. Acesso em: 3 dez. 2018.

ARETIO, Lorenzo García. **La educación a distancia: dela teoría a la práctica**. Barcelona/Espanha: Ariel Educación, 2002.

ARGENTATI, Carolyn. Library-University Partnerships in Distance Learning. In: IFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE, 65., 1999, Bangkok. **Anais [...]**. Bangkok: [S.l.], 1999. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED441406.pdf>. Acesso em: 27 set. 2019.

ARIF, Muhammad; AMEEN, Kanwal; RAFIQ, Muhammad. Assessing distance education students satisfaction with web-based services. **Online Information Review**, v. 41, n. 2, p. 202-218, 2017.

ARMENGOL, Miguel. **Ilusiones versus Realidades: Viabilidad de LA Universidad Virtual Iberoamericana**. Madrid: Online Education, 2000.

ARMENGOL, Miguel. **Reingeniería de la Educacion Superior Venezolana**. Caracas: Tenth Anniversary, 1999.

ARMENGOL, Miguel Casas. The Impact of Globalization on the Ibero-American Virtual University Higher Education in Europe. **Quality Transnational Education**, v. 27, n. 3, 2002. Disponível em: <http://web-b.ebscohost.ez27.periodicos.capes.gov.br/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=865a10d1-206a-444c-b5c5-60fcaae218a5%40sessionmgr101>. Acesso em: 20 nov. 2019.

ARRUDA, Eucidio Pimenta; ARRUDA, Durcelina Ereni Pimenta. Os materiais didáticos e a aula na EaD: por uma integração de discursos e práticas. In: FIDALGO, Fernando et al. **Educação a distância: tão longe, tão perto**. Belo Horizonte: CAED, 2012. p. 89- 112.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED). **Censo da EaD.br 2017**. 2017. Disponível em: http://abed.org.br/arquivos/CENSO_EAD_BR_2018_impreso.pdf. Acesso em: 12 ago. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED). **Censo EAD. BR: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil**. Curitiba: Inter Saberes, 2018.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS DIRIGENTES DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR (ANDIFES). **Relatório de acompanhamento da Educação a Distância (EAD) nas instituições federais de ensino superior**. Brasília, 2012. Disponível em: http://www.andifes.org.br/wp-content/files_flutter/1394562599RELATORIO_EAD.pdf. Acesso em: 11 abr. 2019.

ASSOCIATION OF COLLEGES AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). 2011. **Standards for Distance Learning Library Services**. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/guidelinesdistancelearning.cfm>. Acesso em: 20 nov. 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, Daniela Vieira. **Educação a Distância e o Universo do Trabalho**. Bauru: EUDSC, 2003.

BEHLING, Hans Peder; CRUZ, Dulce Marcia. A Educação a distância no ciberespaço: por uma cartografia em movimento. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, v. 9, n. 3, p. 1-12, set./dez. 2007. Disponível em: http://www.academia.edu/4359766/A_educacao_a_distancia_no_ciberespaço_por_uma_cartografia_em_movimento. Acesso em: 1 dez. 2018.

BERGE, Zane. Barriersto online teaching in post-secondary institutions. **On-line Journal of Distance Learning Administration**, v. 1, n. 1, 1998.

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

BERTONCELLO, Ludhiana. Inovações e novas tecnologias aplicadas ao Ensino Superior. In: **Epistemologia aplicada à educação**. Maringá: Editora Cesumar, 2010. p. 183.

BLATTMANN, Ursula. **Modelo de Gestão da Informação digital on-line em bibliotecas acadêmicas na Educação a Distância**. 2001. 187f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

BLATTMANN, Ursula; RADOS, Gregório. **Bibliotecas acadêmicas no ensino a Distância**. 2000. Disponível em: https://ced.ufsc.br/~ursula/papers/bu_ead.html. Acesso em: 20 dez. 2019.

BONELLA, Laura; PITTS, Joelle; COLEMAN, Jason. How do we market to distance populations, and does it work? Results from a longitudinal study and a survey of the profession. **Journal of Library Administration**, v. 57, n. 1, p. 69-86, 2017.

BRASCHER, Marisa; CAFÉ, Ligia. Organização da informação ou Organização do conhecimento?. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: ENANCIB - USP, 2008. p.1-13. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/doritchka/brascher-e-caf-organizacao-da-informacao-do-conhecimento>. Acesso em: 26 jul. 2018.

BRASIL. **Lei n. 9.394**, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm. Acesso em: 3 dez. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto n. 5.622**, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Disponível em: <http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/dec5622.htm>. Acesso em: 3 dez. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. **Educação Superior a Distância**. 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/instituicoes-credenciadas/educacao-superior-a-distancia>. Acesso em: 3 dez. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria Normativa n. 11, de 20 de junho de 2017. Estabelece normas para o credenciamento de instituições e a oferta de cursos superiores a distância, em conformidade com o Decreto n. 9.057. **Dario Oficial da União**. Brasília, Imprensa Nacional, 2017.

BURKE, Michael. **Distance Education and the Changing Role of the Library Media Specialist**. Washington: Office of Educational Research and Improvement (ED), 2000.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento: De Gutenberg a Diderot**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento II: da Enciclopédia à Wikipédia**. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

BUCHANAN, Elizabeth. Going the Extra Mile: Serving Distance Education Students. **Online Journal of Distance Learning Administration**, v. 3, n. 1, 2000. Disponível em: <http://www.westga.edu/~distance/buchanan31.html>. Acesso em: 5 jan. 2020.

BULGRAEN, Vanessa. O papel do professor e sua mediação nos processos de elaboração do conhecimento. **Revista Conteúdo**, Capivari, v. 1, n. 4, ago./dez. 2010.

BURUGA, Bosco; OSAMAI, Moses Odeke. Operational challenges of providing library services to distance education learners in a higher education system in Uganda. **Library Philosophy and Practice**, n. 1, p. 1-13, 2019. Disponível em: <https://linkgale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A603845301/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=9997ffc7>. Acesso em: 20 nov. 2019.

CÂMARA, Rosana Hoffman. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Gerais**, v. 6, n. 2, jul./dez. 2013. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/gerais/v6n2/v6n2a03.pdf>. Acesso em: 10 set. 2020.

CAMARGO, Ana Paula Leite de. A aprendizagem por meio de bibliotecas digitais e virtuais. In: LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). **O estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 347-357.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: ANCIB, 2003. p. 1-19. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/130259828/CAPURRO-R-Epistemologia-e-Ciencia-da-Informacao-2003>. Acesso em: 10 dez. 2019.

CASTELLI, Donatelli. Digital Libraries of the future and the role of libraries. **Library HI Tech**, v. 24, n. 4, p. 496-503, 2006. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/28804446_Digital_Libraries_of_the_Future_-_and_the_Role_of_Libraries. Acesso em: 16 jan. 2020.

CASTRO, Jose Marcio de; LADEIRA, Eduardo da Silva. Gestão e planejamento de cursos a distância (EAD) no Brasil: um estudo de casos múltiplos em três instituições de ensino superior. **Gestão & Planejamento**, Salvador, v. 10, n. 2, p. 229-247, jul./dez. 2009.

CENDON, Beatriz Valadares; COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira. Planejamento, desenvolvimento e implantação do Programa Pró-Multiplicar da CAPES na UFMG: metodologia aplicada. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 18, n. 3, p. 175-191, set. 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362013000300012&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 17 jun. 2020.

CENTRO DE APOIO À EaD (CAED). **Quem somos**. 2018. Disponível em:

<https://www.ufmg.br/ead/index.php/caed/quem-somos-2/>. Acesso em: 14 mar. 2020.

CENTRO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA DA UFOP (CEAD/UFOP). **Cead/UFOP**. 2018. Disponível em: <https://cead.ufop.br/>. Acesso em: 20 nov. 2019.

CENTRO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (CED). **Institucional**. 2019. Disponível em: <http://ced.ufam.edu.br/>. Acesso em: 9 abr. 2019.

CENTRO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (CEAD). **Institucional**. 2019. Disponível em: <https://www.cead.unb.br/>. Acesso em: 9 abr. 2019.

CIRIGLIANO, Gustavo. **La Educación Abierta**. Buenos Aires: El ateneo, 1983.

CONCEIÇÃO, Pedro Valdir da; PIOVESAN, Sandra. **As mídias impressas e digitais como facilitadoras do processo de ensino-aprendizagem**. 2016. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/674/Conceicao_Pedro_Valdir_da.pdf?sequencia=1. Acesso em: 9 maio 2020.

COONIN, Bryna et al. Serving business distance education students a checklist for librarians: Business Reference and Services Section. **Reference & User Services**, Winter, n. 1, p. 144, 2001. Disponível em: <https://link-gale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A83034386/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=ff2f21b8>. Acesso em: 20 dez. 2019.

COONIN, Brina; WILLIAMS, Beth; STEINER, Heidi. Fostering library as a place for distance students: best practices from two universities. **Reference Services Quarterly**, v. 16, n. 4, p. 149-158, 2011.

COOPER, Rosemarie et al. **Library users-needs and expectations**: library trends. Urbana: Summer, 1998.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). **UAB**. 2017. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/uab>. Acesso em: 3 dez. 2018.

COSTA, Adriano Ribeiro da. A Educação a Distância no Brasil: concepções, histórico e bases legais. **Revista Científica da FASETE**, v. 1, n. 1, p. 59-74, 2017. Disponível em: https://www.fasete.edu.br/revistarios/media/revistas/2017/12/a_educacao_a_distancia_no_brasil_concepcoes_historico_e_bases_legais.pdf. Acesso em: 1 dez. 2018.

COSTA, Carmen Sílvia da; FOFONCA, Eduardo. A mediação tecnológica e a aprendizagem em AVA: relevâncias educacionais no contexto da educação on-line. **EDUCERE**, v. 1, n. 1, p. 1-16, 2017.

COSTA, Celso José; DURAN, Maria Renata da Cruz. Política Nacional de Formação de Professores entre 2005 e 2010: a nova CAPES e o Sistema Universidade Aberta do Brasil. **RBPG**, v. 9, n. 16, p. 263-313, 2012.

COSTA, Josué de Moura; SILVA, Ivanda Maria Martins. Bibliotecas digitais na educação a distância: conexões com a percepção de estudantes. **Novas Tecnologias na Educação**, v. 15, n. 1, jul. 2017.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira da. Bibliotecas universitárias e educação a distância: democratizando o conhecimento à luz do acesso aberto. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 28., 2019, Vitória. **Anais [...]**. Vitória: FEBAB, 2019. p. 1-5. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362013000300012>. Acesso em: 17 jun. 2020.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira da. **Educação a distância, bibliotecas polo e o acesso informacional**: um estudo de caso. 2013. 192 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão) – Departamento de Educação, Universidade Federal

Rural de Pernambuco, Recife, 2013. Disponível em:
<http://www.tede2.ufrpe.br:8080/tede/bitstream/tede2/5033/2/Maria%20Elizabeth%20de%20Oliveira%20Costa.pdf>. Acesso em: 3 dez. 2018.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira da et al. A evolução da produção científica na temática educação a distância no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 28., 2017, Marília. **Anais [...]**. Marília: ANCIB, 2017. p. 1-20.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira da et. al. Sistema de bibliotecas da UFMG: criação de um setor de apoio às bibliotecas polos da EaD. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais [...]**. Gramado: UFRS, 2012. p. 1-12. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4REK.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2015.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; CENDÓN, Beatriz Valadares. Educação a distância, bibliotecas polo e os recursos informacionais: uma pesquisa-ação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 21, n. 45, p. 82-99, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n45p82/31198>. Acesso em: 2 dez. 2018.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTA ANNA, Jorge; CENDÓN, Beatriz Valadares. A evolução da produção científica na temática Educação a Distância no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais [...]**. Marília: ANCIB, 2017a. Disponível em: enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/view/477. Acesso em: 1 dez. 2018.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTA ANNA, Jorge; CENDÓN, Beatriz Valadares. Bibliotecas para todos: a integração das bibliotecas acadêmicas com as bibliotecas dos polos no contexto da Educação a Distância. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 1731-1757, 2017b. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/872/906>. Acesso em: 1 dez. 2018.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTA ANNA, Jorge; CENDÓN, Beatriz Valadares. Bibliotecas universitárias e a gestão da informação para o usuário das bibliotecas dos polos da Educação a Distância. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: ANCIB, 2018. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIXENANCIB/xixenancib/paper/view/1461/1587>. Acesso em: 2 dez. 2018.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTOS, Marizete Silva; BARBOSA, Anderson Luiz da Rocha. Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p. 38-57, abr./jun. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v20n2/1413-9936-pci-20-02-00038.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2018.

COUTO, Maria Elizabete Souza. A Educação a Distância: características e estruturação de um curso de formação continuada de professores. **Revista E-Curriculum**, São Paulo, v. 2, n. 3, p. 1-25, dez. 2006. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/curriculum/article/viewFile/3156/2087>. Acesso em: 1 dez. 2018.

CRESWELL, John. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

CRISTIANO, Alysson et al. **EaD e ensino superior: vantagens e desvantagens da aplicação e conclusão sobre método efetivo**. 2018. Disponível em: www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/ueadsl/article/download/2853/2812. Acesso em: 3 dez. 2018.

CRUZ, Vilma Aparecida Gimenes da. **Competências informacionais dos alunos dos Cursos a Distância da UNOPAR no uso da Biblioteca Digital**. 2007. 98f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia da Informação e Comunicação) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2007. Disponível em: http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2975/1/2007_Dis_VAGCRUZ.pdf. Acesso em: 17 jan. 2017.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 11, n. 6, dez. 2010.

CURY, Carlos Roberto Jamil. Direito à educação: direito à igualdade, direito à diferença. **Cadernos de Pesquisa**, n. 116, p. 245-262, jul. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cp/n116/14405.pdf>. Acesso em: 3 dez. 2018.

DAUDT, Sônia Isabel Dondonis; BEHAR, Patricia Alejandra. A gestão de cursos de graduação a distância e o fenômeno da evasão. **Educação**, Porto Alegre, v. 36, n. 3, p. 412-421, set./dez. 2013.

DeLONE, William; McLEAN, Ephraim. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. **Journal of Management Information Systems**, v. 19, n. 4, p. 9-30, 2003.

DIAZ, Christopher. Academic Library Services to Distance Learners: In Consideration of Costs, Technology, and Stability. **Urban Library Journal**, v. 18, n. 1, 2012. Disponível em: <https://academicworks.cuny.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1113&context=ulj>. Acesso em: 29 nov. 2019.

DUARTE, Rosália. Entrevista em pesquisa qualitativa. **Educar em Revista**, n. 24, p. 213-225, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/er/n24a11.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2020.

DUS, Aparecida Farias dos Santos; DUMBRA, Soraia Dumbra. **O ensino a distância e a tecnologia: democratizando a educação**. 2013. Disponível em: <http://estacioreibeirao.com.br/revistacientifica/arquivos/revista4/13-EADPOS.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2019.

ESSE, Ugwunwa Chinyere; HAPPINESS, Ohaegbulam. Library and Information Services for Open and Distance Learning. **Library and Information Services for Open and Distance Learning**. [S.l.]: IGI Global is prohibited, 2017.

FERNANDES, Luís Ribeiro. **Bibliotecas no contexto da EaD: Estudo de caso em uma instituição de ensino superior**. 2017. 132f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Processos Institucionais) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017.

FERRAZ, Marina Nogueira. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da Superintendência de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, p. 18-30, out./dez. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v19nspe/04.pdf>. Acesso em: 9 maio 2020

FERREIRA, Ligia Leite Castelli. **Biblioteca como infraestrutura de apoio para a Educação a Distância**. 2018. 114f. Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e

Sociedade) - Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/9788?show=full>. Acesso em: 10 dez. 2019.

FERREIRA, Norma Sandra de Almeida. As pesquisas denominadas “estado da arte”. **Educação & Sociedade**, v. 23, n. 79, p. 257-272, ago. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v23n79/10857.pdf>. Acesso em: 9 set. 2019.

FERREIRA, Zuleika Nunes; MENDONÇA, Gilda Aquino; MENDONÇA, Alzino Furtado. O perfil do aluno de educação a distância no ambiente teleduc. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 13., 2007, Curitiba. **Anais [...]**. Curitiba: [CIETEP], 2007.

FIDALGO, Nara Luciene; FIDALGO, Fernandes; ARANHA, Antônia Vitória Soares. Tecnologia e os novos desafios para o trabalho docente. *In*: FIDALGO, Fernando et al. **Educação a distância: tão longe, tão perto**. Belo Horizonte: CAED, 2012. p. 33- 51.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREITAS, Fabiane Nogueira. **Normas e diretrizes para bibliotecas universitárias brasileiras na educação a distância: proposta de atualização no contexto das competências em informação e científicas**. 2018. 168f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

FREITAS, Talita Cristiane Sutter. **A percepção dos discentes sobre as dificuldades na produção do trabalho acadêmico**. 2020. Disponível em: <http://www.uces.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/paper/viewFile/77/721>. Acesso em: 14 maio 2020.

GANDHI, Smiti. Academic librarians and distance education: challenges and opportunities. **Reference & User Services**, Winter, p. 138, 2003. Disponível em: <https://linkgale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A112942648/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=519ca997>. Acesso em: 20 dez. 2019.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart. **Identificação de necessidades e expectativas de usuários de bibliotecas nos cursos de educação a distância**. 2000. 143f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/78702/174717.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 15 dez. 2019.

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

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

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

GILMAN, Todd. Combating Myths About Distance Education. **The Chronicle of Higher Education**, v. 1, mar. 2010. Disponível em: <https://link>

gale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A220078101/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=81fb7b54. Acesso em: 20 jan. 2020.

GONZALEZDE GÓMEZ, Maria Néida. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, 2002.

GOOGLEFORMS. **O que é e como utilizar?**. 2020. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2018/07/google-forms-o-que-e-e-como-usar-o-app-de-formularios-online.ghtml>. Acesso em: 11 fev. 2020.

GRANETTO, Julia Cristina; MOLIN, Beatriz Helena Dal; LUDOVICO, Francieli Motter. Educação a Distância como Modalidade Inclusiva: e-Sipris. **Revista Científica em Educação a Distância**, v. 5, n. 1, p. 139-148, 2015. Disponível em: <http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/viewFile/220/140>. Acesso em: 1 dez. 2018.

GRAUBARD, Sthepen; LECLERC, Paul. **Books, brics & bytes: libraries in the twenty-first century**. Nova York: Rutledge, 2017.

GRAUBARD, Stephen; LECLERC, Paul. **Books, brics & bytes**. Nova York: Routledge, 1998.

GREEN, Lucy Santos. Online Learning Is Here to Stay: Librarians transform into digital instructors. **American Libraries**, p. 79, jun. 2019. Disponível em: <https://linkgale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A592556925/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=7aafc04f>. Acesso em: 20 dez. 2019.

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

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

HALPERN, Rebecca; TUCKER, Chimene. Leveraging adult learning theory with online tutorials. **Review Services Review**, v. 43, n. 1, p.112-124, 2015.

HANSEN, Mary. The land Grant university reference librarian of the 21st century. In: BRIDGES, Kar (Ed.). **Expectations of Librarians in the 21st Century**. Praeger Publishers: CT, 2003. p. 1-5.

HIRSH, Sandra et al. International Perspectives in LIS Education: Global Education, Research, and Collaboration at the SJSU School of Information. **Journal of Education for Library and Information Science**, v. 56, 2015. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=EJ1073547>. Acesso em: 7 fev. 2019.

HOLMBERG, Borje. **Distance Education: A Survey and Bibliography**. London: Kogan, 1977.

HORAN, Mark. No Learner Too Far: A Comparative Study of the Development of Guidelines for Distance Education Library Services in Australia. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 45, n. 1, p. 19-34, jan. 2014.

HUBNER, Marcos Leandro Freitas; KUHN, Ana Carolina Araújo. Bibliotecas universitárias como espaços de aprendizagem. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 31, n. 1, p. 51-72, 2017. Disponível em: 10.14295/biblos.v31i1.6509. Acesso em: 3 ago. 2019.

JESUS, Agnaldo Oliveira de. As bibliotecas nos polos de apoio presencial de educação a distância no estado da Bahia. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 10, n. 2, jul./dez. 2016. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/18011>. Acesso em: 2 dez. 2018.

JESUS, Agnaldo Oliveira de. **As bibliotecas nos polos de apoio presencial de educação a distância no estado da Bahia**. 2015. 137f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFBA-2_c1788f953b908c0b6c391944c8a226c1. Acesso em: 22 dez. 2019.

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

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

KAVULYA, Joseph Muema. African journal of library, archives and information science African Journal of Library. **Archives & Information Science**, v. 14, n. 1, p. 15-28, 2004. Disponível em: <https://www.africabib.org/vws.php?RID=275854124>. Acesso em: 11 jan. 2020.

KAZMER, Michelle. Distance education students speak to the library: here's show you can help even more. **The Electronic Library**, v. 20, n. 5, p. 395-40, 2002.

KEEGAN, Desmond. **Distance Education Technology for the New Millennium Compress Ed Video Teaching**. Instut for Research into Distance Education, 2001.

KEARLEY, Jamie; PHILLIPS, Lori. Embedding Library Reference Services in Online Courses. **Internet Reference Services**, [S. l.], v. 9, n. 1/2, p. 65–76, 2005. Disponível em: <http://search-ebsochost-com.ez27.periodicos.capes.gov.br/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=17393615&lang=pt-br&site=ehost-live>. Acesso em: 27 jan. 2020.

KVENILD, Cassandra et al. Multi-Institutional Assessment of Distance Instructors: High Satisfaction, Low Knowledge of Library Services. **Portal: Libraries and the Academy**, v. 18, n. 4, p. 719-736, 2018.

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

LANG, Brian. Bricks and bytes: libraries in flux. In: GRAUBARD, Stephen; LECLERC, Paul (Ed.). **Books, bricks and bytes: Libraries in the 21st century**. New Brunswick: Transaction, 1999. p. 221-235.

LARSON, Agatha Gifty; OWUSU-ACHEAW, Michael. Information needs of distance learners: a case of winneba study center, University of education, winneba, Ghana. **Journal of distance education**, v. 17, n. 3, 2016. Disponível em: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/222621>. Acesso em: 28 nov. 2019.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEITÃO NETO, Nelson Batista. **Perspectivas teóricas de Otto Peters para a educação a distância**. 2012. 89f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Programa de Pós-Graduação stricto sensu em Educação, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2012. Disponível em: <http://tede2.pucgoias.edu.br:8080/bitstream/tede/1077/1/NELSON%20BATISTA%20LEITAO%20NETO.pdf>. Acesso em: 5 ago. 2020.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 2009.

LI, Yawan; CHEN, Jikun. Comparative Research into Chinese Conventional and Television-based Higher education. **Open Learning**, v. 14, n. 2, p.3-13,1999.

LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel. **O estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

LLAMA, José Luiz. **Um modelo de análise para la evaluación del rendimiento académico em la enseñanza a distancia**. Madrid: OEI, 1986.

LUCENA, Teresa Cristina Moreira de. **Interação entre biblioteca universitária e a estrutura de cursos na modalidade a distância: uma necessidade**. 2014. 212f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Artes e Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/12948/1/DISSERTA%c3%87%c3%83O%20Teresa%20Cristina%20de%20Lucena.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2020.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas: parte I - do serviço de referência convencional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999.

MACHADO, Liliana Dias. Concepções de Espaço e Tempo nas Teorias de Educação a Distância. **ABED**, v. 1, n. 1, p. 1-10, 2015. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/147tca3.pdf>. Acesso em: 1 dez. 2018.

MAIMONE, Giovana; TÁLAMO, Maria de Fátima. A atuação do bibliotecário no processo de editoração de periódicos científicos. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 2, p. 301-321, jul./dez. 2008.

MARSHALL, Jerilyn. Libraries and Other Academic Support Services for Distance Learning. **Reference & User Services**, Winter, n. 1, p. 237, 1997. Disponível em: <https://linkale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A53408650/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=ea783b7a>. Acesso em: 29 jan. 2020.

MARTEY, Alfred. ICT in Distance Education in Ghana. **Library Hi Tech News**, v. 21, n. 5, p. 16-18, 2004.

MARTINS, Lara Barros; ZERBINI, Thaís. Educação a distância em instituições de ensino superior: uma revisão de pesquisas. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 14, n. 3, p. 271-282, jul./set. 2014. Disponível em: <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index>. Acesso em: 2 dez. 2018.

MARTINS, Tânia Barbosa. A política de institucionalização de polos de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil. **EccoS: Revista Científica**, São Paulo, n. 45, p. 273-289, jan./abr. 2018.

MATOS FILHA, Mara Helena Forny; CIANCONI, Regina de Barros. Critérios para avaliação de bibliotecas na educação superior a distância. **Informação & Informação**, Londrina, v. 20, n. 3, p. 410-432, set./dez. 2015.

MCCARTHY, Sandra Calemme. At Issue Exploring Library Usage by Online Learners with Student Success. **Community College Enterprise**, v. 23, n. 2, p. 27, 2017. Disponível em: <https://linkgale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A524433868/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=53966e61>. Acesso em: 12 jan. 2020.

MEHRA, Bharat et al. Perspectives of east Tennessee's rural public librarians about the extent of need for professional library education: a pilot study. **Journal of Education for Library and Information Science**, v. 51, n. 3, 2010. Disponível em: <https://linkgale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A242304921/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=8267221b>. Acesso em: 20 dez. 2019.

MENDES, Diego de Sousa. **Luz, câmera e pesquisa-ação: a inserção da mídia educação na formação contínua de professores de Educação Física**. 2008. Dissertação (Mestrado em Educação Física) - Centro de Desportos, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008. Disponível em: <http://www.eps.ufsc.br/disserta98/roser/index.htm>. Acesso em: 9 ago. 2019.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2007.

MOSTAFA, Solange Puntel. EaD sim, mas com qual biblioteca. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 1-11, jul./dez. 2003.

MUTHU, M.; RAMESHBABU, P.; NASKARAN, C. Rethinking of innovative lis services for libraries in digital Era, **Knowledge Librarian**, v. 2, n. 2, 2015.

NASCIMENTO, Débora Elena Speranza do; SÁ, Nysia Oliveira de. A oferta de serviços e produtos de informação para alunos de cursos de graduação na modalidade de educação a distância. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, jul./dez. 2016.

NOGUEIRA, Anízia Maria Lima; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. Mediação da informação: um estudo nas bibliotecas de um Centro Universitário na cidade de Juazeiro do Norte – Ceará. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 5, n. 3, p. 43-57, set./dez. 2018.

NUNES, Barros. A história da EAD no mundo. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. A mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras e francesas: práticas e discursos dos profissionais da informação. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 11, n. 3, p. 91-108, dez. 2017.

NURSE, Richar; BAKER, Kirsty; GAMBLES, Anne. Library resources, student success and the distance-learning university. **Information and Learning Science**, v. 119, n. 1, p. 77-86, jan. 2018.

OLIVEIRA, Maria Auxiliadora Monteiro; PASCHOALINO, Jussara Bueno de Queiroz. Ensino superior: Educação a distância e mercantilização do ensino superior. **Trabalho e Educação**, v. 28, n. 1, jan./abr. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/trabedu/article/view/9865/9928>. Acesso em: 11 maio 2020.

OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidades do MEC: uma análise preliminar. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 207-221, jul./dez. 2002.

OSINULU, Lola de et al. Marketing strategies used by librarians in state university libraries. **University of Dar es Salaam Library Journal**, v. 13, n. 2, p. 18-32, 2018.

OWUSU-ANSAH, Samuel; BUBUAMA, Chris. Accessing academic library services by distance learners. **Library Philosophy and Practice**, n. 1347, ago. 2015. Disponível em: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1347>. Acesso em: 20 jan. 2020.

O'LEARY, Mick. Distance Learning and Libraries. **Online**, p. 94, Jul. 2000. Disponível em: <https://linkgale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A63568443/AONE?u=capes&sid=AO NE&xid=e5cdfec5>. Acesso em: 20 jan. 2020.

PARNELL, Stephen. Redefining the Cost and Complexity of Library Services for Open and Distance Learning. **International Review of Research in Open and Distance Learning**, v. 3, n. 2, 2002.

PELA, Mary Arlete Payão. **A biblioteca universitária, espaços formativos e inclusão: a perspectiva de graduandos com deficiência visual**. 2006. 93f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Cidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: http://www.cidadesp.edu.br/old/mestrado_educacao/dissertacoes/2006/mary_arlete_payao.pdf. Acesso em: 24 jun. 2020.

PELLEGRINI, Eliane. **O bibliotecário e a educação a distância (EaD)**. 2009. 58f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

PELLEGRINO, Catherine. Does Telling Them to Ask for Help Work?. Investigating Library Help-Seeking Behaviors in College Undergraduates. **Reference & User Services**, v. 51, n. 3, 2012.

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

PETERS, Otto. **Didática da educação a distância**. São Leopoldo: Unisinos, 2001.

PETERS, Otto. **Didática do ensino a distância**. São Leopoldo: Unisinos, 2006.

RAMON MARTINEZ, Miguel Ángel. Fundamento de La educacion a distância como marco de referencia para El diseno curricular. **Boletim Informativo de la Asociacion Iberoamericana de Educación Superior a Distância**, Madrid, n. 10, 1984.

REIS, Felipa Lopes dos. Do ensino presencial ao ensino a distância no contexto universitário na Península Ibérica. **ABED**, Curitiba, v. 1, n. 2, p. 1-28, 2009. Disponível em: http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2009/DO_ENSINO_PRESENCIAL_AO_ENSINO_A_DISTANCIA_NO_CONTEXTO_UNIVERSITARIO_NA_PENINSULA_IBERICArbaad2009.pdf. Acesso em: 1 dez. 2018.

RIBAS, Claudia Silveira da Cunha. **Ações informacionais nas equipes de produção de educação a distância**: possibilidades e importância de atuação do bibliotecário. 2011. Tese (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

RIBAS, Isabel Cristina. Paulo Freire e a EaD: uma relação próxima e possível. **ABED**, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 1-10, jun. 2010. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/3042010090204.pdf>. Acesso em: 1 dez. 2018.

RIBEIRO, Luis Otoni Meireles; TIMM, Maria Isabel; ZARO, Milton Antônio. Gestão de EaD: A importância da visão sistêmica e da estruturação dos CEADs para a escolha de modelos adequados. **Revista Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 5, n. 1, p. 1-13, 2007. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/14316/8229>. Acesso em: 1 dez. 2018.

RIO, Francesca. **Library Support for Distance Learning Courses**: Literature Review. 2002. 22 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Università degli Studi di Parma, Northumbria, 2002. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/bfa0/4b5d7bb666d98ae0f54c5b629b5fe5c17873.pdf>. Acesso em: 28 out. 2019.

ROCHA, Claudia Regina Ribeiro. **Educação a distância e as bibliotecas dos polos de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil em Goiás**. 2019. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/88/o/Artigo_Claudia_Regina.pdf. Acesso em: 9 maio 2020.

RODRIGUES JUNIOR, Emílio; FERNANDES, Fabricio Juliano. Proposta de inclusão de carga horária semipresencial em cursos superiores presenciais. **Avaliação**, Campinas, Sorocaba, v. 19, n. 1, p. 179-192, mar. 2014.

SALA, Fabiana et al. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação por meio das redes sociais durante a Pandemia do COVID-19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, jan./jun. 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/43933/161680>. Acesso em: 10 set. 2020.

SALETOEDU. **Ensino a Distância**. 2020. Disponível em: <https://salettoedu.com/ensino-distancia-e-metodologia-bim-combinacao-perfeita>. Acesso em: 5 maio 2020.

SANTA ANNA, Jorge. Normalização bibliográfica no âmbito da transferência da informação: de um fazer técnico a uma atuação humanista. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 61-76, dez./mar. 2017.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; SIIMIONATO, Ana Carolina; ARAKAKI, Felipe Augusto. Definição de metadados para recursos informacionais:

apresentação da metodologia beam. **Revista Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 146-163, jan./abr. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/informacao/>. Acesso em: 10 fev. 2020.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Bibliotecas universitárias das instituições estaduais de ensino superior paranaenses e a mediação da informação no Facebook. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 15, n. 2, p. 442-468, maio/ago. 2017.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

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

SAVIANI, Dermeval. **Escola e democracia**: teorias da educação, curvatura da vara, onze teses sobre a educação política. 34. ed. Campinas: Autores Associados, 2001.

SAVIANI, Dermeval. Sobre a natureza e especificidade da Educação. **Germinal: Marxismo e Educação em Debate**, Salvador, v. 7, n. 1, p. 286-293, jun. 2015. Disponível em: ifibe.edu.br/arq/20150911214634120944442.pdf. Acesso em: 1 dez. 2018.

SCHWEITZER, Fernanda. **Produção científica em área de construção interdisciplinar**: educação a distância no Brasil. 2010. 88f. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/103323/285676.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 18 set. 2018.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (SEAD). 2019. **Apresentação**. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/sead/institucional/apresentacao>. Acesso em: 9 abr. 2019.

SEMBAY, Marcio Jose. **Educação a Distância**: bibliotecas de polos de apoio presencial e bibliotecários. 2009. 173f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/SEMBAY-Marcio.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2019.

SEMBAY, Marcio Jose; RODRIGUES, Rosângela Schwarz. Bibliotecas de Polos de Apoio Presencial: análise do acervo e serviços. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 19, n. 2, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/957>. Acesso em: 2 dez. 2018.

SENA, Priscila Machado Borges. **A biblioteca universitária na Educação a Distância**: papel, características e desafios. 2014. 144f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

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

SILVA, Andreza Regina Lopes da; DIANA, Juliana Bordinhão; RAYMUNDO, Gislene Miotto Catolino. **Gestão na produção de material didático para EaD: um estudo de caso.** 2015. Disponível em: http://www.abed.org.br/congresso2015/anais/pdf/BD_30.pdf. Acesso em: 14 maio 2020.

SILVA, Gesiele Farias da; GALLOTTI, Monica Marques Carvalho. O papel da Biblioteca e do Bibliotecário na Educação a Distância: caso na Biblioteca Sebastião Názaro do Nascimento no Instituto Federal do Rio Grande do Norte. **Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, jul./dez. 2019.

SILVA, Moema Brandão da. **Bibliotecas universitárias na EAD: processos e trajetórias em discussão.** 2014. 167f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS9V4Q4N/1/dissertacaomoemabrandao24mar15.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2018.

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

SISTEMA DE BIBLIOTECA DA UFAM (SISTBIB). **Sobre o Sistema.** 2019. Disponível em: <http://biblioteca.ufam.edu.br/sobre-sistebib/sobre-o-sistema>. Acesso em: 13 abr. 2019.

SISTEMA DE BIBLIOTECA DA UFMG (SB/UFMG). **Relatório Anual.** Belo Horizonte, 2016. Disponível em: https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/files/Relatorio_anual_2016_set17.pdf. Acesso em: 15 jun. 2020.

SISTEMA DE BIBLIOTECA DA UFMG (SB/UFMG). **Sobre o Sistema.** 2019. Disponível em: <https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/index.php/sobre-o-sistema/apresentacao>. Acesso em: 13 abr. 2019.

SISTEMA DE BIBLIOTECA E INFORMAÇÃO (SISBIN). **Inicial.** 2018. Disponível em: <http://www.sisbin.ufop.br/>. Acesso em: 20 jan. 2018.

SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECA DA UFRGS (SBU/FRGS). **Políticas e procedimentos.** 2019. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/bibliotecas/sbufrgs/politicas-e-procedimentos/>. Acesso em: 13 abr. 2019.

SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECA DA UFRPE (SIB/UFRP). **Sobre o Sistema.** 2019. Disponível em: <http://www.sib.ufrpe.br/>. Acesso em: 13 abr. 2019.

SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECA DA UnB (SIB/UnB). **Relatório de Atividades.** 2019. Disponível em: <https://www.bce.unb.br/wp-content/uploads/2018/03/Relat%C3%B3rio-de-Atividades-2017-BCE-UnB.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2019.

SMOLENTZOV, Vera Maria Neves; BORGES, Vanessa Anelli; SILVA, Eunice de Moura. O papel da biblioteca e do bibliotecário no processo ensino-aprendizagem da modalidade de educação a distância. **Avesso do Avesso**, v. 13, n. 13, p. 72-85, nov. 2015.

SOFFNER, Renato Kraide; KIRSCH, Deise Becker. Educação na cibercultura: as tecnologias da inteligência e a práxis educativa. **Revista Intersaberes**, v. 9, n. 18, p. 220-228, jul./dez. 2014. Disponível em:

<https://www.uninter.com/intersaberes/index.php/revista/article/view/666/0>. Acesso em: 1 dez. 2018.

SONNENWALD, Diana; LIVONEN, Mirja. Aninte grated human information behavior research framework for information studies. **Library & Information Science Research**, Chapel Hill, v. 21, n. 4, p. 429-457, nov. 1999.

SPUDEIT, Daniela; VIAPIANA, Noel; VITORINO, Elizete. Bibliotecário e educação a distância (EAD): mediando os instrumentos do conhecimento. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 15, n. 1, p. 54-70, jan./jun. 2010.

STALEY, David; MALENFANT, Kara. **Pensamento futuro para bibliotecários acadêmicos: ensino superior em 2025**. 2010. Disponível em: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>. Acesso em: 14 mar. 2020.

SUAIDEN, Emir José; FREITAS, Fabiane Nogueira. Os alunos do ensino a distância à margem das bibliotecas universitárias brasileiras: normas que excluem. In: CUEVAS CERVERÓ, Aurora et al. (Org.). **Investigación en Información, documentación y sociedad: Perspectivas y tendencias**. Madri: Universidad Complutense de Madrid, 2017. p. 321-330.

TERRA, Lucimara et al. O ensino a distância como agente transformador da realidade. **Revista Húmus**, Manaus, n. 4, p. 83-93, jan./abr. 2012. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/revistahumus/article/viewFile/1610/1271>. Acesso em: 1 dez. 2018.

TRIPATHI, Manorama; JEEVAN, V. E-book subscription in a distance education institution: A case of Indira Gandhi National Open University, India. **Serials Review**, v. 34, n. 2, p. 104-114, 2008.

TURY, Sandra; ROBINSON, Lyn; BAWDEN, David. The Information Seeking Behaviour of Distance Learners: A Case Study of the University of London International Programmes. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 41, n. 3, p. 312-321, maio 2015.

UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO (UAEADTec). **Quem somos**. 2019a. Disponível em: http://www.ead.ufrpe.br/trabalhe_conosco. Acesso em: 9 abr. 2019.

UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO (UAEADTec). **Projeto pedagógico do curso de licenciatura em letras/língua portuguesa – EAD**. 2019b. Disponível em: http://www.ead.ufrpe.br/sites/www.ead.ufrpe.br/files/Documentos/Letras%20EAD_PPC_2019-vers%C3%A3o%20final-17set-2019%20atualizado.pdf. Acesso em: 23 set. 2020.

VALE, Helena Cristina Pimentel do. **Condições de acesso à informação no contexto do polo de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil**. 2015. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFAL_7c7b511b940599bdbbb6b88c2dbae2bc. Acesso em: 11 dez. 2019.

VALE, Helena Cristina Pimentel do; MERCADO, Luis Paulo; PIMENTEL, Fernando Silvo Cavalcante. Condições de acesso à informação no contexto do polo de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil. **Revista Docência e Cibercultura**, v. 2, n. 1, 2018. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/re-doc/article/view/30655>. Acesso em: 12 ago. 2020.

VALLE, Lílian do. Ainda sobre espaço, tempo, presença e distância: questões para a EaD on-line. In: FIDALGO, Fernando Rocha et al. (Org.). **Educação a distância: meios, atores e processos**. Belo Horizonte: CAED, 2013. p 71- 79.

VIANNA, Carlos Eduardo Souza. Evolução histórica do conceito de educação e os objetivos constitucionais da educação brasileira. **Janus**, Lorena, ano 3, n. 4, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.publicacoes.fatea.br/index.php/janus/article/viewFile/41/44>. Acesso em: 1 dez. 2018.

VIEIRA, Eleonora Milano Falcão et al. Institucionalização da EaD nas Universidades Públicas: unicidade e gestão. **ABED**, Curitiba, v. 11, n. 1, p. 63-73, 2012. Disponível em: http://seer.abed.net.br/edicoes/2012/artigo_05_v112012.pdf. Acesso em: 1 dez. 2018.

VIEIRA, Márcia de Freitas. **A Gestão de EaD no contexto dos Polos de Apoio Presencial: proximidades e diferenças entre a Universidade Aberta do Brasil e as Instituições universitárias privadas**. 2018. 413f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Educação a Distância, Universidade Aberta de Portugal, Lisboa, 2018. Disponível em: https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/7182/1/TD_MarciaVieira.pdf. Acesso em: 2 fev. 2018.

VIEIRA, Márcia de Freitas. Desafios na gestão de EaD no contexto dos polos de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 3., 2014, Dourados. **Anais [...]**. Dourados: UFGD, 2014. Disponível em: <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/7182?locale=en>. Acesso em: 1 dez. 2018.

VIEIRA, Rosangela Souza. O papel das tecnologias da informação e comunicação na educação a distância: um estudo sobre a percepção do professor/tutor. **Associação Brasileira de Educação a Distância**, v. 10, n. 1, p. 1-6, 2011.

VIGGIANO, Rachel; AULT, Meredith. Online Library Instruction for Online Students. **Information Technology and Libraries**, p. 135, set. 2001. Disponível em: <https://linkgale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A79167175/AONE?u=capes&sid=AO NE&xid=1ca0a7b0>. Acesso em: 16 nov. 2019.

WALTRICK, Soraya Arruda. **Critérios para a seleção de fontes de informação científica multimídia em acesso livre na Internet: criação de acervo digital para cursos de graduação a distância**. 2009. 169f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/93170/270546.pdf?sequenc e=1&isAllowed=y>. Acesso em: 12 jan. 2020.

WILSON, Timothy. Models in information behaviour research, **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000007145>. Acesso em: 5 ago. 2020.

WILSON, Timothy. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

WOLF, Sérgio. **Influência da competência empreendedora dos coordenadores nos indicadores de desempenho dos Polos EAD**. 2014. 222f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível

em:<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/123245?show=full>. Acesso em: 20 dez. 2019.

WOLPERT, Ann. Services to Remote Users: Marketing the Library's Role. **Library Trends, Summer**, v. 1, p. 21, 1998. Disponível em: <https://link-gale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A53523835/AONE?u=capex&sid=AONE&xid=1b6fead7>. Acesso em: 20 jan. 2020.

YOUNG, Peter. Librarianship: A Changing Profession. *In*: **Books, Bricks and Bytes**. [S.l.]: Taylor e Francis Groop, 2017.

APÊNDICE A - LISTA DE DISSERTAÇÕES E TESES SOBRE AS BIBLIOTECAS E A EAD

(continua)

O QUE FOI FEITO			INSTITUIÇÃO	ABRANGÊNCIA			RESULTADOS
ANO	AUTOR	TÍTULO		QUESTÃO OU PROBLEMA DA PESQUISA	OBJETIVO GERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ANÁLISE OU RESULTADOS DOS DADOS
2000	Garcez, Eliane Maria Stuart	Identificação de necessidades e expectativas de usuários de bibliotecas nos cursos de educação a distância	Universidade Federal de Santa Catarina	Como identificar necessidades e expectativas informacionais, sob a óptica dos usuários (alunos e professores), dos cursos a Distância do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, que darão suporte aos gerenciadores de informação do LED e da Biblioteca Universitária, para projetar ou modificar modelos de bibliotecas direcionadas à Educação a Distância?	Identificar necessidades e expectativas informacionais, através de estudos de usuários (alunos e professores) pertencentes ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção-PPGEP da Universidade Federal de Santa Catarina [...]	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar, sob a óptica dos usuários, produtos informacionais de bibliotecas, necessários para dar suporte à Educação a Distância; • contribuir para melhorar o atendimento aos usuários de bibliotecas dos cursos a distância da Universidade Federal de Santa Catarina; • investigar o propósito de busca por informação em bibliotecas projetadas para dar suporte aos cursos a distância; • verificar se os usuários (alunos e professores) do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSC, a distância, são experientes ou inexperientes no processo de busca por informação; • detectar quais são os meios utilizados pelos usuários para a recuperação da informação; • verificar qual é o tempo tolerável, sob a óptica do usuário, para a obtenção da informação; • investigar como o usuário costuma adquirir informações; • identificar quais os temas que atualmente são mais importantes para integrar os acervos de bibliotecas projetadas para os cursos a Distância; • detectar a importância dos treinamentos no uso e na busca da informação, sob a óptica do usuário, e quais instrumentos são facilitadores para tais fins. 	Os resultados mostraram que os usuários necessitam de informação para a obtenção de conhecimento, motivados pela sua atualização, para produção de artigos científicos e dissertações. E esperam que as Unidades Informacionais disponibilizem produtos nos diversos suportes existentes, isto é, convencionais e digitais. Pressupõe um modelo de biblioteca híbrida como a mais adequada ao atendimento das necessidades e interesses destes “novos usuários”, pela sua alta flexibilização na prestação de serviços e por ser mais apropriada à realidade atual para a prestação de serviços.

(continuação)

Ano	Autor	Titulo	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise/Resultados dos dados
2001	Blattmann, Úrsula	Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação à distância Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação à distância	Universidade Federal de Santa Catarina	Interessa a esta pesquisa investigar como são oferecidos serviços e produtos para auxiliar no processo de ensino/aprendizagem aos estudantes e professores na Educação a Distância <i>online</i> .	Definir um modelo de gestão da informação digital online - biblioteca virtual - considerando as características dos serviços, em rede de computadores, no processo de aprendizagem na modalidade da educação à distância.	Identificar as características, os serviços e os produtos de bibliotecas que oferecem suporte de informação eletrônica/digital online na Educação à distância - identificar qual a estrutura necessária (básica) para o desenvolvimento do modelo de gestão no acesso à informação eletrônica via rede de computadores (Internet): equipamentos, programas mínimos necessários. - identifica a logística referente aos processos de aquisição, armazenamento e distribuição do acervo eletrônico e digital online para o atendimento da demanda informacional dos usuários na EaD. Elaborar um modelo de gestão para atender aos programas de EaD.	A análise dos resultados da coleta de dados possibilita caracterizar as necessidades e demandas informacionais dos sujeitos envolvidos em cursos oferecidos à distância pela Universidade Federal de Santa Catarina para viabilizar o desenvolvimento do modelo de gestão da informação online na educação à distância.

(continuação)

Ano	Autor	Título	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise/Resultados dos dados
2007	Cruz, Vilma Aparecida	Competências Informacionais dos Alunos dos Cursos a Distância da UNOPAR no Uso da Biblioteca Digital	Universidade Norte do Paraná-UNOPAR	Perguntamos: Os alunos de EaD têm independência suficiente para buscar as informações disponibilizadas na biblioteca digitais tem competência para fazer uso delas e ainda transformar em conhecimento os dados e informações que foram acessados?	Objetivo constatar se os alunos dos cursos a distância oferecidos pela UNOPAR, ao fazerem uso da Biblioteca Digital, desenvolvem essas competências, utilizando-se dos padrões de competência informacional (information literacy) apresentados pela ALA.	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar se os estudantes, ao fazerem uso da Biblioteca Digital determinam a natureza e a extensão da informação acessada para realização dos seus trabalhos acadêmicos, - Verificar se os estudantes ao fazerem uso da Biblioteca Digital acessam a informação necessária efetivamente e eficientemente; - Verificar se os estudantes ao fazerem uso da Biblioteca Digital, avaliam criticamente a informação e suas fontes; - Verificar se os estudantes ao fazerem uso da Biblioteca Digital incorporam em sua base de conhecimento e sistema de valor as informações; - Verificar se os estudantes individualmente ou em grupo, ao fazerem uso da biblioteca digital, usam efetiva as informações para embasar os conteúdos dos seus trabalhos acadêmicos; - Verificar se os estudantes, ao fazer uso da Biblioteca Digital entendem as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso da informação. 	Os resultados do estudo permitem afirmar que os estudantes demonstraram ter desenvolvido as competências informacionais estabelecidas nos 22 indicadores constantes dos cinco padrões propostos pela ALA na literatura da área sobre competência informacional.

(continuação)

Ano	Autor	Título	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise/Resultados dos dados
2009	Sembay, José, Marcio	a Educação a distância: bibliotecas de polos de apoio presencial e bibliotecários	Universidade Federal de Santa Catarina	Como os sistemas de Educação a Distância e bibliotecas de Polos de Apoio Presencial se configuram como espaço de atuação para os bibliotecários?-	<p>Analisar a atuação dos bibliotecários na EAD dos cursos de graduação e pós-graduação a distância nos polos de apoio presencial da UAB.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Levantar na literatura os papéis exercidos pelos bibliotecários nos sistemas de EAD;</p> <p>b) Descrever a situação das bibliotecas na EAD dos Polos de Apoio Presencial da UAB/UFSC;</p> <p>c) Identificar a atuação dos bibliotecários nos Polos de Apoio Presencial da UAB/UFSC na modalidade de EAD;</p> <p>d) Relatar a atuação dos bibliotecários nos núcleos de produção de material de EAD da UAB/UFSC.</p>	<p>No primeiro grupo de atores, o resultado em relação à existência de bibliotecas de Polos de Apoio Presencial é de 76,7%, e 50% afirmam que essas bibliotecas possuem menos de 500 livros no acervo. A falta de bibliotecários nos Polos de Apoio Presencial é de 86,7%, e 13,3% das respostas afirmam a existência desse profissional nesse cenário em dedicação em tempo parcial. No segundo grupo de atores, um participante afirma a existência de bibliotecários formados nas Equipes de Produção de Material de Educação a Distância em tempo parcial, e os outros dois afirmam a inexistência desses profissionais nesse cenário. Os padrões e normas de formatação dos materiais mais utilizados pelas equipes de produção de material de Educação a Distância, são o MEC e ABNT. Evidencia-se que os Polos de Apoio Presencial estão sendo credenciados com a existência de bibliotecas e com a falta do ator principal para a organização da informação nesses ambientes, o bibliotecário.</p>	

(continuação)

Ano	Autor	Título	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2009	Waltrick, Soraya Arruda.	Critérios para a seleção de fontes de informação científica multimídia em acesso livre na internet: criação de acervo digital para cursos de graduação a distância	Universidade Federal de Santa	Pergunta da pesquisa estabeleceu-se: Quais os critérios para a seleção de Fontes de informação científica multimídia, disponíveis e acesso livre, a ser incluída no acervo digital de uma biblioteca virtual que atenda a cursos de graduação na modalidade de ensino a distância?	Apresentar critérios para a seleção de fontes digitais de informação multimídia, de caráter acadêmico-científico, disponíveis em acesso livre, que sirvam como bibliografia complementar de cursos de graduação a distância, a serem disponibilizadas em uma biblioteca virtual.	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Investigar critérios para a seleção de fontes digitais de informação multimídia;</p> <p>b) Estabelecer critérios para a seleção de fontes digitais de informação multimídia;</p> <p>c) Aplicar critérios na seleção de conteúdos digitais multimídia recuperados em bases de dados em acesso livre e ferramentas de busca na Internet.</p>	Como resultado apresenta [...] Fluxos de Informação com o intuito de contribuir para o desenvolvimento de uma biblioteca virtual que atende a cursos superiores na modalidade de ensino a distância. Entre as conclusões pode-se destacar a síntese representada no infográfico referente aos serviços bibliotecários prestados pela biblioteca que atende a comunidade acadêmica virtual.

(continuação)

Ano	Autor	Título	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise/Resultados dos dados
2011	ARAUJO, SINAY SANTOS SILVA DE	Cultura Informacional e representações sociais	Universidade Federal de Minas Gerais	Como a cultura informacional que permeia o ambiente informacional da modalidade de educação a distância interfere no processo ensino aprendizagem e como essa interferência impacta o processo educativo que permite a formação integral dos sujeitos?	Objetivo geral identificar a cultura informacional que permeia o processo ensino-aprendizagem a distância a partir das representações sociais de alunos, tutores e professores envolvidos nesse processo e analisar a influência dessa cultura no processo educativo que permite a formação integral dos alunos.	Os objetivos específicos são: Descrever o ambiente sociocultural, no qual, os cursos de licenciatura em Ciências Biológicas, Matemática, Pedagogia e Química a distância da UFMG se realizam; Identificar o perfil dos alunos que estão matriculados nos cursos de licenciatura em Ciências Biológicas, Matemática, Pedagogia e Química a distância da UFMG; Caracterizar as percepções dos alunos, tutores e professores sobre: educação, ciência, informação e conhecimento no âmbito da cultura informacional e compreender como esses elementos repercutem no processo formativo; Identificar e sistematizar as necessidades informacionais de alunos, tutores e professores; Apreender e sistematizar o impacto da cultura informacional que permeia o processo ensino-aprendizagem a distância no processo formativo dos alunos.	Os Discursos do Sujeito Coletivo evidenciaram que as representações sociais estão relacionadas com o lugar social, no qual os sujeitos estão inseridos. A cultura informacional necessária ao processo ensino-aprendizagem a distância se relaciona, principalmente, com a necessidade dos sujeitos se adaptarem a essa modalidade educacional. As representações sociais evidenciadas nos Discursos dos Sujeitos Coletivo da pesquisa tornaram possível a compreensão dos limites e possibilidades da modalidade EaD no ensino superior e suas repercussões na vida e na formação acadêmica dos alunos.

(continuação)

Ano	Autor	Título	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2011	Cunha, Cláudia Silveira da	Ações informacionais nas equipes de produção de educação a distância : possibilidades e importância De atuação do bibliotecário	Universidade Federal de Minas Gerais		<p>O objetivo [geral] foi o de apreender a importância da incorporação do profissional Bibliotecário no contexto das equipes de produção, na modalidade de Educação a Distância (EAD), [que] advém da experiência em equipes de produção de material para a EAD, pela formação no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (CI) da ECI/UFMG.</p> <p>O [objetivo específico] foi o de analisar a incorporação do bibliotecário no contexto da equipe de EAD, bem como estabelecer a interlocução entre Ciência da Informação e Educação a Distância.</p>		<p>A análise evidenciou as especificidades e características das funções destes profissionais e aquelas exercidas pelos integrantes da equipe de produção em cada dimensão técnica, ou seja, seleção, organização, tratamento e disseminação e indicou que a pouca aplicação das atividades intrínsecas do bibliotecário, atuam como variáveis intervenientes e limitadoras, tanto na produção do material didático, quanto na efetividade do processo de ensino-aprendizagem na EAD. A reflexão crítica evidenciou a importância de incorporar na equipe de produção, de forma permanente e sistemática, o Bibliotecário, considerando que as técnicas informacionais, advindas da Biblioteconomia podem contribuir para a efetividade do trabalho da equipe de produção bem como em relação ao processo de ensino-aprendizagem.</p>

(continuação)

Ano	Autor	Titulo	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2013	COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira	Educação a distância, bibliotecas polo e o acesso informacional : um estudo de caso	Universidade Federal Rural de Pernambuco	Como a Biblioteca Universitária e os o Sistema de Bibliotecas poderão apoiar as bibliotecas onde a instituição oferece cursos na modalidade a distância?	O [objetivo específico] foi o de analisar a incorporação do bibliotecário no contexto da equipe de EAD, bem como estabelecer a interlocução entre Ciência da Informação e Educação a Distância.	Fornecer subsídios para melhorar os serviços prestados pelas bibliotecas no Polo [onde a instituição oferece o curso a distância]; Contribuir para elevar o nível da EaD na UFMG; Verificar Se os alunos da modalidade a Distância conhecem e ou examinam o material técnico-científico, se tem acesso; e são conhecidos por eles os acervos digitais do Sistema de Bibliotecas da UFMG; Investigar como os alunos da UFMG, dos cursos a distância obtém o apoio informacional as suas atividades de ensino e pesquisa.	Na primeira fase pode-se concluir, por meio da análise e observação dos dados, que o material bibliográfico dos polos, comparado à bibliografia básica dos cursos, não atende às demandas necessárias dos usuários e o ideal de uma biblioteca. Em relação ao estudo de usuários, 43% dos respondentes dizem não utilizar a biblioteca, e um dos motivos citados foram: "não possui os livros de que preciso" ou "falta de materiais". Ainda assim, dentre os respondentes, 57% disseram que utilizam a biblioteca do polo. [...]

(continuação)

Ano	Autor	Título	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2014	Silva Moema Brandao da	Bibliotecas universitárias na EAD: processos e trajetórias em discussão	Universidade Federal de Minas Gerais		<p>O objetivo desta pesquisa foi apreender os elementos da política institucional e da estrutura tecnológica e de recursos humanos vigentes nos sistemas de Bibliotecas Universitárias das Universidades Federais que ofertam cursos de graduação na modalidade à distância, por intermédio da Universidade Aberta do Brasil (UAB), e analisar como estes aspectos interferem na atuação do bibliotecário na modalidade a distância.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Detectar se há nas Bibliotecas das Universidades selecionadas norteamentos quanto às diretrizes, às normas e às indicações de seus objetivos e se estes contemplam a modalidade EAD; b) Apreender as disponibilidades de estrutura tecnológica implantada e/ou proposta/projeto de ampliação dos mesmos para dar conta da necessidade de EAD; c) Identificar e descrever como se apresenta a participação dos bibliotecários na modalidade EAD; d) Mapear os serviços prestados pelas Bibliotecas selecionadas para a pesquisa, a fim de identificar a convergência e as compatibilidades entre as exigências para a EAD e a realidade das Bibliotecas; e) Analisar de que forma o somatório das diretrizes políticas, da estrutura tecnológica e dos recursos humanos disponíveis institucionalmente no contexto das Bibliotecas das IFES selecionadas contribuem e potencializam a atuação das Bibliotecas/bibliotecários.</p>		<p>O resultado da pesquisa demonstrou que a política institucional para a modalidade a distância está em construção e que os direcionamentos em relação às ações orientadas para a participação da biblioteca universitária nesse contexto são incipientes. Destaca-se, também, que a estrutura tecnológica e de recursos humanos utiliza a mesma infraestrutura existente na modalidade presencial da Universidade. Evidencia-se ainda, que o ensino a distância conta com a participação docente em caráter voluntário e apoiado no sistema de bolsa, situação que dificulta a realização de contratos trabalhistas e a criação de vínculos.</p>

(continuação)

Ano	Autor	Titulo	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2014	Lucena, Teresa Cristina Moreira de	Interação entre biblioteca universitária e a estrutura de cursos na modalidade a distância: uma necessidade	Universidade Federal de Pernambuco	Investigar se há interação entre a biblioteca acadêmica e a estrutura de Educação a Distância (EAD) na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)	Objetivo foi investigar se há interação entre a biblioteca acadêmica e a estrutura de Educação a Distância (EAD) na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), além do nível de adequação de produtos e serviços ofertados pelo Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) às necessidades informacionais dos estudantes de cursos à distância. Realizar uma pesquisa documental nos projetos pedagógicos dos cursos de graduação na modalidade EAD, a fim de analisar o planejamento, em termos de serviços de informação presentes nesses projetos; ü Mapear as iniciativas de EAD (graduação) existentes na UFPE; ü Analisar como as iniciativas de EAD se interligam, na prática, com o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB/UFPE); ü Identificar possíveis necessidades de criação de serviços de informação ou de adaptação de serviços existentes para atender aos estudantes de cursos a distância; ü Apontar oportunidades de integração e colaboração entre o SIB e a estrutura de EAD da UFPE;		Foram identificadas possibilidades de atuação do SIB no contexto da EAD, que poderão contribuir tanto para a consolidação dessa modalidade de ensino na instituição, quanto para o fortalecimento do SIB. Entre elas: treinamento para os professores conteudistas em questões de normalização; desenvolvimento de manuais adequados para autoinstrução ou vídeos, ensinando a usar os produtos e serviços disponibilizados pelo SIB; uma maior divulgação de informações, notícias, produtos e serviços através do uso de redes sociais; apoio na organização dos termos de cessão de direitos autorais; levantamento de acervo relacionado ao curso e planejamento de compra de livros.

(continuação)

Ano	Autor	Título	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2014	Sena, Priscila Machado Borges	A biblioteca universitária na educação a distância: papel, características e desafios	Universidade Federal de Santa Catarina	Sabendo das dificuldades pelas quais passam as diferentes bibliotecas em nosso país, surge a preocupação sobre como estão sendo gerenciadas e mantidas essas instituições nos polos presenciais do Estado de Santa Catarina.	Objetivo geral: diagnosticar a situação atual das bibliotecas universitárias existentes nos polos de EaD, localizados no Estado de Santa Catarina, que ofertam cursos de graduação da Universidade Federal de Santa Catarina.	Para o seu cumprimento, objetiva-se, especificamente: a. Identificar os polos de EaD do Estado de Santa Catarina que ofertam cursos de graduação da UFSC; b. caracterizar os recursos humanos alocados nas bibliotecas quanto ao número de funcionários, formação, situação funcional e participação em educação continuada; c. identificar as características físicas das bibliotecas e a composição e características de seu acervo; d. caracterizar os usuários das bibliotecas e suas necessidades, bem como os recursos utilizados para a comunicação com os mesmos; e. identificar os produtos e serviços ofertados nas bibliotecas, seu horário de funcionamento e especificidades relativas ao processo de inclusão e acessibilidade.	Constata-se que papel da Biblioteca Universitária na EaD é o de contribuir para a satisfação das necessidades informacionais de professores, alunos, técnicos e comunidades nas quais estão inseridas, fornecendo acesso às distintas fontes de informação. [...] a presença desses profissionais contribuiria para uma série de melhorias a serem implementadas nas bibliotecas em questão. Percebe-se a necessidade da construção de parâmetros de qualidade que contribuam para a estruturação das bibliotecas dos polos de apoio presencial.

(continuação)

Ano	Autor	Titulo	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2015	Antônio, Alexei David	Comportamento de busca e uso da informação dos alunos do curso de pedagogia da UFSCar, nas modalidades a distância e presencial	Universidade Federal de Itajubá		Objetivo geral verificar o comportamento de busca e uso da informação dos alunos do curso de licenciatura em pedagogia, nas modalidades a distância e presencial, da Universidade Federal de São Carlos, enfocando o impacto das novas tecnologias sobre este comportamento.	<ul style="list-style-type: none"> - Resgatar os estudos de usuários e o estudo de comportamento informacional literatura científica, como parâmetro para análise e avaliação de ações de busca da informação; - Caracterizar o perfil dos alunos do curso de licenciatura em pedagogia a distância e presencial, a fim de analisar as variáveis que podem influenciar no comportamento de busca da informação. - Verificar a frequência dos alunos nas bibliotecas disponíveis e identificar fontes e canais de informações utilizados pelos alunos na busca de informações. - Analisar os critérios usados pelos alunos para identificar a confiabilidade e a qualidade das informações obtidas e a influência do treinamento na busca e uso da informação. 	Com os resultados desta pesquisa, foi possível obter um diagnóstico do comportamento de busca desses alunos, evidenciando que, em ambas as modalidades, as tecnologias de informação e comunicação influenciam este comportamento e colocam o aluno em uma posição de maior autonomia em relação aos acervos tradicionais das bibliotecas

(continuação)

Ano	Autor	Título	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2015	Jesus, Agnaldo Oliveira de	As bibliotecas nos polos de apoio presencial de educação à distância no estado da Bahia	Universidade Federal da Bahia	De que forma as bibliotecas dos polos de apoio presencial de EaD da Universidade Aberta do Brasil (UAB), na Bahia, atendem os discentes e disponibilizam materiais informacionais para os cursos na modalidade EaD.	O objetivo geral é analisar de que forma as bibliotecas de apoio presencial dos polos da UAB/BA atendem os discentes e disponibilizam materiais informacionais para os cursos na modalidade distância EAD.	objetivos específicos: identificar os cursos e as instituições de ensino mantenedoras dos cursos na modalidade EAD; levantar os tipos de produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas de apoio presencial aos discentes do ensino à distância	[...] Entre os aspectos problemáticos observados estão a falta de bibliotecário no quadro profissional dos polos, as bibliografias básica e complementar em sua maioria no formato impresso, não inclusão de recursos tecnológicos de redes sociais no ambiente da biblioteca, falta de cooperação das bibliotecas das universidades mantenedoras dos cursos no polo. Entre os aspectos positivos, destacamos a presença de todas as instituições públicas de ensino superior de origem baiana oferecendo cursos na modalidade EaD, além das instituições de ensino superior oriundas de outros estados e Distrito Federal: todos os polos demonstraram que possuem biblioteca na infraestrutura. Diante das evidências apontadas no resultado da pesquisa tornou-se possível concluir que a biblioteca de apoio presencial da EaD disponibiliza produtos e serviços focados nas necessidades dos discentes presenciais.

(continuação)

Ano	Autor	Título	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2015	Vale, Helena Cristina Pimentel do.	Condições de acesso à informação no contexto do polo de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil	Universidade Federal de Alagoas	Quais as condições de acesso à informação nos Polos de Apoio Presencial da UAB, considerando os Referencias de Qualidade para o Ensino Superior a Distância os instrumentos de Avaliação do MEC para bibliotecas?	Objetivo geral : se existe bibliotecário em conformidade com a proposta do Sistema UAB, os Referenciais de Qualidade para o Ensino Superior a Distância e os Instrumentos de Avaliação do MEC;	Se existem bibliotecas, serviços de acesso à informação e bibliotecários em conformidade com aqueles parâmetros . E como objetivos específicos: identificar a documentação legal existente sobre as bibliotecas nos Polos; Comparar com a atual realidade dos Polos; Aplicar questionário/ Investigar sobre a exigência legal para implantação dos Polos da UAB e investigar se existem bibliotecas e serviços de acesso à informação disponibilizada aos estudantes, tutores e professores dos Polos de Apoio Presencial da UAB. identificar a documentação legal existente sobre as bibliotecas nos Polos; Comparar com a atual realidade dos Polos	Para a coleta de dados, optou-se pelo questionário disponibilizado online, a partir da ferramenta Google Docs. Os dados foram analisados e interpretados considerando os objetivos das bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial da UAB sorteados aleatoriamente Os resultados comprovam a existência de biblioteca e a quase inexistência do bibliotecário nos Polos de Apoio Presencial, comprometendo o acesso a informação, de formas adequadas resultados evidenciam que existe a necessidade de políticas públicas a nível estadual e municipal, para garantir a implantação, a manutenção e o funcionamento das bibliotecas em conformidade com a atual legislação. Este estudo propõe sugestões de melhorias para adequar as bibliotecas dos Polos às demandas dos estudantes dos cursos ofertados pela IPES.

(continuação)

Ano	Autor	Titulo	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2017	Fernandes, Luís Bouquillard Ribeiro	Bibliotecas no contexto da educação a distância: estudo de caso em uma Instituição de Ensino Superior	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	Até que ponto as bibliotecas dos polos de apoio presencial da UAB/UFRN estão adequadamente estruturadas para o atendimento aos seus usuários?	<p>Analisar a realidade atual de bibliotecas dos polos de apoio presencial da UAB/UFRN</p> <p>Diferenciar os diversos tipos e categorias de bibliotecas; Identificar os principais produtos e serviços que podem existir nessas unidades de informação;</p> <p>Investigar o marco regulatório da EAD, especialmente os instrumentos normativos do Ministério da Educação (MEC), que credenciam e orientam a disponibilização de bibliotecas nos polos da UAB, Identificar e caracterizar os polos de apoio presencial da UAB , onde a UFRN oferta cursos de graduação na modalidade a distância; Identificar a realidade atual das bibliotecas dos polos da UAB/UFRN.</p>	<p>Os principais resultados apontam que a maioria das bibliotecas não está adequadamente estruturada para o atendimento ao seu público alvo, uma vez que não estão informatizadas; não oferecem importantes serviços, tais como: normalização de documentos e elaboração de ficha catalográfica; também não dispõem de bibliotecários atuando nessas unidades de informação. Nesse sentido, entende-se que as seguintes ações podem ser desenvolvidas a fim de melhorar a oferta de produtos e serviços informacionais aos usuários da EAD: a participação da biblioteca universitária da IES ofertante dos cursos, nesse processo; a criação de um setor específico, para o atendimento aos diversos atores participantes dessa modalidade de ensino na instituição; a contratação de bibliotecários, para atuar nas bibliotecas dos polos e na equipe profissional multidisciplinar da EAD da UFRN.</p>	

(continuação)

Ano	Autor	Titulo	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2018	Ferreira, Ligia Leite Castelli	Biblioteca como infraestrutura de apoio para a Educação a Distância	Universidade Federal de São Carlos	Como adequar diretrizes consolidadas internacionalmente à realidade das bibliotecas universitárias brasileiras na educação a distância, tendo como norte o desenvolvimento da competência em informação (ColInfo) e da competência científica?	Objetivo geral desta investigação é analisar e discutir o papel da biblioteca como infraestrutura de apoio à educação a distância.	objetivos específicos são: descrever o panorama da Educação a Distância no Brasil, destacando as orientações do Ministério da Educação para o funcionamento deste equipamento, contextualizando a Educação a Distância na Universidade Federal de São Carlos; caracterizar e discutir a biblioteca universitária e seu potencial de ação na educação a distância; sistematizar e apresentar o panorama de pesquisa em EaD, analisar a conjuntura de construção e uso dos polos de apoio presencial com interesse na caracterização das bibliotecas dos polos; analisar produtos e serviços da Biblioteca Comunitária da Universidade Federal de São Carlos ao discutir a existência ou não de itens desenvolvidos especificamente para estes públicos e, por fim, realizar uma análise e discussão dos resultados.	Os resultados revelam que o formato da modalidade a distância no Brasil leva a fragilidades no planejamento da infraestrutura física de biblioteca, que se reflete na qualidade dos serviços oferecidos aos universitários a distância; a revisão sistemática de literatura do SIED mostra apenas 4 artigos científicos sobre o tema biblioteca e EaD de um total de 749 artigos científicos; o tema biblioteca e educação a distância na Ciência da Informação e áreas afins apresentam 45 artigos. Por fim, autores que se aprofundam na temática biblioteca e EaD compreendem a biblioteca como recurso pedagógico enquanto os documentos governamentais brasileiros a descrevem como infraestrutura física, um descompasso; e, a biblioteca universitária aqui representada pela Biblioteca Comunitária da UFSCar oferece serviços online em bases de dados via proxy para usuários remotos. A conclusão é que o papel da biblioteca não foi capturado no universo brasileiro de EaD, não foi bem delineado. Apesar de oportunidades de contribuição da biblioteca para EaD, em termos de estrutura física, material e de inserção no processo de ensino aprendizagem, na prática, ainda não existe ação formal concreta de biblioteca universitária, acadêmica e institucionalizada envolvida nas ações de EaD [...].

(conclusão)

Ano	Autor	Título	Instituição	Questão ou Problema da Pesquisa	Objetivo geral	Objetivos específicos	Análise / Resultado dos dados
2018	Freitas, Fabiane Nogueira	Normas e diretrizes para bibliotecas universitárias brasileiras na educação a distância: proposta de atualização no contexto das competências em informação científicas	Universidade de Brasília	Assuntos que impactam a questão da pesquisa. Buscou-se abarcar as bibliotecas universitárias, o ensino a distância e as competências tidas como científicas e em informação, bem como os pontos de intersecção entre estas temáticas.	GERAL ; Identificar as normas e instrumentos de avaliação existentes voltados às bibliotecas universitárias na EAD, buscando compreender a dinâmica destas unidades de informação no contexto da educação a distância	-Desenvolver estudos comparativos das normativas vigentes para as bibliotecas de cursos de ensino superior a distância no Brasil com diretrizes consolidadas internacionalmente voltadas às bibliotecas no ensino a distância. "Averiguar se as normas e instrumentos de avaliação brasileiros estão em consonância com o desenvolvimento das competências científicas e em informação (CoInfo)", serão analisadas as informações obtidas por meio dos objetivos específicos 1 e 2 com orientações para o desenvolvimento de ações de competência científica e em informação, elaboradas por instituições consolidadas. Portanto, os dados para esta análise dar-se-ão a partir dos resultados dos objetivos anteriores.	Verificado os aspectos das normas condizentes ou não com as diretrizes internacionais, busca-se, principalmente, propor ajustes para a viabilização do desenvolvimento das competências científicas e em informação. Estas competências são quesitos necessários ao desenvolvimento da aprendizagem autônoma por parte dos discentes. Não mais trabalhando apenas em prol de uma biblioteca que vise a disponibilização de acervos e espaço físico, mas que seja agente na formação dos estudantes.

APÊNDICE B – FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS – PESQUISA DOCUMENTAL

LEVANTAMENTOS DE DADOS DAS INSTITUIÇÕES PESQUISADAS

(continua)

NOME DA INSTITUIÇÃO	REGIMENTO DISPONÍVEL	ORGANOGRAMA	RELATÓRIO	OUTROS
UFAM				
UFMG				
UFOP				
UFRGS				
UFRPE				
UnB				
NOME DA INSTITUIÇÃO	MISSAO	VISÃO	OBJETIVOS	
UFAM				
UFMG				
UFOP				
UFRGS				
UFRPE				
UnB				
NOME DA INSTITUIÇÃO	EQUIPE DE TRABALHO			
UFAM				
UFMG				
UFOP				
UFRGS				
UFRPE				
UnB				

(conclusão)

INSTITUIÇÃO /SISTEMA DE BIBLIOTECAS	TRABALHA COM A EAD	SETOR PRÓPRIO PARA ATENDER O ALUNO DE EAD	CONSTA NO ORGANOGRAMA DO SISTEMA O SETOR?	SERVIÇOS DE PARCERIA COM O ORGÃO RESPONSÁVEL PELA EAD NA INSTITUIÇÃO
UFAM				
UFMG				
UFOP				
UFRGS				
UFRPE				
UnB				
UFAM				
	OUTROS			

APÊNDICE C - CADASTRO DO PROJETO DE PESQUISA NA PLATAFORMA BRASIL

← → ↻ 🏠

plataformabrasil.saude.gov.br/visao/pesquisador/gerirPesquisa/gerirPesquisaAgrupador.jsf

⋮ 🛡️ ☆

📄 📁 📄 📄 📄

🏠

👤

DETALHAR PROJETO DE PESQUISA

- DADOS DA VERSÃO DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PARA USUÁRIOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
 Pesquisador Responsável: Beatriz Valadares Ceidón
 Área Temática:
 Versão: 2
 CAAE: 25908119.0.0000.5149
 Submetido em: 16/12/2019
 Instituição Proponente: Escola de Ciências da Informação
 Situação da Versão do Projeto: Aprovado
 Localização atual da Versão do Projeto: Pesquisador Responsável
 Patrocinador Principal: Financiamento Próprio



Comprovante de Recepção:  PB_COMPROVANTE_RECEPCAO_1461796

- DOCUMENTOS DO PROJETO DE PESQUISA

Tipo de Documento	Situação	Arquivo	Postagem	Ações
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Versão em Tramitação (E1) - Versão 3 <ul style="list-style-type: none"> ↳ Emenda (E1) - Versão 3 <ul style="list-style-type: none"> ↳ Currículo dos Assistentes ↳ Documentos do Projeto <ul style="list-style-type: none"> ↳ Comprovante de Recepção - Submissão ↳ Cronograma - Submissão 1 ↳ Declaração de Instituição e Infraestrutura ↳ Declaração de Pesquisadores - Submis ↳ Folha de Rosto - Submissão 1 ↳ Outros - Submissão 1 ↳ Projeto Detalhado / Brochura Investigad ↳ TCLE / Termos de Assentimento / Justifi ↳ Versão Atual Aprovada (PO) - Versão 2 ↳ Projeto Completo 				

APÊNDICE D - PARECER DO PROJETO DE PESQUISA APROVADO PELA CÂMARA DEPARTAMENTAL DO PROGRAMA



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

PARECER SUBSTANCIADO

TÍTULO DO PROJETO: ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PARA USUÁRIOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

PESQUISADOR INTERESSADO: MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA

ORIENTADORA RESPONSÁVEL: Profa. BEATRIZ VALADARES CENDÓN

INSTITUIÇÃO RESPONSÁVEL: Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento (PPGGOC/UFMG) / UFMG / Escola de Ciência Informação

ÁREA TEMÁTICA: Gestão e Tecnologia da Informação (Linha de Pesquisa)

APRESENTAÇÃO DO PROJETO

A doutoranda MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA é aluna regular da UFMG, matriculada no Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento (PPGGOC), da Escola de Ciência da Informação, orientada pela professora Dra. Beatriz Valadares Cendón. Conforme informações que constam no seu projeto já qualificado, intitulado "ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PARA USUÁRIOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA".

O traçado da pesquisa permite a compreensão do desenvolvimento de suas etapas. Com o levantamento da literatura a doutoranda observou que a literatura sobre esta temática "Bibliotecas no contexto da Educação a Distância" e "Recursos informacionais disponibilizado para os alunos da modalidade a distância", é carente no cenário brasileiro.

Assim, o problema contemplado na pesquisa envolve a gestão dos recursos informacionais no que se refere à disponibilização, acesso e uso desses recursos para os usuários da Educação a Distância.

No capítulo da metodologia a doutoranda caracteriza-a como aplicada, exploratória, bibliográfica, descritiva e quali-quantitativa. O universo de pesquisa trata-se de cinco universidades federais assim distribuídos: "cinco Diretores de Sistemas de Biblioteca e cinco Diretores dos Centros de Apoio de Educação a Distância de Universidades Federais"; e um universo de 10% dos alunos de um curso a distância das instituições, ora investigadas.

APÊNDICE E - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - ENTREVISTA COM DIRETORES

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa **“ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PARA USUÁRIOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA”**.

Esta é uma pesquisa de **natureza** social e **justifica-se** considerando a valorização e a democratização do ensino a distância no Brasil e a contribuição das bibliotecas ou Sistemas de bibliotecas, enquanto estruturas apoiadoras do ensino, pesquisa e extensão das universidades, e organizadoras do conhecimento.

Os **objetivos** incluem identificar os Sistemas de Bibliotecas que têm trabalhado em parceria com o ensino a distância no apoio ao aluno da EaD; averiguar se os Sistemas de Bibliotecas possuem unidades, setores e/ou departamentos responsáveis para tratar sobre a Educação a Distância; e quais serviços e produtos são disponibilizados para o aluno dessa modalidade; e a satisfação desses alunos com o apoio informacional recebido; e verificar a existência de interação entre os Sistemas de Bibliotecas e os Centros de Apoio a EaD, nas instituições.

Para esta etapa da pesquisa adotar-se-ão os seguintes **procedimentos metodológicos**: constará de uma entrevista semiestruturada com os diretores de Sistemas de Bibliotecas e os diretores de Centro de Apoio a Educação a Distância, nas instituições pesquisadas.

Os **riscos** envolvidos na pesquisa consistem em “possibilidades do não entendimento de alguma questão constante no roteiro de entrevista”. A pesquisa terá como **benefícios** a contribuição de uma proposta de um modelo para elaboração de um “plano de gerenciamento para as bibliotecas das instituições de ensino no que se refere à disponibilização, acesso e uso dos recursos informacionais para os alunos da EaD”.

Para participar deste estudo o Sr. (a) será entrevistado pela pesquisadora com duração de 30 (trinta) minutos e, no máximo, 50 (cinquenta) minutos. O **método** utilizado com a participação do Sr (a) será por meio de vídeo conferência ou pessoalmente. As **questões norteadoras da entrevista** constam de perguntas e respostas e estão ligadas com os objetivos da pesquisa, ora mencionados e contemplarão os seguintes aspectos, tais como: a) perfil do entrevistado - formação acadêmica, tempo de atuação no cargo, Instituição e setor que atua, dentre outras; b) contribuições da biblioteca na EaD - papel da EaD no ensino superior; setor da Biblioteca para tratar de assuntos da EaD, interação dos Sistemas de Bibliotecas com os Centros de Apoio a Educação a Distância, dentre outras; c) Serviços oferecidos - tipos de serviços e produtos oferecidos aos alunos da EaD pela

Biblioteca, forma de atendimento/interação com os usuários, oferta de treinamento para os alunos da Educação a Distância, dentre outras.

O Sr (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira e caso sejam identificados e comprovados danos provenientes desta pesquisa, tem assegurado o direito à indenização. O Sr. (a) terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar e a qualquer tempo e sem quaisquer prejuízos, valendo a desistência a partir da data de formalização desta, e sendo sua participação voluntária. A recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr. (a) é atendido (a) pelo pesquisador, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados obtidos estarão à sua disposição quando finalizada.

O termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, no "**local da pesquisa**", qual seja na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (ECI-UFMG) e a outra será fornecida (ou encaminhado) ao Sr. (a). Os dados, materiais e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos (ou até 10 (dez) anos na sala 3006 da (ECI-UFMG) e após esse tempo serão destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resoluções Nº 466/12; 441/11 e a Portaria 2.201 do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares), utilizando as informações somente para fins acadêmicos e científicos. O **procedimento de consentimento** se dará por meio de uma solicitação via e-mail enviado pela pesquisadora aos diretores e a concordância dos diretores, aceitando e autorizando a *entrevista via vídeo ou pessoalmente. As entrevistas realizadas *online* não fará necessária a assinatura– sendo que será anexado o e-mail de concordância para a entrevista.

*Eu, _____, RG _____
fui informado (a) dos objetivos, métodos, riscos e benefícios da pesquisa "**Acesso e uso da informação em sistemas de bibliotecas universitárias para usuários da educação a distância**", de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Declaro que concordo em participar desta pesquisa. Recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido pelo pesquisador, que me deu a oportunidade de ler e esclarecer todas as minhas dúvidas.

() Concordo que as respostas das entrevistas/questionários sejam somente para esta pesquisa.

_____ / _____ / _____

Nome completo do participante

Data Assinatura do participante

Obs. *Nas entrevistas via videoconferência será anexado o e-mail de concordância coma entrevista.

<p>Nome completo do Pesquisador: Doutoranda: Maria Elizabeth de Oliveira da Costa Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação / UFMG - (31) 3409-5206 Telefones: (31) 9 99594087 E-mail: mabethcosta@gmail.com</p> <p>Assinatura:</p>	<p>Nome completo Pesquisador - Responsável Orientadora: Professora Beatriz Valadares Cendón Departamento de Organização e Tratamento da Informação (DOTI) - Escola de Ciência da Informação/UFMG Telefones: (31)3409-6104e (31) 3409-5206 E-mail: cendon@eci.ufmg.br</p> <p>Assinatura:</p>
--	--

Em caso de dúvidas, com respeito aos aspectos éticos desta pesquisa, você poderá consultar: **COEP-UFMG - Comissão de Ética em Pesquisa da UFMG** Av. Antônio Carlos, 6627. Unidade Administrativa II - 2º andar - Sala 2005.

Campus Pampulha. Belo Horizonte, MG – Brasil. CEP: 31270-901. E-mail: coep@prpq.ufmg.br. Tel.: 34094592.

APÊNDICE F - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa “**ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PARA USUÁRIOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**”.

Esta é uma pesquisa de **natureza** social **justifica**-se considerando a valorização e a democratização do ensino a distância no Brasil e a contribuição das bibliotecas ou Sistemas de bibliotecas, enquanto estruturas apoiadoras do ensino, pesquisa e extensão das universidades, e organizadoras do conhecimento. Sendo assim, essas unidades “Bibliotecas “precisam acompanhar e apoiar os alunos da modalidade de Educação a Distância, no que se refere à disponibilização, acesso e uso dos recursos informacionais técnico-científicos, de modo a contribuir com as atividades acadêmicas desses usuários.

Os **objetivos** incluem identificar os Sistemas de Bibliotecas que têm trabalhado em parceria com o ensino a distância no apoio ao aluno da EaD; averiguar se os Sistemas de Bibliotecas possuem unidades, setores e/ou departamentos responsáveis para tratar sobre a Educação a Distância, e quais serviços e produtos são disponibilizados para o aluno dessa modalidade; verificar se os alunos da Educação a Distância conhecem e/ou examinam o conteúdo informacional do material técnico-científico e se têm acesso a eles; investigar como os alunos obtêm o apoio informacional as suas atividades de estudo e pesquisa e a satisfação desses alunos com o apoio informacional recebido.

Para esta fase da pesquisa “Estudo de Usuários” adotar-se-ão os seguintes **procedimentos metodológicos**: envio de um questionário on-line com perguntas e respostas abertas e fechadas aos estudantes. Será usado o software qualtrics ou outro que possuir uma interface amigável no uso de gerenciamento de questionários via Internet. As **questões do questionário** estão ligadas com os objetivos da pesquisa, ora mencionadas.

Os **riscos** envolvidos na pesquisa consistem em “possibilidades do não entendimento e desconforto” de alguma questão constante no questionário e entrevista.

A pesquisa terá como **benefícios** a contribuição da proposta de um modelo para elaboração de um plano de gerenciamento para as bibliotecas das instituições de ensino no que se refere à disponibilização, acesso e uso dos recursos informacionais para os alunos da EaD”.

Quanto às questões norteadoras, elas contemplarão os seguintes aspectos, tais como: a) perfil do entrevistado (curso em que está matriculado, instituição, dentre outras); b) serviços utilizados (tipos de serviços e produtos utilizados pelos alunos da modalidade de Educação a Distância, forma de atendimento/interação com as bibliotecas ou bibliotecários da instituição que

oferece o curso, participação em treinamento, dentre outras); c) percepção dos usuários (níveis de satisfação, indicação de melhorias, dentre outras).

O Sr. (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Apesar disso, caso sejam identificados e comprovados danos provenientes desta pesquisa, o Senhor (a) tem assegurado o direito à indenização. O Sr. (a) terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar e a qualquer tempo e sem quaisquer prejuízos, valendo a desistência a partir da data de formalização desta. A sua participação é voluntária, e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr. (a) é atendido (a) pelo pesquisador, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados obtidos pela pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. O (A) Sr. (a) não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, no "**local da pesquisa**", qual seja na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (ECI-UFMG) e a outra será entregue ao coordenador do Centro /Secretaria de Educação a Distância da instituição da sua instituição, sendo este o procedimento do registro de consentimento.

Os dados, materiais e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos (ou até 10 (dez) anos na sala 3006 da (ECI-UFMG) e após esse tempo serão destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resoluções Nº 466/12; 441/11 e a Portaria 2.201 do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares), utilizando as informações somente para fins acadêmicos e científicos.

Belo Horizonte, 14 de dezembro de 2019.

<p>Nome completo da Pesquisadora: Doutoranda: Maria Elizabeth de Oliveira da Costa Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação /UFMG Telefones: (31) 9 99594087 E-mail: mabethcosta@gmail.com Assinatura:</p>	<p>Nome Completo da Pesquisadora Responsável: Orientadora: Professora Beatriz Valadares Cendón- Departamento de Organização e Tratamento da Informação (DOTI) Escola de Ciência da Informação/UFMG Telefones: (31)3409-6104 – (31) 3409-5206 E-mail: cendon@eci.ufmg.br Assinatura:</p>
--	--

--	--

Em caso de dúvidas, com respeito aos aspectos éticos desta pesquisa, você poderá consultar:

COEP-UFMG - Comissão de Ética em Pesquisa da UFMG- Av. Antônio Carlos, 6627. Unidade Administrativa II - 2º andar - Sala 2005. Campus Pampulha. Belo Horizonte, MG – Brasil. CEP: 31270-901. E-mail: coep@prpq.ufmg.br. Tel.: 34094592.

APÊNDICE G - TERMO DE COMPROMISSO DE UTILIZAÇÃO DE DADOS

1. Identificação dos membros do grupo de pesquisa

Nome completo	Identificação	Assinatura
Maria Elizabeth de Oliveira Costa		assinado
Beatriz Valadares Cendón		assinado

2. Identificação da pesquisa

a) **Título do Projeto:** Acesso e uso da informação em Sistemas de Bibliotecas Universitárias para usuários da Educação a Distância.

b) **Departamento/Faculdade/Curso:**

Departamento de Organização e Tratamento da Informação (DOTI)

Escola de Ciência da Informação/UFMG

Doutorado no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento

c) **Pesquisadora Responsável:**

Professora: Beatriz Valadares Cendón (Orientadora)

Maria Elizabeth de Oliveira da Costa (Doutoranda)

3. Descrição dos Dados

Os dados da pesquisa, nesta etapa, consta do universo de alunos da EaD, e será enviado um questionário com questões abertas e fechadas as quais estão ligadas com os objetivos da pesquisa, ora mencionados.

Os dados obtidos na pesquisa somente serão utilizados para o projeto vinculado. Para dúvidas de aspecto ético, pode ser contactado o Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG (CEP/UFMG): Av. Antônio Carlos, 6627, Pampulha – Belo Horizonte – MG – CEP

31270-901 Unidade Administrativa II – 2º Andar – Sala: 2005 - Telefone: (031) 3409-4592 –
E-mail: coep@prpq.ufmg.br.

4. Declaração dos pesquisadores

Os pesquisadores envolvidos no projeto se comprometem a manter a confidencialidade sobre os dados (e-mails e contatos dos participantes que serão convidados, com a anuência da instituição) coletados nos arquivos do **local do banco ou instituição de coleta**, bem como a privacidade de seus conteúdos, como preconizam a Resolução 466/12, e suas complementares, do Conselho Nacional de Saúde.

Declaramos entender que a integridade das informações e a garantia da confidencialidade dos dados e a privacidade dos indivíduos que terão suas informações acessadas estão sob nossa responsabilidade. Também declaramos que não repassaremos os dados coletados ou o banco de dados em sua íntegra, ou parte dele, a pessoas não envolvidas na equipe da pesquisa.

Os dados obtidos na pesquisa somente serão utilizados para este projeto. Todo e qualquer outro uso que venha a ser planejado, será objeto de novo projeto de pesquisa, que será submetido à apreciação do CEP UFMG.

Devido à impossibilidade de obtenção do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido de todos os sujeitos, assinaremos esse Termo de Consentimento de Uso de Banco de Dados, para a salvaguarda dos direitos dos participantes.

Belo Horizonte, 02 dezembro de 2019.

Nome completo (sem abreviação)	Assinatura
Maria Elizabeth de Oliveira Costa	
Beatriz Valadares Cendón	

APÊNDICE H – PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MINAS GERAIS



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO EM SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PARA USUÁRIOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Pesquisador: Beatriz Valadares Cendón

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 25908119.0.0000.5149

Instituição Proponente: Escola de Ciências da Informação

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.803.133

Apresentação do Projeto:

Segundo informa no TCLE_QuestionárioAlunos.pdf: "Para esta pesquisa adotar-se-ão os seguintes procedimentos metodológicos: "Pesquisa Bibliográfica, Documental, Estudo de Caso e Estudo de Usuários". A pesquisa consta de três etapas. A primeira apresenta uma pesquisa bibliográfica, do tipo revisão sistemática no campo da Ciência da Informação e Biblioteconomia, identificando o "estado da arte" sobre a temática. A segunda etapa é uma pesquisa documental, realizada em sites das universidades, Centros de Apoio à Educação a Distância e os Sistemas de Bibliotecas das instituições analisadas. Essa etapa constará de uma entrevista semiestruturada com os diretores de Sistemas de Bibliotecas e os 1 busca conhecer a visão dos usuários, a partir de aplicação de um questionário on-line via software Qualtrics."

Objetivo da Pesquisa:

Segundo PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1461796.pdf:

Objetivo Primário: Descrever o panorama dos Sistemas de Biblioteca e sua integração com a EaD no Brasil, destacando as orientações e apoio aos usuários dessa modalidade de ensino, com o intuito de propor um plano de gerenciamento para as bibliotecas das instituições de ensino no que se refere à disponibilização, acesso e uso dos recursos informacionais para os usuários da EaD.

Objetivo Secundário: a) Apresentar o panorama de pesquisa em EaD, a partir dos periódicos, teses

Endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 2º Ad S1 3035

Bairro: Unidade Administrativa II **CEP:** 31.270-901

UF: MG **Município:** BELO HORIZONTE

Telefone: (31) 3409-4592

E-mail: coep@pqp.ufmg.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MINAS GERAIS



Continuação do Parecer: 3.663.133

e dissertações da área de Ciência da Informação e Biblioteconomia, com destaque aos trabalhos publicados sobre bibliotecas no contexto da EaD; b) identificar se nos Sistemas de Bibliotecas possuem unidades, setores e/ou departamentos responsáveis para tratar sobre a EaD e que serviços e produtos são disponibilizados para o aluno da EaD; c) Analisar os Sistemas de Bibliotecas que têm trabalhado em parceria com o Centro de Apoio ao Ensino a Distância da Instituição, referente ao apoio informacional ao usuário, e se existe uma integração entre esses dois órgãos da universidade; d) Analisar se os alunos da EaD conhecem e/ou examinam o conteúdo informacional do material técnico-científico, se têm acesso a eles, e como fazem para obter o apoio informacional, de acordo com as suas atividades de ensino, pesquisa e extensão; e) Investigar a satisfação dos alunos da EaD com o apoio informacional recebido.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Segundo TCLE_QuestionarioAlunos.pdf: "Os riscos envolvidos na pesquisa consistem em "possibilidades do não entendimento de alguma questão constante no questionário ou roteiro de entrevista". A pesquisa terá como benefícios a contribuição de uma proposta de um modelo para elaboração de "plano de gerenciamento para as bibliotecas das instituições de ensino no que se refere à disponibilização, acesso e uso dos recursos informacionais para os alunos da EaD".

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisadora atendeu parcialmente as solicitações do Número do Parecer: 3.746.664 PB_PARECER_CONSUBSTANCIADO_CEP_3746664.pdf.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Carta_Resposta.pdf: Carta resposta ao Número do Parecer: 3.746.664 deste Comitê.

TCUD.pdf: Termo de Compromisso de Utilização de Dados (TCUD)

CRONOGRAMAREFEITO.pdf: cronograma atualizado.

TCLE_EntrevistaDiretores.pdf: "A entrevista terá a duração de 30 (trinta) minutos e, no máximo, 50 (cinquenta) minutos. O método utilizado com a participação do Sr (a) será por meio de vídeo conferência ou pessoalmente. As questões norteadoras da entrevista constam de perguntas e respostas e estão ligadas com os objetivos da pesquisa, ora mencionados. Quanto as questões norteadoras elas contemplarão os seguintes aspectos, tais como: a) perfil do entrevistado

Endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 2º Acl 51 30025

Bairro: Unidade Administrativa II **CEP:** 31.270-901

UF: MG **Município:** BELO HORIZONTE

Telefone: (31)3409-4392

E-mail: comp@prpq.ufmg.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MINAS GERAIS



Continuação do Formosr: 3.003.133

(formação acadêmica, tempo de atuação no cargo, Instituição e setor que atua, dentre outras); b) contribuições da biblioteca na Educação a Distância (papel da Educação a Distância no ensino superior; setor da Biblioteca para tratar de assuntos da Educação a Distância, interação das bibliotecas ou Sistemas de Bibliotecas com os Centros de Apoio a Educação a Distância, dentre outras); c) Serviços oferecidos (tipos de serviços e produtos oferecidos aos alunos da Educação a Distância pela Biblioteca, forma de atendimento/interação com os usuários, oferta de treinamento para os alunos da Educação a Distância, dentre outras)."

TCLE_ QuestionárioAlunos.pdf: "Para participar deste estudo será enviado um questionário eletrônico pelo pesquisador, da cidade de Belo Horizonte, via e-mail. O preenchimento do questionário terá a duração aproximada de, no máximo, 15 minutos. As questões norteadoras do questionário constam de perguntas com respostas abertas e fechadas e estão ligadas com os objetivos da pesquisa, ora mencionados. Quanto às questões norteadoras, elas contemplarão os seguintes aspectos, tais como: a) perfil do entrevistado (curso em que está matriculado, endereço institucional, dentre outras); b) serviços utilizados (tipos de serviços e produtos utilizados pelos alunos da Educação a Distância, forma de atendimento/interação com os bibliotecários, participação em treinamento, dentre outras); c) percepção dos usuários (níveis de satisfação, indicação de melhorias, dentre outras)."

Recomendações:

O Termo de Compromisso de Utilização de Dados (TCUD) se aplica apenas a pesquisa documental nas Bibliotecas, portanto, não se aplica as entrevistas que serão realizadas pela pesquisadora após aprovação do CEP, que precisa do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) imprescindivelmente. O TCUD também é utilizado para se coletar os e-mails e contatos dos participantes que serão convidados, com a anuência da instituição. Portanto, deve-se retirar o texto do TCUD a seguir e inserir o que será coletado na pesquisa documental: "Os dados a serem coletados referem-se ao resultado da aplicação de uma entrevista com Diretores de Sistema de Bibliotecas Universitárias e Diretores do Centro de Apoio a Educação a Distância e aplicação de um questionário a estudantes da Educação a Distância. A aplicação de ambos os instrumentos ocorrerão no período de janeiro e fevereiro de 2020."

Nos TCLE's deve-se esclarecer a metodologia que envolve o participante que está sendo convidado para a pesquisa. Então, não se faz necessário explicar que haverá uma etapa de revisão bibliográfica, por exemplo.

Endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 2ª Ad 51 2005
Bairro: Unidade Administrativa II CEP: 31.270-901
UF: MG Município: BELO HORIZONTE
Telefone: (31)3409-4592 E-mail: coep@proq.ufmg.br

Continuação do Parecer: 3.853.133

No TCLE_QuestionarioAlunos.pdf não está o campo de assinatura do participante. Os campos de assinatura do pesquisador e participante devem estar na mesma página, quando se trata de registro por papel.

Segundo a Resolução CNS 510/16, o registro de consentimento pode ocorrer de vários formatos. Desta forma, para os questionários e entrevistas que forem realizados on line não se faz necessário o campo rubrica e assinaturas, porque irá gerar um custo de impressão e escaneamento ao participante, para este casos, é permitido o consentimento em uma caixa de opção de aceite e/ou registro de email ou aplicativo onde será realizado a vídeo conferência. Ver Resolução CNS 510/16 para ver qual melhor formato de registro de consentimento melhor se aplica ao seu projeto. Expressar nos TCLE's qual será o procedimento de registro de consentimento.

Inserir nos riscos descritos no TCLE o desconforto e o constrangimento durante as entrevistas e questionários.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Considerando que a pesquisadora irá atender as recomendações expressadas neste parecer, e enviará os documentos atualizados (TCUD e TCLE's) sob forma de emenda na Plataforma Brasil, aprova-se o projeto.

Considerações Finais a critério do CEP:

Tendo em vista a legislação vigente (Resolução CNS 466/12), o CEP-UFMG recomenda aos Pesquisadores: comunicar toda e qualquer alteração do projeto e do termo de consentimento via emenda na Plataforma Brasil, informar imediatamente qualquer evento adverso ocorrido durante o desenvolvimento da pesquisa (via documental encaminhada em papel), apresentar na forma de notificação relatórios parciais do andamento do mesmo a cada 06 (seis) meses e ao término da pesquisa encaminhar a este Comitê um sumário dos resultados do projeto (relatório final).

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_1481798.pdf	16/12/2019 18:00:10		Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA_Refeito.pdf	16/12/2019 17:55:51	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA	Aceito

Endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 2ª Ad 31 205

Bairro: Unidade Administrativa II CEP: 31 270-901

UF: MG Município: BELO HORIZONTE

Telefone: (31) 3409-4392

E-mail: cosp@cpq.ufmg.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MINAS GERAIS



Continuação do Parecer: 3.893.133

Cronograma	CRONOGRAMA_Refeito.pdf	16/12/2019 17:55:51	COSTA	Aceito
Outros	ParecerConsubiado_assinado.pdf	16/12/2019 15:28:26	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
Outros	Carta_Resposta.pdf	16/12/2019 15:25:24	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
Declaração de Pesquisadores	TCUD.pdf	14/12/2019 22:24:46	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_QuestionarioAlunos.pdf	14/12/2019 22:18:25	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_EntrevistaDiretores.pdf	14/12/2019 22:15:11	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMAREFEITO.pdf	14/12/2019 21:28:05	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETODETALHADOBROCHURAIN VESTIGADOR.docx	05/11/2019 00:47:29	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	DeclaraçãoDeConcordanciaInstitucional. pdf	04/11/2019 21:59:32	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
Cronograma	Cronograma.pdf	04/11/2019 21:48:45	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
Outros	ParecerSubstanciadoCOEP2019.pdf	04/11/2019 17:31:43	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TermoDeConsentimentoLivreEscolared o.pdf	04/11/2019 17:11:15	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito
Folha de Rosto	FolhaDeRosto.pdf	04/11/2019 16:31:09	MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA DA COSTA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 2ª Ad 51 3005

Bairro: Unidade Administrativa II CEP: 31.270-901

UF: MG Município: BELO HORIZONTE

Telefone: (31)3493-4592

E-mail: conep@ppq.ufmg.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MINAS GERAIS



Contribuição do Pesquisador: 3.853.133

Não

BELO HORIZONTE, 17 de Janeiro de 2020

Assinado por:
Crissia Carem Paiva Fontainha
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 2ª Ad S1 2005
Bairro: Unidade Administrativa II **CEP:** 31.270-001
UF: MG **Município:** BELO HORIZONTE
Telefone: (31)3409-4592 **E-mail:** coep@ppq.ufmg.br

APÊNDICE I - ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM DIRETORES DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Senhor (a) Coordenador (a),

Meu nome é Maria Elizabeth de O. Costa, doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Essa entrevista tem como objetivo obter subsídios para o desenvolvimento da pesquisa intitulada **Acesso e uso da informação em sistemas de bibliotecas universitárias para usuários da educação a distância**, e também identificar os serviços e produtos de informação direcionados para os alunos da Educação a Distância, dos cursos de graduação, em seus respectivos Sistemas de Bibliotecas Universitárias. Sua participação é muito importante e certamente contribuirá para o desenvolvimento de ações e políticas informacionais para a comunidade acadêmica da educação a distância.

Obrigada pela sua atenção!

a) Entrevistado (a): _____

Formação na graduação _____

Formação na pós-graduação, se houver: _____

Tempo de atuação no cargo atual: _____

Forma de acesso ao cargo atual: _____

b) Instituição e setor: _____

c) Cidade: _____

d) Data: _____

- 1 Na sua opinião, qual o papel da Educação a Distância na educação superior brasileira?

- 2 Na sua opinião, todas as áreas do conhecimento são passíveis de oferecerem cursos na modalidade de ensino a distância?
- 3 Quais são os cursos de graduação ofertados atualmente na modalidade de Ensino a Distância pela Universidade Federal de Minas Gerais?
- 4 Esses cursos já passaram pelo processo de credenciamento MEC?
Se sim, quais as notas recebidas por cada curso?
- 5 No quesito estrutura física houve alguma recomendação do MEC sobre a questão de bibliotecas? Se sim, qual foi?
- 6 Na equipe multidisciplinar do Centro consta a figura do bibliotecário?
- 7 Na sua opinião, qual a relação existente entre o uso de bibliotecas, no modelo tradicional, e o desempenho escolar do aluno de graduação?
- 8 Na sua opinião, qual a relação entre as atividades de ensino, pesquisa e extensão e o acesso aos livros e outras fontes de informação científica disponibilizada pelas bibliotecas?
- 9 No projeto pedagógico dos cursos a distância do Centro, como está prevista a disponibilização dos recursos informacionais como os livros, os periódicos científicos, as bibliotecas digitais e outros recursos para o aluno?,
- 10 Ainda sobre os projetos pedagógicos dos cursos a distância, as bibliografias básicas e complementares são as mesmas indicadas nos cursos presenciais da?
- 11 A estrutura planejada para os cursos a distância conta com a existência de bibliotecas nos Polos de Apoio Presencial? () Sim Não ()
- a) Se sim, o acervo dos polos contempla as bibliografias básicas e complementar dos cursos?

b) E quais outros serviços de informação são oferecidos nesses Polos?

12 Com relação aos materiais didáticos produzidos pelo próprio Centro, quais os tipos de materiais são oferecidos para os alunos da EaD? De acordo com as áreas do conhecimento, existe alguma diferença como, formato, quantidade, periodicidade nessa oferta?

13 Com relação aos materiais didáticos produzidos pelo Centro da....., existe a participação/avaliação do profissional da informação, como bibliotecário ou cientista da informação, para a sua confecção?

14 No que refere a infraestrutura dos polos, o que o Decreto nº 9.057 de maio de 2017 traz como expectativas para as Instituições públicas de ensino superior que oferecem cursos de graduação na modalidade de ensino a distância?

15 Com relação aos serviços oferecidos por Sistemas de Bibliotecas Universitárias, aponte aqueles que são do seu conhecimento para apoio ao ensino, pesquisa e extensão e que você entende como importante para os alunos da EaD.

Empréstimo domiciliar;

Empréstimo entre bibliotecas;

Solicitação de artigos/outros via Comutação Bibliográfica;

Levantamento bibliográfico;

Pesquisas em bases de dados;

Normalização bibliográfica;

Solicitações por telefone;

Consulta às obras raras, consultas aos materiais especiais (áudio, vídeo, mapas, partituras)

participação em treinamentos.

16 Desses, quais poderiam/deveriam fazer parte do universo EaD?

17 Com relação aos serviços supracitados, oferecidos rotineiramente para as comunidades acadêmicas das bibliotecas universitárias, na sua opinião, eles precisariam passar por adaptações contundentes para serem disponibilizados para a comunidade da EaD?

18 Com relação aos produtos como, bases de dados, periódicos eletrônicos, bibliotecas virtuais/digitais disponíveis no mercado editorial, o Centro de Apoio a EaD faz aquisição de algum desses produtos/serviços? Se sim, quais?

19 Considerando o modelo UAB para a educação a distância e a questão das bibliotecas, existe alguma parceria formalmente estabelecida entre o Centro, os polos de apoio presencial e o municípios para facilitar o acesso às bibliotecas físicas e aos acervos impressos para os alunos?

20 Qual o relacionamento do Centro como o Sistema de Bibliotecas da UFMG?

21 Ao considerar a questão da elaboração de políticas informacionais para pesquisa científica, tecnológica e cultural para os alunos dos cursos de graduação da EaD/....., comente sobre a forma como esse planejamento ocorre no Centro de Apoio.

22 **Informações complementares:**

Alunos com matrículas “ativas” nos cursos de graduação na modalidade EaD

Obs.: pode ser encaminhado após a entrevista

Cursos de Graduação EaD Nome do Curso	Quantidade de alunos

	2015	2016	2017	2018	2019

Obs.: De acordo com o número de cursos - favor acrescentar mais linhas, se for necessário.

Muito obrigada pela sua generosidade e contribuição!

APÊNDICE J - ROTEIRO DA ENTREVISTA REALIZADA COM A DIREÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Senhoras Diretoras,

Meu nome é Maria Elizabeth de O. Costa, doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Essa entrevista tem como objetivo obter subsídios para o desenvolvimento da pesquisa intitulada **Acesso e uso da informação em sistemas de bibliotecas universitárias para usuários da educação a distância**, e também identificar os serviços e produtos de informação direcionados para os alunos da Educação a Distância, dos cursos de graduação, em seus respectivos Sistemas de Bibliotecas Universitárias. Suas respostas serão tratadas de forma estritamente confidencial, preservando-se a privacidade da fonte de informação.

Sua participação é muito importante e certamente contribuirá para o desenvolvimento de ações e políticas informacionais para a comunidade acadêmica da educação a distância.

Obrigada pela sua atenção!

Entrevistado (a): _____

Formação na graduação: _____

Formação na pós-graduação, se houver: _____

Tempo de atuação no cargo atual: _____

Forma de acesso ao cargo atual: _____

Instituição e setor: _____

Cidade: _____

Data: _____

- 1) Na sua opinião, qual o papel da Educação a Distância na educação superior brasileira?
- 2) Na sua opinião, todas as áreas do conhecimento são passíveis de oferecerem cursos na modalidade de ensino a distância? SIM () NÃO ()
- 3) Na sua opinião, qual a relação existente entre o uso de bibliotecas e o desempenho escolar do aluno de graduação? Qual a importância das bibliotecas e do acesso à informação científica, tecnológica e cultural para as atividades de ensino, pesquisa e extensão de uma universidade?
- 4) Qual a importância das bibliotecas e do acesso à informação científica, tecnológica e cultural para as atividades de ensino, pesquisa e extensão de uma universidade, no contexto da EaD?
- 5) Os cursos de graduação ofertados atualmente na modalidade de Ensino a Distância pela Universidade Federal demandam algum tipo de atendimento diferenciado junto ao Sistema de Bibliotecas
- 6) O Sistema de Bibliotecas ou a Biblioteca Universitária já passaram por algum tipo de orientação por parte do MEC/INEP com relação aos cursos EaD e os processos de credenciamento, recredenciamento e ampliação de cursos de graduação?
SIM () Se sim, quais foram estas orientações?
NÃO()
- 7) No Sistema de Bibliotecas há bibliotecários para atendimento de questões específicas da EaD?
SIM () NÃO()
 - a) Se sim, quantos são? _____

b) Se sim, esses profissionais possuem algum, curso treinamento ou especialização para tratar com a EaD e qual é a categoria do curso?

8) No Sistema de Bibliotecas você tem conhecimento de Bibliotecários que apresentaram trabalhos/pesquisas como monografia () pesquisa de mestrado () doutorado () nesta temática “Bibliotecas e Educação a Distância”?

Se sim, quantos são? _____ quais são?
(nomes) _____

9) Na sua opinião, quais devem ser as estratégias institucionais para que os Sistemas das Bibliotecas Universitárias capacitem seus profissionais para atuação na Modalidade EaD?

10) Existe no Sistema a definição de políticas de acesso à informação direcionadas para a EaD/da Universidade? SIM () NÃO() Se sim quais são?

11) No Sistema de Bibliotecas da, ou na Biblioteca Universitária, existe um setor/divisão/departamento próprio para atender os alunos da EaD e emanar projetos e políticas de informação? SIM () NÃO()

a) Se a resposta seja sim, pode explicar como funciona este espaço? _____

b) Se a resposta seja não, acredita ser importante ter um Setor/Departamento/Divisão na Biblioteca para atender este usuário? Justifique, por favor _____

12) Qual a sua opinião sobre a Universidade Aberta do Brasil (UAB)? E sobre a proposta de existência de bibliotecas nos polos da EaD?

13) Existe no Sistema uma integração com as Bibliotecas no Polos onde a Instituição oferece o curso a Distância? Sim () Não ()

a) Se sim, qual o tipo de interação ocorre entre o Sistema de Biblioteca com as Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial da UAB?

14) O acesso aos materiais didáticos referentes às bibliografias básicas e complementares para os alunos da EaD, como isso se dá na prática para os alunos fisicamente distantes das bibliotecas dos Campi da UNIVERSIDADE?

15) E sobre os materiais didáticos produzidos pelo Centro de Apoio a EaD, existe alguma parceria/participação de bibliotecários do Sistema?

16) Dos serviços relacionados a seguir quais devem fazer parte do universo EaD?

Empréstimo domiciliar

Empréstimo entre bibliotecas

Solicitação de artigos/outros via Comutação Bibliográfica

Levantamento bibliográfico

Portal de Periódicos da Capes

E-books

Pesquisas em bases de dados

Normalização bibliográfica

Solicitações por telefone

Uso de livros, teses e dissertações, consultas às obras raras, consultas em periódicos, consultas aos materiais especiais (áudio, vídeo, mapas, partituras ...)

Repositórios institucionais

Bibliotecas digitais

Participação em treinamentos

Chats

Outros:

17) Com relação aos serviços supracitados, oferecidos cotidianamente para as comunidades acadêmicas das bibliotecas universitárias, na sua opinião, eles precisariam passar por adaptações contundentes para serem disponibilizados para a comunidade da EaD, se ainda não são?

Dê sua opinião!

18) Com relação aos produtos como, bases de dados, periódicos eletrônicos, bibliotecas virtuais/digitais disponíveis no mercado editorial, você tem conhecimento se já existe na Universidade a aquisição de algum desses produtos/serviços para os alunos da EaD?

SIM () NÃO ()

Se sim, quais são os produtos já disponibilizados? _____

Se não, a Gestão do Sistema e/ou Biblioteca tem intenção de adquirir algum produto.

Cite-o(s) _____

19) Ao considerar a questão da elaboração de políticas informacionais para pesquisa científica, tecnológica e cultural para os alunos dos cursos de graduação da EaD, comente sobre a forma como esse planejamento ocorre na Sistema/Biblioteca.

20) No Sistema de Bibliotecas existe estrutura de tecnologia e de recursos humanos próprios para a EaD?

21) Sobre os dados cadastrais de alunos da EaD, o Sistema de Bibliotecas possui mecanismos de acesso a esses dados? SIM () NÃO ()

Se sim, como acontece isto? _____

22) O Sistema de Bibliotecas acessa rotineiramente os documentos e/ou políticas que norteiam as bibliotecas e o ensino a distância no contexto institucional do MEC ou INEP, como exemplo, os manuais, legislação ...?

23) Você enquanto gestor pensa que o profissional bibliotecário pode contribuir com a Educação a Distância na sua instituição? SIM () NÃO ()

a) Se sim, explique como.

24) Quais são os maiores desafios para que os alunos dos polos de apoio presencial da EaD recebam atendimento por parte de bibliotecas?

25) No que refere a infraestrutura dos polos, o que o Decreto nº 9.057 de maio de 2017 traz como expectativa para as Instituições públicas de ensino superior que oferecem cursos de graduação na modalidade de ensino a distância, especificamente no que diz respeito às bibliotecas?

Muito obrigada pela sua generosidade e contribuição!

APÊNDICE K - QUESTIONÁRIO PARA OS ALUNOS DA EAD

PESQUISA SOBRE ACESSO E USO DE MATERIAIS OFERECIDOS PELAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS PARA ALUNOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Prezado(a)aluno(a),

Este questionário é parte integrante da pesquisa intitulada “**Acesso e uso da informação em bibliotecas universitárias para alunos da educação a distância**”.

O objetivo geral é identificar as necessidades de acesso e uso dos recursos informacionais (livros, apostilas, artigos científicos, biblioteca virtual, bases de dados, dentre outros) oferecidos pelas bibliotecas universitárias para apoio às atividades acadêmicas. Além disso, esta é também uma pesquisa-ação, e os dados coletados poderão contribuir para um modelo de políticas de recursos informacionais para atender o aluno da EaD nas bibliotecas.

Seu anonimato está assegurado. Agradeço a sua participação que é de fundamental importância para a conclusão deste estudo. Muito obrigada!

- 1) a) Faixa etária:
- Até 20 anos
 - 21 a 25 anos
 - 26 a 30 anos
 - 31 a 40 anos
 - Acima de 40 anos

b)Sexo:

- Feminino
- Masculino

- 2) Qual o curso de Graduação, na modalidade de ensino a distância, que você frequenta atualmente
- 3) Esse é o seu primeiro curso de Graduação (presencial ou a distância)?
- Sim
 - Não
- Se não, qual foi sua outra graduação?_____

4) O Polo de Apoio Presencial do seu curso pertence a qual município?

5) Sobre o Polo de Apoio Presencial ao qual você está vinculado, ele possui biblioteca?

Sim Não

6) Se o seu polo possui biblioteca, você a utiliza para as atividades de pesquisa do seu curso?

Sim Não – Se não utiliza a Biblioteca, quais são os motivos?-

7) Marque as bibliotecas que você utiliza para as atividades do seu curso:

Biblioteca do Polo de Apoio Presencial

Bibliotecas do Campus universitário

Biblioteca Central do Campus universitário

Biblioteca Pública da cidade onde você reside

Não utilizo

Outras: _____

8) Para fazer pesquisas e trabalhos acadêmicos do seu curso, quais as fontes Informacionais você prefere: Impressas Eletrônicas Ambas

9) Com qual frequência você utiliza as seguintes fontes de informação para estudar ou elaborar seus trabalhos acadêmicos?

	Não utilizo	Utilizo pelo menos 1 vez por mês	Utilizo 2 vezes por mês	Utilizo 1 vez por semana	Utilizo diariamente
Materiais didáticos produzidos e fornecidos pelo CEAD/_____ (Ex: Apostilas, cadernos, dentre outros)					

Livros (formato impresso)					
Livros (eletrônicos)					
Artigos de periódicos científicos					
Monografias, dissertações e teses					
Textos extraídos de sites de instituições de pesquisa					
Textos extraídos do Google convencional					
Textos extraídos do Google Acadêmico					

12) Assinale as fontes informacionais recomendadas pelos seus professores e tutores para realização de estudos e trabalhos acadêmicos.

	Nunca recomendam	Recomendam pouco	Recomendam muito	Recomenda muito
Materiais didáticos produzidos e fornecidos pela CEAD da universidade. Ex.: Apostilas, cadernos, dentre				

outros.				
Livros (formato impresso)				
Livros (eletrônicos)				
Artigos de periódicos científicos				
Monografias, dissertações e teses				
Textos extraídos de sites de instituições de pesquisa				
Textos extraídos do Google convencional				
Textos extraídos do Google Acadêmico				

13) Assinale o grau de necessidade desses materiais para a realização de seus trabalhos acadêmicos

	Pouco necessário	Necessário	Muito Necessário
Materiais didáticos produzidos e fornecidos pela CEAD da universidade. Ex.: Apostilas, cadernos,			

dentre outros.			
Livros (formato impresso)			
Livros (eletrônicos)			
Artigos de periódicos científicos			
Monografias, dissertações e teses			
Textos extraídos de sites de instituições de pesquisa			
Textos extraídos do Google convencional			
Textos extraídos do Google Acadêmico			

14) Quais materiais você considera mais confiáveis para realização de seus estudos e trabalhos acadêmicos?

	Não confio	Confio pouco	Confio	Confio muito
Materiais didáticos produzidos e fornecidos pela CEAD da universidade. Ex.: Apostilas, cadernos, dentre outros.				
Livros				

Artigos de revistas científicas				
Monografias, dissertações e teses				
Textos extraídos de sites de instituições de pesquisa				
Textos extraídos do Google (convencional)				
Textos extraídos do Google Acadêmico				

15) Você conhece os serviços de apoio aos estudos oferecidos, geralmente, pelas Bibliotecas de sua universidade.

	Não conheço	Conheço pouco	Conheço bem
Acesso ao Portal de Periódicos da Capes			
Empréstimo, renovação e devolução de livro			
Orientação para o acesso às bibliotecas digitais			
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos			

Elaboração de ficha catalográfica para teses e dissertações			
Acesso às bases de dados eletrônicas			
Assistência ao usuário via telefone, e-mail e outros			

16) Indique o seu grau de interesse em participar de treinamentos e receber orientações sobre os serviços a seguir:

***Se não compreender o que significa alguns dos serviços listados, abaixo, veja os conceitos/definições deles no final do questionário.

	Nenhum	Pouco	Regular	Muito
Acesso ao catálogo on-line do Sistema de Bibliotecas da Instituição				
Empréstimo, renovação e devolução de livros				
Empréstimos entre bibliotecas				
Orientação para elaboração de trabalhos acadêmicos				
Acesso ao Portal de Periódicos da Capes				
Orientação para o acesso a bibliotecas digitais				
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos				

Elaboração de ficha catalográfica para teses e dissertações				
Acesso às bases de dados eletrônicas				
Assistência ao usuário via telefone, e-mail e outros				

Na sua opinião, qual a importância do ensino a distância para a educação brasileira? _____

(pergunta opcional para resposta do aluno.)

Muito obrigada pela atenção!
Maria Elizabeth de Oliveira da Costa

ANEXO A – CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PESQUISADORA

 <p style="font-size: small;">PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO & ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO PPG-GOC</p>	<p style="font-size: small;">ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI UFMG</p> 
<p>CARTA DE APRESENTAÇÃO DOUTORANDA</p>	
<p>Belo Horizonte, 18 de janeiro de 2020.</p>	
<p>Prezado Professor Jorge Correia Neto Diretor da Unidade Acadêmica da Educação a Distância e Tecnologia - UAE-DTEC Universidade Federal Rural de Pernambuco</p>	
<p>Apresentamos a doutoranda MARIA ELIZABETH DE OLIVEIRA COSTA, do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, da Escola de Ciência da Informação, na Universidade Federal de Minas Gerais, que realiza a pesquisa intitulada "Acesso e uso da Informação em sistemas de bibliotecas universitárias para usuários da educação a distância", sob a orientação da Profa. Beatriz Valadares Cendón. Essa pesquisa envolve entrevista com Diretores de Sistemas de Bibliotecas, Diretores de Centros de Apoio a Educação a Distância e alunos dos cursos da modalidade de ensino a distância.</p>	
<p>Para viabilizar a pesquisa com os alunos, solicitamos o apoio de Vossa Senhoria, no sentido de permitir o envio de um questionário para os alunos da modalidade a distância da Universidade Federal Rural de Pernambuco. A aplicação do questionário está prevista para acontecer de janeiro a março de 2020.</p>	
<p>A pesquisa da aluna certamente contribuirá para o desenvolvimento de ações e políticas informacionais para a comunidade acadêmica da educação a distância.</p>	
<p>Agradecemos a valiosa contribuição e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos necessários.</p>	
<p>Atenciosamente,</p>	
 <p>Profa. Célia da Consolação Dias Coordenadora do Programa de Pós-Graduação Gestão & Organização do Conhecimento</p>	
<p style="font-size: x-small;">Profa. Célia da Consolação Dias Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento E-CIU/PPG-GOC</p> <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> <p style="font-size: x-small;">Av. Antônio Carlos, 6627 - Sala 2004 - Campus Pampulha - Belo Horizonte - MG - CEP: 31270-901 Telefones: (31) 3409-5200 / 6104 - fax: (31) 3409-5201 - e-mail: ppggoc@ecim.ufmg.br</p>	

Enviado para todos os diretores da EaD