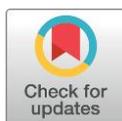


RDBCIRevista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação
Digital Journal of Library and Information Science

Correspondência dos autores

1 Universidade Federal do Vale do São Francisco
Petrolina, PE - Brasil
paula.lopass@univasf.edu.br

2 Universidade Federal do Vale do São Francisco
Petrolina, PE - Brasil
jorge.cavalcanti@univasf.edu.br

3 Universidade Federal do Vale do São Francisco
Petrolina, PE - Brasil
francisco.duarte@univasf.edu.br

4 Universidade Federal da Bahia – Salvador, BA - Brasil
katiarodrigues10@gmail.com

Ambiente virtual de integração entre a educação a distância e as bibliotecas universitárias das instituições participantes da Universidade Aberta do Brasil

Ana Paula Lopes da Silva¹  Jorge Luis Cavalcanti Ramos² 
Francisco Ricardo Duarte³  Kátia de Oliveira Rodrigues⁴ 

RESUMO

Introdução: O desenvolvimento da Educação a Distância nas Instituições de Ensino Superior demanda uma série de adaptações para atender a esta modalidade educacional, que alcança também as Bibliotecas Universitárias como unidades de apoio informacional ao ensino, à pesquisa e à extensão. A EaD torna-se público-alvo dessas unidades, requerendo produtos e serviços, sobretudo tecnológicos, para apoio ao processo ensino-aprendizagem. **Objetivo:** Identificar ações voltadas para a disponibilização de ambientes/plataformas de serviços para a EaD em bibliotecas de instituições integrantes da Universidade Aberta do Brasil. **Metodologia:** O estudo é de caráter descritivo e de abordagem quali-quantitativa. As instituições foram consultadas no Sistema SisUAB e a coleta dos dados foi realizada por meio da aplicação de questionário on-line com gestores de bibliotecas destas instituições. **Resultados:** Constata-se que das 76 instituições respondentes, em apenas três identificaram-se ações de integração por meio de ambiente/plataforma para a EaD, sendo que o atendimento a esse público está centrado, em sua maior parte, na disponibilização de bibliotecas virtuais e em bases de dados. Destaca-se a visão dos profissionais quanto à ausência de necessidade de atendimento diferenciado para o público a distância e presencial, com a máxima de que todos os serviços estão disponíveis a todos os públicos. **Conclusão:** As iniciativas são poucas frente ao universo das instituições investigadas, de forma a demandar um aumento e uma efetividade de ações para mitigar essa defasagem informacional.

PALAVRAS-CHAVE

Biblioteca universitária. Educação a distância. Serviços de informação. Sistemas de informação.

Virtual environment for integration between Distance Education and University Libraries of the institutions participating in the open university of Brazil

ABSTRACT

Introduction: The development of Distance Education in Higher Education Institutions requires a series of adaptations to this educational modality, which also affects university libraries as information support

units for teaching, research and extension. Distance learning becomes the target audience of these units, requiring products and services, especially technological ones, to support the teaching-learning process. **Objective:** To identify actions aimed at providing environments/platforms for distance learning services in libraries of institutions that are part of the Open University of Brazil. **Methodology:** This is a descriptive study with a qualitative and quantitative approach. The institutions were consulted through the SisUAB system, and data were collected by applying an online questionnaire with library managers of these institutions. **Results:** It can be seen that out of the 76 responding institutions, only three identified integration actions through an environment/platform for distance learning, and the service to this public is mostly centered on making virtual libraries and databases available. What stands out is the professionals' view that there is no need for differentiated services for distance and face-to-face audiences, with the maxim that all services are available to all audiences. **Conclusion:** The initiatives are few in relation to the universe of institutions investigated, so that actions to mitigate this information gap need to be increased and made more effective.

KEYWORDS

University library. Distance education. Information services. Information systems.

CRediT

- **Reconhecimentos:** Não aplicável
- **Financiamento:** Não aplicável.
- **Conflitos de interesse:** Os autores certificam que não têm interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesses em relação ao manuscrito.
- **Aprovação ética:** Não aplicável.
- **Disponibilidade de dados e material:** Não aplicável.
- **Contribuições dos autores:** Conceituação, Análise Formal, Metodologia, Investigação, Redação – rascunho original, Redação – revisão e edição: SILVA, A. P. L.; Análise Formal, Metodologia, Supervisão, Validação, Redação – revisão e edição: RAMOS, J. L. C; Supervisão, Validação, Redação – revisão e edição: DUARTE, F. R.; Metodologia, Validação, Redação – revisão e edição: RODRIGUES, K. O.
- **Imagem:** Extraída do Perfil do Research Gate

JITA: DD. Academic libraries.

ODS: 4. Educação de qualidade



Artigo submetido ao sistema de similaridade

Submetido em: 07/05/2024 – Aceito em: 21/05/2024 – Publicado em: 28/06/2024

Editor: Gildenir Carolino Santos

1 INTRODUÇÃO

Professores, estudantes, coordenadores, tutores e demais membros da Educação a Distância (EaD) também fazem parte da comunidade acadêmica das Instituições de Ensino Superior (IES). A Universidade Aberta do Brasil (UAB) vem fomentando a implantação, a regulamentação e a expansão dos cursos oficiais da modalidade EaD no Brasil, resultando, assim, desenvolvimento crescente e exponencial dos cursos e dos programas nesta modalidade de ensino.

Neste contexto, a comunidade da EaD constitui-se, de forma direta, público-alvo das Bibliotecas Universitárias atuantes nessas IES, gerando uma demanda de recursos humanos e financeiros, de estrutura, de produtos e de serviços que nem sempre são considerados ou implantados de forma efetiva nas Bibliotecas Universitárias.

Em pesquisas realizadas em diferentes períodos, constata-se que, apesar do avanço nas discussões teóricas acerca dos produtos e dos serviços a serem disponibilizados ao público da EaD, as ações direcionadas para iniciativas práticas nas Bibliotecas Universitárias ainda são incipientes (Costa, 2020; Freitas, 2018; Nascimento; Sá, 2016). Em geral, grande parte das Bibliotecas Universitárias compreende que todos os produtos e serviços são destinados a todos os tipos de usuários, sem atentar para as particularidades do público da EaD, que possui necessidades de distinção ou de ações específicas. Com isso, o atendimento a este público se resume, muitas vezes, à disponibilização de acervo virtual.

Oferecer os mesmos produtos e serviços de igual modo a todos os tipos de usuários nem sempre possibilitará o acesso efetivo por todos eles, sobretudo pela especificidade que pode existir entre esses usuários, como é o caso da EaD. O público da EaD tem como principais características e singularidade a distância geográfica, pois a maioria dos discentes reside no interior dos estados, distante das capitais onde as Instituições de Ensino Superior estão instaladas. Além disso, o processo ensino-aprendizagem recorre, principalmente, às tecnologias de informação e comunicação.

Dito isso, o presente artigo tem como objetivo identificar ações voltadas para a disponibilização de ambientes/plataformas de serviços para a EaD em bibliotecas de instituições integrantes da UAB. Neste artigo, ambientes/plataformas de serviços, referem-se aos espaços virtuais de integração entre discentes, docentes e tutores da educação a distância com a Biblioteca Universitária, para melhor aproveitamento de seus produtos e de seus serviços.

2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO CONTEXTO DA EAD

A Educação a Distância se firma, como modalidade educacional no âmbito das Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES), com a instituição do Programa UAB, a partir do Decreto n.º 5.800, de 8 de junho de 2006.

O Sistema UAB objetiva a expansão dos cursos no formato de EaD e, principalmente, interiorizar a oferta do ensino superior, levando a possibilidade de formação a locais onde não é possível a instalação de universidades, oportunizando, ainda, a permanência do estudante em sua região ou localidade, sem a necessidade de migrar para os grandes centros. Conforme ratifica Mill (2011, p. 282),

Em vez de propor a criação de uma nova instituição de ensino superior, o Sistema UAB busca articular as instituições públicas já existentes, possibilitando levar ensino superior público de qualidade a cidadãos residentes em municípios brasileiros que não possuem cursos de formação superior ou cujos cursos ofertados não atendem adequadamente a todos os interessados da região.

Ainda segundo o Decreto n.º 5.800 (Brasil, 2006), o Sistema UAB prioriza a formação inicial e continuada de professores da educação básica por meio de cursos de licenciatura, capacitação para gestores da educação básica, buscando reduzir a desigualdade de oferta de ensino superior entre as regiões, bem como favorecer o desenvolvimento institucional desta modalidade de ensino.

O conceito subjacente ao projeto da UAB é o de *Open University* (Universidade Aberta), que tem, no termo “aberta”, diversos sentidos: um sentido social, uma vez que uma Universidade Aberta dirige-se a todas as classes sociais, permitindo que os indivíduos tenham a possibilidade de concluir sua educação; um sentido pedagógico, que busca garantir acesso a “todo” público interessado nos conteúdos veiculados pelas tecnologias informacionais, mais especificamente a rede mundial de computadores (Mendonça *et al.*, 2020, p. 165).

O Sistema exige uma integração entre as esferas de ensino estadual, municipal e distrital. As IES que objetivam ofertar cursos superiores na modalidade de EaD realizam credenciamento junto ao Ministério da Educação (MEC) e adesão ao Sistema UAB, seguindo determinados requisitos. As instituições devem, do mesmo modo que na oferta de cursos presenciais, dispor de estrutura física, tecnológica e de recursos humanos adequados e suficientes para o estabelecimento dos cursos superiores a distância. Os cursos devem também seguir as Diretrizes Curriculares Nacionais do Conselho Nacional de Educação (CNE), bem como se submeter ao Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) para garantir os parâmetros de qualidade e pleno atendimento dos estudantes (Brasil, 2017a, 2017b).

No âmbito das IES, é primordial, para o desenvolvimento dos cursos na modalidade da EaD, a formação de equipes multidisciplinares, conforme diretrizes e indicadores do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância do MEC. A equipe multidisciplinar deve ser constituída por profissionais de diferentes áreas do conhecimento, que serão responsáveis pelo planejamento e pela organização de tecnologias, de metodologias e de recursos educacionais para a educação a distância (Brasil, 2017c).

Silva, Diana e Spanhol (2020), ao discutirem as diretrizes para a concepção de cursos da EaD, apresentam elementos e informações necessários para a construção do projeto instrucional, destacando que o processo exige uma prática interdisciplinar, reconhecendo a participação de uma equipe multidisciplinar com experiência e com conhecimento na oferta de cursos nessa modalidade para sua organização efetiva. Essas equipes podem compor os núcleos ou os centros de EaD, envolvendo professores, conteudistas, *designers* educacionais e gráficos, revisores, profissionais de tecnologia da informação, analista de plágio, gestores, entre outros profissionais.

Embora Silva, Diana e Spanhol (2020) não explicitem a pessoa bibliotecária como profissional que deve atuar na equipe multidisciplinar, compreende-se que é um campo de atuação também para este profissional da informação. Isso porque o bibliotecário possui competência e habilidade para acompanhar a produção e a disseminação dos recursos informacionais que subsidiarão o processo ensino-aprendizagem.

Com a possibilidade de expansão dos cursos da EaD por meio do Sistema UAB, a oferta e a procura pelos cursos têm crescido dentro das universidades. Segundo dados do último Censo EaD (2020/2021), divulgado pela Associação Brasileira de Educação a Distância (2022), 44,7% das instituições respondentes oferecem cursos regulamentados totalmente a distância. Esta adesão significativa das IES traz a necessidade de as Bibliotecas Universitárias brasileiras estarem atentas à comunidade da EaD, pois esta se constitui como usuária real e potencial dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias, como esclarece Freitas (2018, p. 55):

A biblioteca universitária no contexto do ensino a distância exerce um papel voltado às necessidades informacionais deste respectivo público. As unidades de informação devem amparar a metodologia, desenvolvendo serviços e recursos para que os

docentes e discentes da EAD tenham as mesmas condições de acesso e uso das bibliotecas no ensino presencial.

A autora reitera que não basta apenas o acesso ao acervo por meio de bibliotecas virtuais, o acesso remoto a bases de dados, a entrega de material físico via correios, a disponibilização de bibliotecas em polos. Faz-se necessária também a oferta dos serviços por parte da pessoa bibliotecária através de *e-mails*, de redes sociais e das demais ferramentas, reforçando os serviços de referência, como por exemplo a orientação de como utilizar os produtos e os serviços.

Freitas (2018) expõe também, em sua dissertação, diretrizes internacionais direcionadas ao funcionamento geral e aos padrões a serem seguidos pelas Bibliotecas Universitárias no contexto da EaD, tais como: i. Diretrizes da *Association of College and Research Libraries* (ACRL); ii. Diretrizes Canadenses; iii. Diretrizes Indianas; iv. e Diretrizes Quenianas. Dentre as orientações presentes nestes documentos, podem-se destacar:

- a) dispor de recursos e de serviços para o desenvolvimento de competências acadêmicas;
- b) possibilitar acesso direto aos colaboradores da unidade, mesmo que remoto;
- c) incluir a EaD no plano estratégico das bibliotecas;
- d) dispor de profissionais para atividades da biblioteca voltadas à EaD;
- e) possibilitar a participação do bibliotecário no planejamento dos cursos da EaD;
- f) promover o desenvolvimento específico do acervo considerando a EaD;
- g) prover a biblioteca com recursos financeiros para o atendimento do público da EaD;
- h) ter canais de atendimento exclusivos para a comunidade da EaD; e
- i) disponibilizar tutoriais e guias para uso da biblioteca.

| 5

Essas diretrizes também se coadunam no contexto nacional, pois, Nascimento e Sá, em artigo publicado em 2016, acerca da oferta de serviços e de produtos de informação para discentes de cursos de graduação na modalidade da Educação a Distância em universidades, ressaltam propostas como:

- a) planejamento da política de atendimento e de inclusão dos discentes da EaD como público-alvo das bibliotecas;
- b) estudo da comunidade da EaD;
- c) inclusão dos discentes dos cursos a distância nos regulamentos das bibliotecas;
- d) desenvolvimento e adaptação de serviços e de produtos de informação para este público-alvo e uso de recursos tecnológicos de interação;
- e) serviços de referência síncronos com a pessoa bibliotecária;
- f) divulgação da biblioteca, dos serviços e dos produtos diretamente à EaD; e
- g) promoção de serviços educacionais e de informação *on-line*.

Em 2020, Costa, a partir de sua pesquisa, aponta a necessidade de uma interação entre as Bibliotecas Universitárias e o usuário do ensino a distância, estabelecendo também algumas diretrizes de um plano gerencial que envolve ações para:

- a) disponibilização de setor ou serviço de apoio ao discente da EaD;
- b) constituição de centro de recursos de aprendizagem a distância para o discente da EaD;
- c) disponibilização de canais de contato com os bibliotecários;

- d) estabelecimento do plano de *marketing* na biblioteca;
- e) institucionalização de políticas de acesso aos serviços para EaD; e
- f) estruturação de planos de treinamentos para equipe que atua na EaD, entre outras.

Ressalta-se ainda a importância de que essas ferramentas, conteúdos e serviços para o apoio aos discentes da EaD, a exemplo da elaboração de guias e de manuais da biblioteca, sejam planejados considerando questões de acessibilidade a pessoas com deficiência.

Observa-se um importante direcionamento para que Bibliotecas Universitárias voltem sua atenção também para a EaD, principalmente no que diz respeito à disponibilização de serviços e de ferramentas que possam aproximar esse público da biblioteca, assim como estimular e facilitar a utilização dos recursos informacionais que as bibliotecas dispõem.

3 METODOLOGIA

Este estudo tem caráter descritivo ao mapear as características da situação estudada, estabelecendo relações entre suas variáveis. Faz uso de uma abordagem quali-quantitativa, de maneira que coleta informações de forma quantificada e embasa, de forma subjetiva, a análise dos dados coletados integrando as informações para interpretação dos resultados (Creswell, 2010; Gil, 2002).

As instituições que fizeram parte da pesquisa foram identificadas em agosto de 2023, a partir do SisUAB¹, sistema de informação da Universidade Aberta do Brasil, o qual busca reunir informações referentes às instituições integrantes da UAB, como cursos, polos, equipe responsável, entre outras. Na consulta ao SisUAB, optou-se, como estratégia de busca, manter todas as regiões brasileiras; unidades da federação; organização acadêmica e dependência administrativa. Foram recuperadas 146 instituições integrantes do SisUAB, as quais fizeram parte da população desta pesquisa.

| 6

Figura 1. Tela de busca SisUAB

A imagem mostra a interface de busca do SisUAB. No topo, há uma barra de navegação com o logotipo do gov.br e links para CORONAVÍRUS (COVID-19), ACESSO À INFORMAÇÃO, PARTICIPE, LEGISLAÇÃO e ÓRGÃOS DO GOVERNO. Abaixo, o logotipo do SisUAB (UNIVERSIDADE Aberta do Brasil) é exibido. O formulário principal, intitulado 'Consultar Instituições', possui os seguintes campos: Sigla (campo de texto), Nome (campo de texto), Região (menu suspenso com '(Todas)'), UF (menu suspenso com '(Todas)'), Região de Atuação (menu suspenso com '(Todas)'), UF de Atuação (menu suspenso com '(Todas)'), Organização Acadêmica (menu suspenso com '(Todas)'), Dependência Administrativa (menu suspenso com '(Todas)'), e Nome do Curso (campo de texto). Na base do formulário, há dois botões: 'Enviar' em azul e 'Limpar' em cinza.

Fonte: SisUAB

A coleta dos dados foi realizada por meio da aplicação do questionário *on-line*, enviado através de *e-mail* para os gestores dos Sistemas de Bibliotecas. Na inexistência de sistemas, o

¹ Disponível em: <https://sisuab2.capes.gov.br/sisuab2/paginas/aceso-publico/ies/consulta.xhtml>.

questionário foi encaminhado para a pessoa bibliotecária responsável pela biblioteca das instituições que integram o Sistema UAB². A coleta dos dados ocorreu entre os dias 12 de setembro e 11 de outubro de 2023, contemplando um mês.

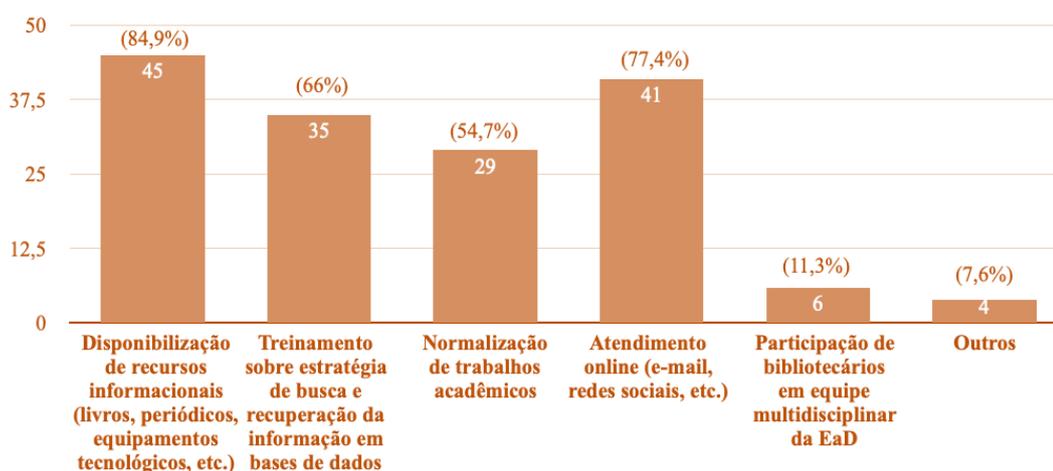
Das 146 instituições registradas no SisUAB e consultadas na pesquisa, obtiveram-se respostas de 76 (52%) universidades e institutos no âmbito federal e estadual. Algumas instituições, apesar de credenciadas no Sistema UAB, não preencheram o questionário, informando não ter iniciada a oferta de cursos ou a necessidade de ainda cumprir requisitos exigidos pelo Sistema.

Dos profissionais bibliotecários que estão à frente das Bibliotecas/Sistemas de Bibliotecas, identificou-se a maioria como sendo mulher (73,7%), com faixa etária entre 30 e 49 anos (77,6%). Constatou-se também, entre os profissionais investigados, alto nível de formação, com maior percentual no âmbito de mestrado ou de doutorado (52,6%).

Inicialmente, procurou-se observar a interação existente entre a Biblioteca Universitária e a EaD nas instituições. Dos respondentes, 53 (69,7%) apontaram que existe algum tipo de integração entre a biblioteca e o setor da EaD para atividades direcionadas aos cursos e aos discentes da EaD.

Em seguida, questionou-se a respeito de qual o tipo de integração mais presente nas atividades da biblioteca para com a EaD. É oportuno elucidar que, nesta pergunta, o respondente poderia marcar mais de uma alternativa. Das opções listadas no questionário, as principais ações apontadas foram voltadas para a disponibilização de recursos informacionais que envolvem a aquisição de acervo, a disponibilização de bibliotecas virtuais para esses cursos e o atendimento *on-line* à EaD. Para Nascimento e Sá (2016), a distância geográfica a partir da qual se encontra este usuário faz com que o oferecimento de materiais *on-line* e os atendimentos realizados por *e-mail* pareçam suficientes para atender a demanda da EaD. Esse tipo de atendimento consegue, sim, abarcar de forma mais efetiva os usuários da EaD, porém, é importante que se amplie, alcançando os diversos tipos de produtos e de serviços que podem ser fomentados por intermédio das Bibliotecas Universitárias.

Gráfico 1. Principais atividades oferecidas pelas bibliotecas para a Educação a Distância



Fonte: dados da pesquisa (2023)

² Reitera-se que, em algumas instituições, não existem Sistemas de Bibliotecas, como estrutura administrativa que integra bibliotecas visando à padronização de produtos e de serviços de informação, mas sim bibliotecas com atuação independente.

O Gráfico 1 evidencia que a participação da pessoa bibliotecária em equipe multidisciplinar da EaD ainda é uma realidade pouco explorada no âmbito das Instituições de Ensino Superior, sendo apontada apenas em 6 (11,3%) respostas. A presença desse profissional junto à EaD é essencial para favorecer essa integração e possibilitar todas as demais ações que subsidiam o processo ensino-aprendizagem. Como integrante da equipe multidisciplinar, o bibliotecário pode atuar como tutor; auxiliar na elaboração, normalização e revisão dos recursos educacionais dos cursos; orientar quanto a direitos autorais; e organizar bibliotecas físicas e virtuais, tendo como usuários diretos profissionais como o coordenador de EaD, o professor-conteudista, o professor formador, o tutor, o *designer* instrucional e os próprios discentes da EaD, conforme evidenciado na pesquisa de Nobrega, Farias e Silva (2023).

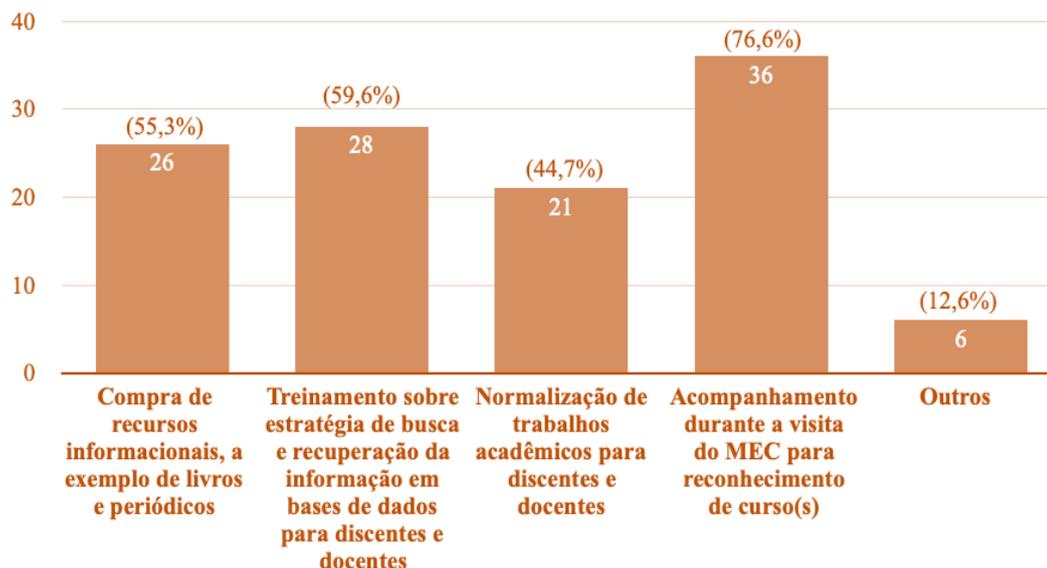
Na opção “Outros”, foi reiterada a integração por meio de acesso às bibliotecas virtuais e mencionada como ação de integração o empréstimo *intercampi* de materiais bibliográficos como forma de colaborar no suporte à EaD.

Investigou-se também se havia, por parte das coordenações, dos professores, dos tutores e dos discentes dos cursos da EaD da instituição, demandas de atendimento e/ou serviços específicos para as Bibliotecas Universitárias. Sobre este aspecto, 45 (59,2%) Bibliotecas/Sistemas de Bibliotecas apontaram que “Sim” e 31 (40,8%) informaram “Não”. Constata-se um percentual ainda alto de instituições nas quais não há uma comunicação efetiva entre os envolvidos com a EaD e a biblioteca, demonstrando que a equipe da EaD ainda não entende ou reconhece a Biblioteca Universitária como um Setor que pode fomentar o processo de formação dos discentes na EaD, assim como o trabalho desenvolvido pelos demais membros que compõem esta equipe. Este resultado pode refletir na ausência de divulgação das possibilidades de atuação da biblioteca e do bibliotecário no âmbito da EaD, sendo importante consolidar a divulgação da biblioteca e constituir uma via de mão dupla por meio da qual a biblioteca, a partir da escuta da comunidade EaD, possa adaptar e planejar os produtos e os serviços a serem disponibilizados a este público. Faz-se também necessário que este trabalho colaborativo seja contínuo entre pessoa bibliotecária, coordenações, professores e tutores para retroalimentar os produtos e os serviços da biblioteca.

Os 45 (59,2%) respondentes que informaram que são demandados pela equipe e pelos discentes da EaD, afirmaram que um dos serviços mais recorrentes é o “Acompanhamento durante a visita do MEC para reconhecimento de cursos” – 36 (76,6%) dos respondentes (Gráfico 2). Apesar da existência de espaços com recursos informacionais nos polos, não se constituem, entretanto, como bibliotecas. Assim, os coordenadores recorrem à Biblioteca Universitária da sede da instituição durante a avaliação realizada pelo MEC, no momento de implantação e de reconhecimentos de cursos, visto que este é um item de estrutura na instituição utilizado como indicador durante a avaliação. Muitas vezes, o contato com a EaD só ocorre nessas etapas burocráticas dos processos acadêmicos ou quando o discente necessita de alguma documentação da biblioteca para integralização do curso, não havendo uma relação de suporte durante todo o processo de formação.

Matos Filha e Cianconi (2015) apontam que, nos documentos e nos processos de avaliação de cursos da modalidade a distância, os critérios que envolvem a biblioteca se restringem à disponibilidade de bibliografias e de espaço físico, deixando à margem indicadores que poderiam propiciar a melhoria de integração entre a biblioteca e a EaD. No instrumento disponibilizado pelo SINAES, inexistente indicador para avaliar ações de cooperação entre a Biblioteca Universitária e as bibliotecas dos polos, assim como os recursos e os serviços prestados à equipe da EaD.

Gráfico 2. Principais demandas da Educação a Distância para as bibliotecas



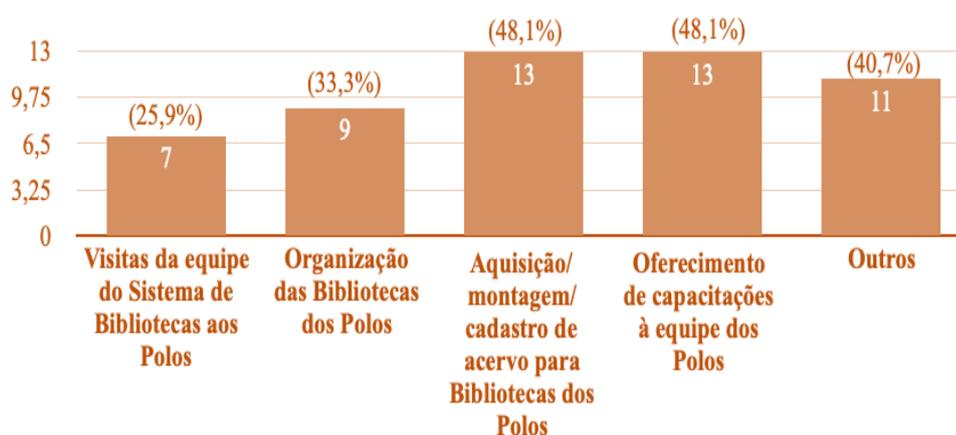
Fonte: dados da pesquisa (2023)

Destacam-se ainda, entre as demandas mais representativas dos coordenadores dos cursos EaD, “Treinamentos sobre estratégia de busca e recuperação da informação em bases de dados para discentes e docentes”, seguido de “Compra de recursos informacionais, a exemplo de livros e periódicos”. O treinamento é um exemplo de atividade realizada para docentes e para discentes que pode ser planejada para ocorrer remotamente, otimizando o tempo dos envolvidos. Embora possua especificidade dos discentes quanto a sua localização geográfica, é importante que as Bibliotecas Universitárias oportunizem o acesso aos acervos físicos, visto que os recursos informacionais disponíveis nos polos nem sempre atendem em sua totalidade as necessidades dos discentes e dos docentes. As instituições que não têm possibilidade de disponibilizar serviço de correios para envio dos recursos informacionais podem, por exemplo, trabalhar com prazos diferenciados de empréstimo para esse público.

Foi possibilitado aos respondentes indicarem outras ações demandadas às bibliotecas, sendo obtidas as respostas: "Acesso às Normas técnicas da ABNT, Minha Biblioteca, Repositório Institucional", "Ebooks", "Visita presencial orientada aos alunos dos polos circunvizinhos", "Estágio supervisionado obrigatório", "Acesso ao acervo físico e virtual". Embora a demanda de visita presencial orientada nas bibliotecas tenha sido indicada apenas por um respondente, deve-se esclarecer que é um serviço importante para a integração dos discentes ao ambiente da universidade e para o pertencimento deles na instituição.

A existência de bibliotecas nos polos constitui-se como uma das exigências para a implantação de cursos no âmbito da UAB, contudo, como informado anteriormente, muitos polos não dispõem desse ambiente. Aproveitou-se para questionar a respeito da integração entre as Bibliotecas Universitárias e as bibliotecas dos polos. Os resultados evidenciaram que em 53 (69,7%) instituições não existe integração; 23 (30,3%) das instituições mencionaram haver integração, seja com “Aquisição/montagem/cadastro de acervo para Bibliotecas dos Polos” e “Oferecimento de capacitações à equipe dos Polos” (Gráfico 3).

Gráfico 3. Atividades de colaboração entre bibliotecas e polos EaD



Fonte: dados da pesquisa (2023)

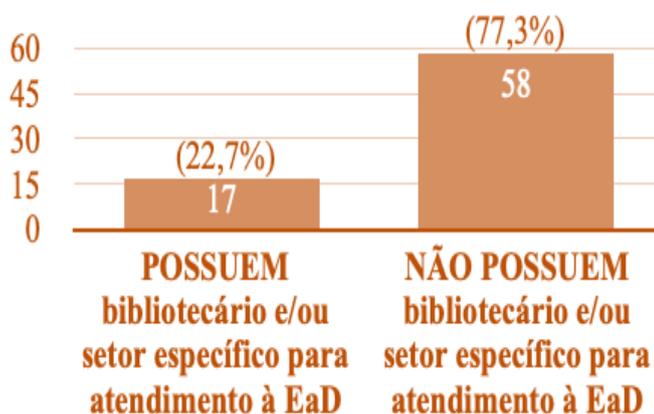
Na opção para se indicar outras atividades de colaboração, foram mencionadas: disposição de acervo, capacitação de docentes e de discentes e oferecimento de acervo virtual.

Esclarece-se que para integração e prestação de serviços mais eficientes à EaD, as Bibliotecas Universitárias precisam dispor, em seu quadro de pessoal, de bibliotecários que possam se dedicar ao atendimento específico a este público e até mesmo compondo o quadro de colaboradores que atuam diretamente com este formato de ensino-aprendizagem, o que não ocorre na maioria das instituições consultadas.

Contratação de pessoa bibliotecária dedicada à aprendizagem *on-line* e a distância é uma das primeiras diretrizes estabelecidas no documento *Standards for Distance and Online Learning Library Services*, o qual estabelece Padrões para Serviços de Biblioteca de Ensino a Distância e On-line, da *Association of College and Research Libraries (ACRL)*. Este documento foi revisado em fevereiro de 2023 no padrão referente a pessoal, em que indica: a biblioteca deve manter pessoal suficiente para atender as necessidades das comunidades de aprendizagem a distância e *on-line*. Entre os respondentes desta pesquisa, 58 (77,3%) instituições apontaram que o Sistema de Bibliotecas não possui bibliotecário e/ou Setor específico para atendimento aos cursos da EaD. Elucida-se que uma resposta foi invalidada, pois o respondente não selecionou nenhuma das opções.

| 10

Gráfico 4. Presença de bibliotecário e/ou setor específico para atendimento à EaD



Fonte: dados da pesquisa (2023)

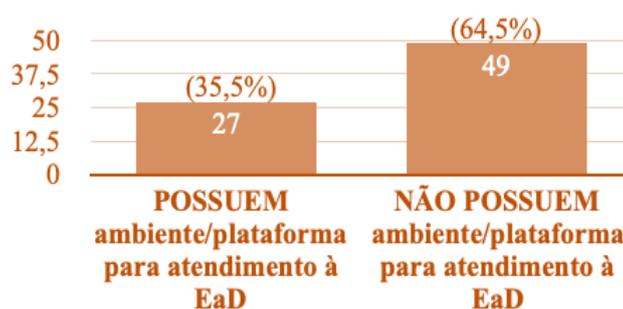
Ao questionar aos investigados se a Biblioteca Universitária possui política(s) de acesso à informação direcionadas especificamente ao(s) curso(s) e discente(s) da EaD, 53 (69,7%) dos respondentes indicaram que “Não”. O resultado revelou um cenário próximo ao encontrado por Costa (2020) posto que não existia, nas instituições analisadas pelo pesquisador, setor ou bibliotecário, bem como políticas que abordassem questões específicas da EaD. O estudo de Costa (2020) também identificou divergências de opiniões nas bibliotecas quanto à necessidade ou não destas ações, isto porque, parte dos respondentes da pesquisa de Costa (2020) entendia que estas ações eram estratégias para agilizar as atividades e para explorar melhor os recursos e os serviços oferecidos pela biblioteca, enquanto que outros consideravam desnecessárias, já que o atendimento deveria ser igualitário para ambas as modalidades – presencial e a distância.

Este entendimento acerca da disponibilização de um serviço específico para os discentes do curso EaD ainda é identificado dessa forma na visão de alguns profissionais bibliotecários, como constatou-se nesta pesquisa - *"Não há essa especificidade"; "Os estudantes da EaD seguem as mesmas políticas de acesso à informação dos estudantes do ensino presencial"; "A política de atendimento aos usuários, tanto dos cursos presenciais quanto EaD, são as mesmas [...]"*.

Este resultado pode estar associado à conjuntura da maioria das Bibliotecas Universitárias, principalmente de instituições menores, que dispõe de um quadro reduzido de recursos humanos e financeiros. Nestas instituições, em geral, um único profissional bibliotecário atende, ao mesmo tempo, a diversas demandas, dificultando a realização de ações específicas para o público da EaD.

A EaD é uma modalidade de ensino que viabiliza o processo ensino-aprendizagem, independentemente da localização geográfica dos envolvidos. Sobre o(s) ambiente(s)/plataforma(s) tecnológica(s) direcionado(s) para atendimento ao(s) curso(s) e discente(s) da EaD, 49 (64,5%) dos respondentes informaram que não possuem e 27 (35,5%) afirmaram disponibilizar algum tipo de ambiente para a EaD.

Gráfico 5. Disponibilização de ambiente/plataforma da biblioteca para atendimento à EaD



Fonte: dados da pesquisa (2023)

Com relação à forma de disponibilidade desses ambientes, duas opções foram marcadas por 7 (21,2%) respondentes, cada uma delas - “um módulo ou parte do site ou sistema de gerenciamento da biblioteca” e “um sistema independente sem conexões ou interligação com o ambiente virtual ou com o sistema da biblioteca”. Entre os respondentes, a opção “um sistema independente que se conecta ao Ambiente Virtual da EaD ou ao site ou sistema de gerenciamento da biblioteca” e “um módulo ou parte do ambiente virtual usado na EaD” foram marcadas por 6 (18,2%) e 5 (15,2%) respondentes respectivamente. Complementando sobre o(s) ambiente(s)/plataforma(s), ao serem perguntados sobre como se dá o acesso, constatou-se

que, em sua grande maioria, são acessados apenas pelos usuários regularmente matriculados nos cursos EaD, 26 (76,5%).

Em relação aos 27 (35,5%) respondentes que afirmaram possuir ambiente(s)/plataforma(s) tecnológica(s) direcionado(s) para atendimento ao(s) curso(s) da EaD, solicitou-se que informassem o *link* de acesso. Quase a totalidade dos respondentes referiu-se ao *site* das próprias Bibliotecas/Sistemas de Bibliotecas; aos ambientes de consulta do catálogo do acervo no sistema de gerenciamento das bibliotecas; ao contato de *e-mail* e às redes sociais das bibliotecas; às plataformas digitais como bibliotecas virtuais, portais de periódicos, plataformas de normas técnicas, repositórios institucionais e, principalmente, ao ambiente de aprendizagem virtual da própria instituição.

Embora esses ambientes possam atender a EaD, não se constituem como ambiente exclusivo para atendimento específico a este público acerca dos recursos informacionais que subsidiarão o processo ensino-aprendizagem ou de integração entre biblioteca e EaD, como investigado na presente pesquisa. A partir das respostas fornecidas, identificaram-se três iniciativas que podem ser apontadas como ambientes de integração entre biblioteca e EaD:

1. Universidade Federal da Bahia (UFBA) - Núcleo SIBI-EAD: consiste em um ambiente criado pelo Sistema de Bibliotecas dentro do ambiente virtual de aprendizagem da instituição e acessado por discentes regularmente matriculados nos cursos da EaD. O ambiente é destinado a apresentar a biblioteca, os serviços, oferecer fontes de informação e capacitações. Entre os subambientes estão: regulamentos; guias; tutoriais; orientações gerais para o uso das bibliotecas do SIBI/UFBA; espaço de interação (fóruns e chats); clube virtual de leitura; espaço de desenvolvimento de competência em informação (capacitações); vídeos e tutoriais temáticos; e espaço de apoio à pesquisa (fontes de informação). Ressalta-se que o Núcleo também dispõe de espaço físico com dois profissionais atuantes no setor.

Figura 2. Núcleo SIBI-EAD



Fonte: dados da pesquisa (2023)

2. Instituto Federal de Brasília (IFB) - Espaço Bibliotecas IFB: o ambiente consiste em espaço da biblioteca dentro da página do Ambiente Virtual de Aprendizagem da instituição. O ambiente tem como objetivo facilitar o acesso dos estudantes da UAB aos produtos e aos serviços oferecidos pelas bibliotecas, além de possibilitar uma comunicação mais eficiente por meio de fóruns com as equipes das bibliotecas. No ambiente, o usuário acessa salas virtuais referentes ao seu campus específico e obtém

informações sobre os serviços disponíveis nas bibliotecas, bem como dispõe de informações gerais sobre o Sistema de Bibliotecas. Para acessar as salas, é necessário fazer o login no ambiente virtual institucional.

Figura 3. Espaço Bibliotecas IFB



Fonte: Disponível em: <https://nead.ifb.edu.br/mod/page/view.php?id=585691&forceview=1>.

Acesso em: 09 fev. 2023

3. Universidade Federal Rural de Pernambuco - Biblioteca Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia - UAEADTec: além de uma biblioteca física e profissional direcionada à EaD, é disponibilizada, no site da Unidade EaD da instituição, uma aba com informações de acervos digitais do Sistema de Biblioteca na área do portal do estudante. | 13

Figura 4. Biblioteca UAEADTec



Fonte: Disponível em: <http://www.ead.ufrpe.br/pt-br/aluno/sib>. Acesso em: 09 fev. 2023

Também foram identificadas algumas ações no contexto das bibliotecas direcionadas de forma mais específica à EaD, a exemplo:

- a) Guia do aluno dos cursos a distância da Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) – disponibiliza em sua área de serviços um guia com instruções

- para estudantes, tutores e professores da modalidade a distância para o uso dos recursos físicos e virtuais da biblioteca³;
- b) Plataforma bookings da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Santa Catarina (UDESC) – oferece ambiente para agendar atendimento virtual individualizado, direcionado ao usuário presencial e EaD⁴;
 - c) Integração de ferramentas antiplágio ao ambiente virtual de aprendizagem da instituição disponibilizada pela biblioteca da Universidade Estadual Paulista (Unesp).

O canal de comunicação empregado na ausência de plataformas específicas para o atendimento dos discentes da EaD é o e-mail (93,4%), seguido das redes sociais *Instagram* (42,1%), *WhatsApp* (40,8%) e *Facebook* (27,6%), assim como *chat*, recurso tipo “Fale com o bibliotecário”, telefone e sistemas institucionais.

Outras Bibliotecas Universitárias apontam não haver ações específicas para o público da Educação a Distância. Isso ocorre, de acordo com os investigados, porque esses usuários já dispõem de todos os serviços que são direcionados para o público presencial, não havendo necessidade de um serviço diferenciado. Abaixo, apresentam-se algumas das explicações dos respondentes.

"Não há serviços específicos e direcionados para os discentes da EaD. Os recursos digitais disponíveis para os demais discentes, também estão disponíveis para os discentes da EaD (ex. BV Pearson, Portal de Periódicos Capes)".

"Atendimento idêntico aos cursos presenciais".

"Todos os canais de atendimento é para todos os usuários do sistema".

"Os recursos para disciplinas EAD são compartilhados com as disciplinas presenciais, não havendo uma distinção entre aluno EAD e presencial".

"Específico para EAD não tem, os alunos utilizam as plataformas disponíveis para toda a comunidade acadêmica [...]".

"Nosso Sistema de Bibliotecas tem uma ampla gama de produtos e serviços virtuais para toda a comunidade, não fazemos distinção entre alunos EaD e presencial".

Percebe-se que o atendimento a EaD se concentra, principalmente, no oferecimento de acervo virtual, mas é fundamental que as Bibliotecas Universitárias planejem e insiram, em suas políticas e em seus documentos de gestão, ações específicas para a Educação a Distância. A oferta de produtos e de serviços semelhantes aos disponibilizados aos discentes presenciais não garante que os serviços cheguem eficientemente ao público da EaD. Como exemplo, podemos citar o serviço de empréstimo de recursos informacionais no formato impresso para discentes da EaD, que embora estes discentes tenham o mesmo direito de retirar presencialmente na sede da instituição ou no polo, como ocorre com os discentes dos cursos presenciais, o serviço não será utilizado com a mesma frequência entre os da EaD pela localização geográfica de sua residência em relação ao polo ou à sede da instituição. Nestes casos, são necessárias algumas ações específicas, como por exemplo, envio dos recursos informacionais impressos através dos correios para os respectivos polos.

Os profissionais bibliotecários que atuam em instituições que ofertam cursos na modalidade a distância precisam estar atentos à equidade dos produtos e dos serviços a serem disponibilizados para este público. Adaptar e/ou oferecer condições específicas que possam

³ Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/servicos/ead/>. Acesso em: 09 fev. 2023.

⁴ Disponível em: <https://outlook.office365.com/owa/calendar/BibliotecaCentralUdesc@udesc.br/bookings/>. Acesso em: 09 fev. 2023.

possibilitar o acesso e o uso efetivo dos produtos e dos serviços, impulsionando assim maior integração e participação da biblioteca na formação dos discentes da EaD. Tal orientação vai ao encontro do *Equitable Access Principle*, princípio de acesso equitativo em que todos os acadêmicos a distância e *on-line* de uma instituição de ensino superior têm direito aos serviços, aos recursos e às coleções da biblioteca da instituição, sendo a base para os Padrões para Serviços de Biblioteca de Ensino a Distância e *On-line* (Association of College and Research Libraries, 2023).

5 CONCLUSÃO

A comunidade da EaD é extensa e possui suas especificidades, o que torna complexa a oferta de produtos e de serviços da biblioteca a este público – discentes, tutores e professores, assim como a toda equipe que colabora para o êxito do ambiente desta modalidade de ensino-aprendizagem – equipe de núcleos e de centros EaD. Os resultados da pesquisa evidenciaram que, no âmbito das Bibliotecas Universitárias investigadas, até o momento, é diminuta ou inexistente a disponibilização de ambientes/plataformas de serviços para o público a distância, resultando assim uma falsa percepção de que os discentes da EaD são atendidos acerca dos produtos e dos serviços disponibilizados pelas bibliotecas da instituição ao público dos cursos presenciais.

Das 76 instituições respondentes, em apenas três identificou-se integração de maneira mais efetiva por meio dos ambientes/plataformas, disponibilizando, no ambiente virtual da Educação a Distância, *sites* dos Centros de EaD, biblioteca, seus produtos e seus serviços.

A ausência de um atendimento diferenciado para o público a distância torna-o invisível para as Bibliotecas Universitárias. Todavia, nem sempre os discentes da EaD possuem percepção de seu pertencimento à instituição, também que têm direitos no que se refere à utilização dos produtos e dos serviços das bibliotecas. Para trilhar um caminho sólido no atendimento a estes usuários, é necessário:

- a) dimensionar a comunidade da EaD a ser atendida;
- b) avaliar a capacidade da Biblioteca/Sistema de Biblioteca para atendimento deste público e suas especificidades;
- c) planejar ações, mesmo que iniciais, de atendimento para esses usuários;
- d) sensibilizar a gestão institucional quanto a investimentos específicos nas bibliotecas, possibilitando, assim, atender a este público.

Conclui-se que o objetivo proposto para este estudo foi alcançado, entretanto, sugere-se a continuidade com novas pesquisas para acompanhar possíveis mudanças ou consolidação de ações em ambientes/plataformas de serviços para a EaD em bibliotecas de instituições integrantes da Universidade Aberta do Brasil.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Censo EaD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2020. Curitiba, PR: InterSaberes, 2022. Disponível em: https://abed.org.br/arquivos/CENSO_EaD_2020_PORTUGUES.pdf. Acesso em: 02 jan. 2023.

ASSOCIATION OF COLLEGES AND RESEARCH LIBRARIES. **Standards for Distance Learning Library Services**. 2023. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/standards/standardsdistancelearning>. Acesso em: 26 fev. 2023.

BRASIL. **Decreto n.º 5.800, de 8 de junho de 2006**. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil. 2006. Disponível em: <https://l1nk.dev/AS9xl>. Acesso em: 12 fev. 2023.

BRASIL. **Decreto n.º 9.057, de 25 de maio de 2017**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. 2017a. Disponível em: <https://l1nk.dev/7luJJ>. Acesso em: 03 jan. 2023.

BRASIL. Ministério da educação. **Portaria normativa n.º 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 no 9.057, de 25 de maio de 2017. 2017b. Disponível em: <https://acesse.one/MtMyQ>. Acesso em: 13 nov. 2023.

BRASIL. Ministério da educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de Avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília, DF: Inep/MEC, 2017c.

COSTA, M. E. O. **Acesso e uso da informação em sistemas de bibliotecas universitárias federais para usuários da educação a distância (EaD)**. 2020. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. 2020.

CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FREITAS, F. N. **Normas e diretrizes para bibliotecas universitárias brasileiras na educação a distância**: proposta de atualização no contexto das competências em informação e científicas. 2018. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação. 2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MATOS FILHA, M. H. F.; CIANCONI, R. B. Critérios para avaliação de bibliotecas na educação superior a distância. **Informação & Informação**, Londrina, v. 20, n. 3, p. 410-432, set./dez. 2015.

MENDONÇA, J. R. C. *et al.* Políticas públicas para o Ensino Superior a Distância: um exame do papel da Universidade Aberta do Brasil. **Ensaio: avaliação e políticas públicas em Educação**, Rio de Janeiro, RJ, v. 28, p. 156-177, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-40362019002801899>.

MILL, D. A Universidade Aberta do Brasil. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (org.). **Educação a Distância: o estado da arte**. Vol. 2. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011. p. 280-291.

NASCIMENTO, D. E. S.; Sá, N. O. 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, RJ, v. 1, n. 2, p. 150, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/71419>. Acesso em: 10 jan. 2023.

NOBREGA, P. P.; FARIAS, G. B.; SILVA, A. S. R. Atuação dos Bibliotecários na Educação a Distância em Universidades Brasileiras. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, Marília, SP, v. 17, 2023, e023056. DOI: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2023.v17.e023056>.

SILVA, A. R. L.; DIANA, J. B.; SPANHOL, F. J. Diretrizes para Concepção de Cursos em EAD. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, São Paulo, SP, v. 18, n. 1. 2020.