



**FORMAÇÃO E INVESTIGAÇÃO EM
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**—
OPORTUNIDADES E DESAFIOS**

10, 11 e 12 de novembro de 2025

**POLITÉCNICO DO PORTO / ISCAP
PORTO - PORTUGAL**



**GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
NO CONTEXTO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: VISÃO DOS DIRETORES DE BIBLIOTECAS BRASILEIRAS**

Maria Elizabeth de Oliveira da Costa
UFMG, Brasil,
mabethcosta@gmail.com

Maria de Fátima Pinto Coelho
UFMG, Brasil
fatima.pintocoelho@yahoo.com.br

Exo: Gestão da Informação e do Conhecimento

1 Introdução

A Educação a Distância (EaD) muito contribuiu para a universalização e democratização do conhecimento na sociedade, tendo em vista as características, acerca dos propósitos dessa modalidade de ensino. Com a institucionalização da Universidade Aberta do Brasil (UAB), em 2005, e as políticas criadas para estimular o desenvolvimento do ensino a distância nas instituições educacionais do Brasil, esforços foram realizados de modo a garantir a expansão e melhoria dessa modalidade de ensino. Pode-se dizer que o ensino a distância ou Educação a Distância (EaD) veio para contribuir com o país na área do desenvolvimento educacional. E assim, passou a ser vista não só como uma proposta educacional, mas como uma forma de inserção dos indivíduos na sociedade. Foram instituídos os polos, que 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, e são mantidos [pelo Estado e

pelos Municípios], com o intento de garantir a infraestrutura física e tecnológica, sendo um espaço de apoio administrativo e pedagógico para o desenvolvimento dos cursos e programas a distância (BRASIL, 2005). Assim, para definição de um Polo, é preciso constar uma estrutura física como auditórios, salas de aula, secretarias, laboratórios e Bibliotecas, além dos recursos humanos. 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). As Bibliotecas, por sua vez, devem atuar em sintonia com a EaD e, por meio de seus profissionais, conhecer as tecnologias existentes que vêm sendo utilizadas; e assim, promover para o aluno dessa modalidade de ensino o acesso, uso e disponibilidade aos materiais informacionais, assim como é feito com alunos dos cursos presenciais, contribuindo assim, para a democratização do ensino no Brasil. 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 alunos do Ensino a Distância. Apresentam-se como (problemas) de pesquisa as seguintes questões: - De que forma as Bibliotecas Universitárias têm realizado a gestão dos recursos informacionais para os alunos da EaD? E assim, por meio de uma entrevista aos diretores dos Sistemas de Bibliotecas foram investigados o que tem sido desenvolvidos em prol desses alunos. 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 de Bibliotecas, responsáveis pela disponibilização dos recursos informacionais - 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, e como fazem para obter o apoio informacional. 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, qualificação de pessoas. O artigo faz parte de uma pesquisa de doutorado que 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 um estudo com os usuários destas Unidades de Ensino. Neste artigo, especificamente, será abordado a etapa que envolve a entrevista com os diretores de Sistemas de Bibliotecas,

tendo em vista a Gestão da Biblioteca Universitária no contexto da EaD.

2 Referencial Teórico

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 26 Bibliotecas Universitárias. 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, localizadas geralmente nas capitais. 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.

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 garantam 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; GAMBLE, 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. 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, oferecer 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 Ministério de Educação e Cultura (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 Centro de Educação a Distância (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 constatarem 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, contribuindo com o 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. 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 alunos, elencando 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).

3 Procedimentos Metodológicos

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 da prática. Quanto aos objetivos pretendidos, a pesquisa classifica-se como do tipo exploratória e descritiva (envolve estudo de caso). 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. O universo da pesquisa contemplou as Instituições Federais de Ensino Superior brasileiras sendo as seguintes instituições: região Sudeste - Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), região Centro-Oeste - Universidade de Brasília (UNB), na região Norte - Universidade Federal do Amazonas (UFAM), região Sul - Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e na região Nordeste - Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE).

Os entrevistados (amostra) desta pesquisa foram os diretores do Sistema de bibliotecas e a técnicas para recolher os dados foi por meio de entrevista semi-estruturada.

4 Resultados Finais e Discussões

Os resultado destina-se à apresentação das informações coletadas com os diretores dos Sistemas de Bibliotecas das cinco Universidades Brasileiras 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 verificou 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 são as utilizadas no roteiro de perguntas assim, descritas: - Contribuição da EaD e oferta do ensino em diferentes áreas do conhecimento; - Participação dos Sistemas de Bibliotecas na EaD; - Recursos e serviços informacionais; e - Integração dos Centros de EaD e as bibliotecas.

Na categoria “Participação dos Sistemas de Bibliotecas na Educação a Distância” teve-se aos seguintes elementos a serem investigados: - Relação de uso da Biblioteca com o desempenho do aluno da EaD; - Importância da Biblioteca para o acesso à informação; - Atendimento oferecido ao aluno da EaD para atividades de ensino, pesquisa e extensão; - Atendimento diferenciado oferecido ao aluno da EaD; - Presença de bibliotecário para atendimento específico do aluno da EaD; - Capacitação dos bibliotecários; - Políticas informacionais para atender questões relacionadas à EaD.

4.1 Contribuição da Educação a Distância e oferta do ensino em diferentes áreas do conhecimento na visão dos diretores

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 e assim escolher o melhor momento para os estudos.

O Quadro 1 expõe os comentários que evidenciam essas características do ensino a distância.

Quadro 1 – A contribuição da Educação a Distância na visão dos diretores dos Sistema

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

Pelo que consta no Quadro 1, 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).

4.2 Relação de uso da Biblioteca com o

desempenho do aluno

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, atitudes e estilos aprendizagem (HUBNER; KUHN, 2017).

4.3 Importância da Biblioteca para o acesso à informação científica

Quanto a importância da Biblioteca para o acesso à informação o Quadro 2 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 (HUBNER; KUHN, 2017).

Quadro 2 - importância da Biblioteca para o acesso à informação

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).
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)

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 Polos¹, 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, haja vista a importância dessas para a pesquisa, fornecendo conteúdos de apoio ao ensino e a pesquisa.

¹ Bibliotecas nos Polos de Apoio Presencial onde acontecem os encontros presenciais.

4.4 Atendimento diferenciado oferecido ao aluno da EaD

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, contribuindo para gerar novos conhecimentos para a sociedade,

4.5 Atendimento oferecido ao aluno da EaD para atividade de ensino, pesquisa e extensão

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.

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.

4.6 Presença do Bibliotecário para atendimento específico ao aluno da EaD.

Como complementação à pergunta sobre o conhecimento por parte dos bibliotecários dos resultados da avaliação do Ministério da Educação e Cultura e o Instituto Nacional de Educação e Pesquisas (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.* (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 parte da 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 informado 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.

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.

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).

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). Blattmann (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. Sendo assim, seria importante termos um novo olhar, objetivando atender os alunos da EaD.

4.7 Capacitação dos Bibliotecários

E sobre a capacitação dos bibliotecários, analisando a pergunta “Em sua opinião, quais devem ser as estratégias institucionais para que os Sistema de 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.

4.8 Políticas informacionais

Com o fim de conhecer a percepção e o entendimento acerca das políticas de informação pelos diretores dos sistemas, perguntou-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 na incerteza acerca do que caracteriza ou define uma política de informação para os alunos da EaD. Isso pode ser observado no Quadro 3

Quadro 3 - Políticas de acesso à informação direcionada para a alunos

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”.
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

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 Rodrigo Júnior e 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.

4.9 Setor para atender questões relacionadas à EaD

Ainda no âmbito das políticas de informação, perguntou-se aos participantes sobre a existência de um setor/divisão /departamento 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. 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 investigada. 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. Sobre a pergunta “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” Apresenta-se 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: “[...] 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 [...]”. (Entrevistado - Bib 1); “[...] 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 [...]”. (Entrevistado - Bib 2); “[...] 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 [...]”. (Entrevistado - Bib 3); “[...] 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 moocs. 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 [...]”. (Entrevistado - Bib 4); “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 [...]”. (Entrevistado - Bib 6).

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).

5 Considerações finais

As questões norteadoras que guiaram este artigo foram: “Como os bibliotecários atuam na gestão da informação em bibliotecas universitárias brasileiras no contexto da educação a distância e principalmente na visão dos diretores dos Sistemas de Bibliotecas. Buscou-se identificar se havia setor próprio, ou um departamento para atendimento ao aluno 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 aluno do 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 (na época)

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.

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, além do atendimento pelo bibliotecário. 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 no 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.

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).

Ao analisar se os Sistemas de Bibliotecas 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 de Apoio à EaD 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. Nas demais instituições, existem um diálogo e uma integração, ainda tímida. Um diretor de um Centro de apoio 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. Está faltando mais 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.

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 havia tal integração.

Esta pesquisa mostrou-se relevante pelo fato de ter verificado como os Sistemas de Bibliotecas Universitárias ou as Bibliotecas Universitárias têm gerenciado 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. As bibliotecas como 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. E assim, é preciso que os bibliotecários das Universidades brasileiras, repensem seu papel e contribuam, atuando em prol dessa modalidade de ensino e, conseqüentemente, em prol dos seus usuários.

Referencias

- ANTÔNIO, A. D. (2013). A biblioteca universitária no contexto da educação a distância. Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, Florianópolis, Brasil.
- ANTÔNIO, A. D. (2015). Comportamento de busca e uso da informação dos alunos do curso de pedagogia da UFSCar, nas modalidades a distância e presencial. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de São Carlos]
<https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/1143>.
- BLATTMANN, U. (2001). Modelo de Gestão da Informação digital on-line em bibliotecas acadêmicas na Educação a Distância. [Tese de Doutorado, Universidade Federal de Santa].
- BLATTMANN, U. & RADOS, G. (2000). Bibliotecas acadêmicas no ensino a distância.
https://ced.ufsc.br/~ursula/papers/bu_ead.html.
- Brasil. Ministério da Educação. Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005. (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.
<http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/dec5622.htm>
- BURUGA, B. & OSAMAI, M. O. (2019). Operational challenges of providing library services to distance education learners in a higher education system in Uganda. *Library Philosophy and Practice*, 1, 1-13.
<https://linkgale.ez27.periodicos.capes.gov.br/apps/doc/A603845301/AONE?u=capes&sid=AONE&xid=9997ffc7>
- CAMARGO, A. P. L. de. (2009). A aprendizagem por

meio de bibliotecas digitais e virtuais. Em LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). O estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 347-357.

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). UAB. 2017.

<http://www.capes.gov.br/uab>

COSTA, M. E. de O. (2019). Bibliotecas universitárias e educação a distância: democratizando o conhecimento à luz do acesso aberto. Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, Vitória, Brasil.

<https://doi.org/10.1590/S1413-99362013000300012>

COSTA, M. E. de O. (2013). Educação a distância, bibliotecas polo e o acesso informacional: um estudo de caso. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal Rural de Pernambuco].

<http://www.tede2.ufrpe.br:8080/tede/bitstream/tede2/5033/2/Maria%20Elizabeth%20de%20oliveira%20Costa.pdf>

COSTA, M. E. de O. & CENDÓN, B. V. (2016). Educação a distância, bibliotecas polo e os recursos informacionais: uma pesquisa-ação. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, 21(45), 82-99, jan./abr.

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518> - 2924.2016v21n45p82/31198. Acesso em: 2 dez. 2024.

COSTA, M. E. de O.; SANTA ANNA, J. & CENDÓN, B. V. (2018). Bibliotecas universitárias e a gestão da informação para o usuário das bibliotecas dos polos da Educação a Distância. ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Londrina, Brasil.

<http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIXENANCIB/xixenancib/paper/view/1461/1587>

COSTA, M. E. de O.; SANTOS, M. S. & BARBOSA, A. L. da R. (2015). Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, 20(2), 38-57, abr./jun. <http://www.scielo.br/pdf/pci/v20n2/1413-9936-pci-20-02-00038.pdf>

CRESWELL, J. (2010). Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. (2ª ed.). Bookman.

CRISTIANO, A. et al. (2018). EaD e ensino superior: vantagens e desvantagens da aplicação e conclusão sobre método efetivo. 2018.

www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/ueadsl/article/download/2853/2812

GIL, A. C. (1994). Como elaborar projetos de pesquisa. (3ª ed.). Atlas.

GIL, Antônio Carlos. (2010). Como elaborar projetos de pesquisa. (5ª ed.). Atlas.

HALPERN, R. & TUCKER, C. (2015). Leveraging adult learning theory with online tutorials. Review Services Review, 43(1), 112-124, 2015.

HUBNER, M. L. F. & KUHN, A. C. A. (2017). Bibliotecas universitárias como espaços de aprendizagem. Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, 31(1), 51-72. 10.14295/biblos.v31i1.6509

JESUS, A. O. de. (2016). As bibliotecas nos polos de apoio presencial de educação a distância no estado da Bahia. Ponto de Acesso, Salvador, 10(2), jul./dez. em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/18011>

LÉVY, P. (2009). Cibercultura. Editora 34.

MOORE, M. & KEARSLEY, G. (2007). Educação a Distância. Cengage Learning.

NASCIMENTO, D. E. S. Do & SÁ, N. O. de. (2016). A oferta de serviços e produtos de informação para alunos de cursos de graduação na modalidade de educação a distância. Revista Conhecimento em Ação, 1(2), jul./dez.

NUNES, B. (2009). A história da EAD no mundo. Em LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). Educação a Distância: o estado da arte. Pearson Education do Brasil.

NURSE, R.; BAKER, K. & GAMBLES, A. (2025). Library resources, student success and the distance-learning university. Information and Learning Science, 119(1), 77-86.

OLIVEIRA, N. M. (2002). A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidades do MEC: uma análise preliminar. Perspectiva em Ciência da Informação, Belo Horizonte, 7(2), 207-221, jul./dez.

PELA, M. A. P. (2006). A biblioteca universitária, espaços formativos e inclusão: a perspectiva de graduandos com deficiência visual. [Dissertação de Mestrado, Universidade Cidade de São Paulo]. http://www.cidadesp.edu.br/old/mestrado_educacao/dissertacoes/2006/mary_arlete_payao.pdf

SARACEVIC, T. (1996). Ciência da informação: origem, evolução e relações. Perspectivas em Ciência da Informação, 1(1), 41-62, jan./jun.

-SARACEVIC, T. (2009). Information science. Em BATES, Marcia; MAACK, Mary Niles (Ed.). Encyclopedia of Library and Information Science. New York: Taylor & Francis, 2570-2586.

SEMBAY, M. J. (2009). Educação a Distância: bibliotecas de polos de apoio presencial e bibliotecários.

(Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina).

<http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/SEMBAY-Marcio.pdf>

SEMBAY, M. J. & RODRIGUES, R. S. (2014). Bibliotecas de Polos de Apoio Presencial: análise do acervo e serviços. Revista ACB, Florianópolis, 19(2), jul./dez. <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/957>

SENA, P. M. B. (2014) A biblioteca universitária na Educação a Distância: papel, características e desafios. (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina).

SENA, P. M. B. & CHAGAS, M. T. (2015). A biblioteca universitária na educação a distância: papel, características e desafios. Perspectivas em Ciência da

RODRIGUES JUNIOR, E. & FERNANDES, F. J. (2014). Proposta de inclusão de carga horária semipresencial em cursos superiores presenciais. Avaliação, Campinas, Sorocaba, 19(1), 179-192.

Informação, 20(4), 163-180, out./dez. portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/download/2518/1698

SPUDEIT, D.; VIAPIANA, N. & VITORINO, E. (2010). Bibliotecário e educação a distância (EAD): mediando os instrumentos do conhecimento. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, 15(1), 54-70, jan./jun.

TRIPATHI, M. & JEEVAN, V. E-book subscription in a distance education institution: A case of Indira Gandhi National Open University, India. Serials Review, 34(2).

SANTOS, P. L. V. A. da C.; SIIMIONATO, A. C. & ARAKAKI, F. A. (2010). Definição de metadados para recursos informacionais: em Santa Catarina, Florianópolis, 15(1) jan./jun. http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFAL_7c7b511b940599bdbbb6b88c2dbae2bc