



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL REI
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
PROFIAP

CELSIMARA MARTINS DO CARMO GUIMARÃES

**A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA NA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI**

São João del-Rei

2022

CELSIMARA MARTINS DO CARMO GUIMARÃES

**A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA NA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública – PROFIAP, da Universidade Federal de São João del-Rei como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestra em Administração Pública.

Área de concentração: Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Marcello Angotti

São João del-Rei
2022

Ficha catalográfica elaborada pela Divisão de Biblioteca (DIBIB)
e Núcleo de Tecnologia da Informação (NTINF) da UFSJ,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

G963b Guimarães, Celsimara Martins do Carmo .
A biblioteca universitária e a educação superior a
distância na Universidade Federal de São João del-Rei
/ Celsimara Martins do Carmo Guimarães ; orientador
Marcello Angotti. -- São João del-Rei, 2022.
101 p.

Dissertação (Mestrado - Programa de Mestrado
Profissional em Administração Pública - PROFIAP) --
Universidade Federal de São João del-Rei, 2022.

1. Administração pública. 2. Biblioteca
universitária. 3. Educação a distância. I. Angotti,
Marcello, orient. II. Título.

CELSIMARA MARTINS DO CARMO GUIMARÃES

**A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA NA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI**

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de Mestra em Administração Pública e aprovada em sua forma final pelo Orientador e pela Banca Examinadora.

Orientador: Prof. Dr. Marcello Angotti, UFSJ

Doutor pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil

Banca Examinadora:

Prof. Dr. André Luis Bertassi, UFSJ

Doutor pela Universidade Metodista de Piracicaba, Piracicaba, Brasil

Profa. Dra. Carolina Mafra de Sá, UFRPE

Doutora pela Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil

Profa. Dra. Vânia Aparecida Rezende

Prof. Dr. Pablo Luiz Martins, UFSJ

Universidade Vale do Sapucaí

Coordenadora do PROFIAP:

Profa. Dra. Vânia Aparecida Rezende

São João del-Rei, maio de 2022.

AGRADECIMENTOS

Agradeço inicialmente a Deus, pela vida.

Agradeço ao meu marido Luiz Gustavo e aos meus filhos Maria Luiza, Luiz Eduardo e Maria Alice, pelo apoio constante e por entenderem minhas ausências.

Agradeço aos meus pais Geralda e Celso (*sempre presente*), minha irmã Nara e meu cunhado Tiago, por todo incentivo.

Deixo registrado meu agradecimento ao Prof. Dr. Marcello Angotti, que dedicou seu tempo, conhecimento e paciência na orientação deste trabalho. Agradeço também aos professores André Luis Bertassi, Carolina Mafra de Sá e Pablo Luis Martins, pelas excelentes contribuições na Qualificação.

Agradeço o apoio da Professora Rejane Correa da Rocha (coordenadora do NEAD), de Gislaine Carvalho de Oliveira (secretária do NEAD) e de Paulo César dos Santos (diretor da Divisão de Biblioteca).

Agradeço a Universidade Federal de São João del-Rei por oportunizar o afastamento parcial para realização deste curso.

Por último, mas não menos importante, agradeço aos grandes amigos da turma PROFIAP/UFSJ, pelo convívio harmonioso e pela contribuição ao longo do curso.

Obrigada a todos que contribuíram para o resultado deste estudo.

*Mas esforçai-vos e não desvaleçam as vossas mãos,
porque a vossa obra tem uma recompensa (2 Crônicas 15:7)*

RESUMO

A educação a distância (EaD) tem um impacto positivo na universalização e democratização do conhecimento na sociedade. Nesse contexto, o crescimento da EaD desafia as bibliotecas universitárias a assumirem seus papéis de espaço de socialização do conhecimento e equipamento de apoio pedagógico. A revisão bibliográfica indica que a ausência da participação do bibliotecário na concepção do curso EaD, aliada às deficiências no planejamento de serviços bibliotecários e à falta de estrutura das bibliotecas dos polos, promovem o descontentamento com os serviços disponibilizados devido à baixa qualidade destes, comprometendo o trabalho de construção da competência informacional. Isto posto, questiona-se, no que tange aos cursos de graduação ofertados na modalidade a distância, com relação ao papel desempenhado por uma biblioteca universitária (BU), como a BU pode contribuir na qualidade dos cursos de graduação EaD da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ)? Esta pesquisa tem como objetivo geral elaborar uma proposta de atuação da BU da UFSJ junto aos cursos de graduação EaD. Para a consecução do objetivo geral, são propostos dois objetivos específicos: o primeiro é fazer um diagnóstico para verificar como a BU pode contribuir nas atividades de acesso à informação e construção do conhecimento; o segundo é propor um protocolo com ações que favoreçam o acesso à informação e o desenvolvimento da competência informacional na EaD da UFSJ. A presente pesquisa usa três métodos de coleta de dados: pesquisa documental, entrevista e questionário. O estudo contempla os atores do curso de Licenciatura em Filosofia pelo polo de Franca (São Paulo): bibliotecário do polo, docentes, discentes ativos e egressos. Os resultados revelaram que mudanças devem ser promovidas na biblioteca do polo de Franca e da UFSJ, a fim de criar uma política informacional para atendimento dos alunos EAD. Finalmente, foi apresentado um protocolo de ações para promover o acesso à informação e o desenvolvimento da competência informacional na UFSJ.

Palavras-chave: Administração Pública; biblioteca universitária; educação a distância.

ABSTRACT

Distance learning has a positive impact on the universalization and democratization of knowledge in society. In this context, the growth of distance learning challenges university libraries to assume their roles as spaces for the socialization of knowledge and pedagogical support equipment. The literature review shows that the absence of the librarian's participation in the conception of the distance learning courses, combined with deficiencies in the planning of library services and the lack of structure in the center libraries, promote dissatisfaction with the services provided, due to their low quality, compromising the work of information competence construction. That said, it is questioned, regarding to the undergraduate courses offered in the distance mode, in relation to the role played by university libraries, how they can contribute to the quality of the undergraduate courses at the Federal University of São João del-Rei. This research has the overall aim of elaborating a proposal of action for the UFSJ university library together with the distance learning courses. In order to achieve the overall aim, two specific aims are proposed. The first is to make a diagnosis to verify how the university library can contribute to the activities of access to information and construction of knowledge. The second specific aim is to propose a protocol with actions which favor the access to information and the development of informational competence in distance learning at UFSJ. This research uses three methods of data collection: desk research, interview and questionnaire. The study considers the members of the degree in Philosophy course at the center of Franca (São Paulo): the center librarian, the teaching staff, the students and the graduates. The results revealed that changes should be promoted at the center of Franca library and at UFSJ library in order to create an informational policy for the service of distance learning students. Finally, an action protocol was presented to promote access to information and to the development of informational competence at UFSJ.

Key words: Public Administration; university library; distance learning.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Página da Biblioteca universitária da UFSC.....	39
Figura 2: Modelo integrativo de Choo	48
Quadro 1: Diretrizes sobre os serviços das bibliotecas na EaD de 2011.....	23
Quadro 2: Competências em informação a serem desenvolvidas nas universidades	29
Quadro 3: Vantagens e desvantagens da biblioteca digital em relação a biblioteca tradicional	37
Quadro 4: Fontes e serviços informacionais direcionado à comunidade EaD pela UFMG e UFSJ	40
Quadro 5: Oficina para desenvolvimento de habilidades no acesso a informação	77
Quadro 6: Oficina para desenvolvimento de habilidades de avaliação da informação	78
Quadro 7: Oficina para desenvolvimento de habilidades de uso da informação.....	79
Gráfico 1: Discentes participantes da pesquisa	62
Gráfico 2: Distância da residência em relação ao polo de Franca.....	63
Gráfico 3: Motivos para busca e uso da informação	64
Gráfico 4: Busca por informação por meio de conversa (pessoalmente ou por redes sociais)	64
Gráfico 5: Consulta às fontes de informação disponíveis na biblioteca do polo ou da UFSJ	65
Gráfico 6: Busca por informação no Repositório de TCC NEAD	66
Gráfico 7: Uso dos serviços de Reserva/Empréstimos de livros e do catálogo on-line	67
Gráfico 8: Barreiras para localizar e acessar as informações	68
Gráfico 9: Interesse em realizar treinamentos sobre busca, uso e compartilhamento da informação	69
Gráfico 10: Motivação para compartilhar informação	70
Tabela 1: Relevância dos serviços de biblioteca	72

LISTA DE SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
ACRL	Association of College & Research Libraries
ALA	American Library Association
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
BD	Biblioteca Digital
BU	Biblioteca Universitária
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEDERJ	Fundação Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
EaD	Educação a Distância
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
IBG	Instituto Brasileiro de Geografia Estatística
IES	Instituições de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
NEAD	Núcleo de Educação a Distância
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
SEDEX	Serviço de Encomenda Expressa Nacional
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
TICs	Tecnologias da Informação e da Comunicação
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UEMT	Universidade do Estado do Mato Grosso
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFAM	Universidade Federal do Amazonas
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFLA	Universidade Federal de Lavras
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFMS	Universidade Federal do Mato Grosso do Sul
UFMT	Universidade Federal de Mato Grosso
UFOP	Universidade Federal de Ouro Preto
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco
UFRS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UFSCar	Universidade Federal de São Carlos
UFTM	Universidade Federal do Triângulo Mineiro
UFSJ	Universidade Federal de São João del-Rei
UFU	Universidade Federal de Uberlândia
UNB	Universidade de Brasília
UNIVESP	Universidade Virtual do Estado de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	14
2.1 As discussões sobre a EaD.....	14
2.2 A relação entre BU e EaD: relatos críticos sobre como as BU atuam nesse segmento .	17
2.3 As possibilidades de atuação da BU no desenvolvimento da competência informacional.....	27
2.4 A legislação sobre BU na EaD.....	31
2.5 As Bibliotecas Digitais como possibilidade de suporte informacional.....	36
2.6 Relatos de experiências bem sucedidas de atendimento à comunidade EaD no Brasil .	38
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	43
3.1 Caracterização da pesquisa.....	43
3.2 Universo da pesquisa.....	44
3.3 População da pesquisa.....	46
3.4 Instrumentos de coleta de dados.....	46
3.4.1 Entrevista.....	46
3.4.2 Questionário.....	47
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	50
4.1 Entrevista com bibliotecário do Polo.....	50
4.2 Questionário enviado aos docentes.....	55
4.3 Questionário enviado aos discentes.....	61
4.3 Síntese dos resultados.....	70
5 PROTOCOLO DE AÇÕES PARA PROMOVER O ACESSO À INFORMAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA UFSJ.....	74
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	80
APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO.....	95
APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM BIBLIOTECÁRIO.....	96
APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES.....	97
APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DOCENTES.....	100
APÊNDICE E – CURSOS DE GRADUAÇÃO EAD UFSJ.....	101
ANEXO A - REGULAMENTO INTERNO DA BIBLIOTECA UAB DE FRANCA.....	103

1 INTRODUÇÃO

O acesso à informação é uma preocupação da sociedade moderna, em virtude do potencial que ela possui de transformar a realidade das pessoas, das instituições e das nações (COSTA; SANTA ANNA; CENDÓN, 2017). A evolução das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) no início do século XX, impulsionada pelo domínio dos recursos computacionais, promoveu a criação de recursos, instrumentos e métodos que ampliaram as possibilidades de acesso a essa informação (RIBEIRO, 2012).

Nesse contexto de avanços científicos e tecnológicos, aliado ao desafio de criação de políticas públicas que proporcionassem acesso universal à educação de qualidade, a Educação a Distância (EaD) se consolidou como uma modalidade de ensino-aprendizagem com o intuito de viabilizar a universalização do ensino sem o contato físico, sendo mediada por recursos da informação e da comunicação (SILVA; GRACIOSO; SILVA, 2018).

A literatura destaca, dentre os méritos da EaD, a expansão e a interiorização da formação superior a um público que se encontra distanciado dos grandes centros e necessita de maior flexibilidade para formação em diversos momentos da vida (NOBREGA *et al*, 2020). O *Censo EaD: Relatório Analítico da Aprendizagem a distância no Brasil 2019/2020*, elaborado pela Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), apresenta que os polos nas capitais e no Distrito Federal somavam 1.654 unidades, enquanto os polos do interior perfaziam 8.960 instalações (ABED, 2021).

Cabe salientar que o *Censo da Educação Superior de 2019*, divulgado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) e pelo Ministério da Educação (MEC), comprovou o crescimento de matrículas EaD na rede privada. Este fato evidencia a influência dos modelos neoliberais na educação brasileira que confrontam a Universidade Aberta do Brasil (UAB), considerada uma política pública socioeducacional com papel expressivo na democratização da educação superior gratuita e de qualidade.

No cerne dessa discussão, emergem questionamentos sobre a qualidade do ensino nessa modalidade, pois para que a educação seja bem-sucedida, há a necessidade de um conjunto de intervenções para construção de estratégias pedagógicas (FERREIRA, 2017). Neste cenário brevemente apresentado, destacam-se as bibliotecas universitárias (BU) que são desafiadas a se adaptarem a novos contextos, mantendo a visão de seu papel como espaço de socialização do conhecimento e de envolvimento com o processo de ensino-aprendizagem (LUCENA, 2014).

No que tange aos cursos de graduação ofertados na modalidade a distância, com relação ao papel desempenhado por uma BU, questiona-se: Como a BU pode contribuir na qualidade dos cursos de graduação EaD da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ)? Assim, esta pesquisa tem como objetivo geral elaborar uma proposta de atuação da BU da UFSJ junto aos cursos de graduação EaD. Para a consecução do objetivo geral, tem-se os seguintes objetivos específicos:

1. Fazer um diagnóstico para verificar como a BU pode contribuir nas atividades de acesso à informação e construção do conhecimento;
2. Propor um protocolo com ações que favoreçam o acesso à informação e o desenvolvimento da competência informacional na EaD da UFSJ.

A presente pesquisa se justifica, em primeiro lugar, por razões legais, tendo em vista que as BU estão sujeitas a avaliação nas fases de credenciamento, avaliação e credenciamento de cursos a distância. A Portaria do MEC nº 301, de 7 de abril de 1998, que trata da normatização dos procedimentos de credenciamento de instituições para a oferta de cursos de graduação e educação profissional tecnológica a distância, preceitua que, além da infraestrutura da biblioteca, o curso EaD deve contar com a experiência profissional de equipes multidisciplinares composta por especialistas de diversos meios de informação (BRASIL, 1998a).

Em segundo lugar, a presença do bibliotecário na EaD encontra amparo nos *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância* (BRASIL, 2007c) que, apesar de ser um documento sem a força de lei, foi estruturado com base na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) (BRASIL, 1996), no Decreto nº 5.773 (BRASIL, 2006a) e nas Portarias Normativas 1 (BRASIL, 2007a) e 2 (BRASIL, 2007b).

A justificativa social envolve a necessidade de a BU fortalecer a EaD na UFSJ, promovendo acesso aos recursos informacionais e estimulando a competência informacional dos discentes. Importante frisar que o alunado *off campus* integra a estrutura da instituição e tem previsão de crescimento segundo o objetivo 17 do *Plano de Desenvolvimento Institucional* (PDI) 2019-2023 da UFSJ, que prevê a “ampliação do número de cursos de graduação oferecidos na modalidade EaD [com] viabilização de formas de fomento alternativas além da UAB” (UFSJ, 2019, p. 79). O objetivo explicitado no PDI 2019-2023 da UFSJ está respaldado no *Plano Nacional de Educação* 2014-2024 (Lei nº 13.005), que prevê elevar a taxa bruta de matrícula para 50% e a taxa líquida para 33% da população de 18 a 24 anos, assegurada a qualidade da oferta e expansão para, pelo menos, 40% das novas matrículas no segmento público (BRASIL, 2014).

Por fim, existe a motivação pessoal/profissional da autora desta dissertação: bibliotecária-documentalista formada pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) em 2000, com atuação em atividades culturais, sociais e educativas de bibliotecas escolares (SESI Emília Massanti, Centro Pedagógico da UFMG) e na equipe de coordenação do Projeto de Ensino Fundamental de Jovens e Adultos da Faculdade de Educação/Centro Pedagógico da UFMG. Desde 2008 na BU da UFSJ, a autora percebe a limitada atuação da equipe junto à EaD e tem a expectativa de obter o conhecimento necessário para tecer uma proposta que fortalecerá a relação entre BU e EaD na instituição.

De forma antecipada ao que será apresentado na seção que aborda a metodologia, esta pesquisa tem como abordagem dominante a característica qualitativa interpretativista. A literatura recomenda (para esta tipificação metodológica) a apresentação da posição epistemológica do pesquisador, para que se possa identificar a relação do sujeito indagativo à proposição desta dissertação (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006; HOUAISS, 2009).

Esta dissertação se organiza em seis capítulos, cujo primeiro (este aqui) introduz as questões iniciais do trabalho. O segundo capítulo expõe o referencial teórico com assuntos relativos à BU e à EaD, sendo descritas teorias e fundamentos a eles relacionados. O terceiro capítulo traz os procedimentos metodológicos adotados para alcançar os objetivos propostos, descrevendo os instrumentos para coleta dos dados. No quarto capítulo, constam os resultados e as análises da pesquisa. O quinto capítulo apresenta a proposta de atuação da biblioteca da UFSJ junto aos cursos de graduação EaD. O sexto capítulo é dedicado às considerações finais da investigação. Na sequência, manifestam-se a lista de referências, Apêndices e Anexos.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O estudo proposto está fundamentado em discussões sobre EaD, a relação entre BU e EaD com relatos críticos sobre como as BU atuam nesse segmento, as possibilidades de atuação da BU no desenvolvimento da competência informacional, a legislação sobre BU na EaD, as bibliotecas digitais como possibilidade de suporte informacional ao alunado EaD e relatos de experiências bem sucedidas no Brasil de atendimento à comunidade EaD.

2.1 As discussões sobre a EaD

A premissa inicial deste trabalho se baseia na constatação de que a educação para todos está longe de ser conseguida dentro de um espaço de tempo razoável que utiliza métodos tradicionais de ensino e que a EaD é o caminho a ser seguido. Esta visão é embasada por Moore e Tait (2002) em artigo que analisa os desafios e oportunidades da educação em um contexto mundial marcado por rápidas mudanças e com crescente demanda por oportunidades educacionais. Eles estabelecem que “um país em vias de desenvolvimento precisa encontrar novos métodos que melhorem substancialmente a escolaridade [...] e o seu sistema educativo” (MOORE; TAIT, 2002, p. 18 – tradução nossa), e complementam “que é evidente que a educação a distância será um elemento importante nos sistemas de educação e formação futuros” (MOORE; TAIT, 2002, p. 10 – tradução nossa).

Existem três teorias que respaldam a EaD e elas foram identificadas por Keegan (1996). A Teoria da Autonomia e da Independência de Moore (1989) e Wedemeyer (1981) afirma que a EaD é baseada em quatro fatores básicos: autonomia, distância, estrutura e diálogo. Peters (1998) propõe a Teoria da Industrialização, que sinaliza para a assimilação de pressupostos da era industrial por parte da estrutura da EaD. Para Peters (1998), enquanto a educação tradicional e convencional compreende formas pré-industriais, a EaD pressupõe essencialmente condições industriais de ensino. Tais condições ou estruturas têm como base os princípios da racionalização, divisão do trabalho, linhas de montagem e produção de massa.

A Teoria da Interação e da Comunicação foi concebida por Holmberg (1985) e enfoca diferentes aspectos e possibilidades da EaD. Nos seus estudos, Holmberg (1985) apresenta a EaD como um método de conversação didática guiada, orientada para a aprendizagem.

Os temas mais abordados da temática EaD se concentram no ajuste entre os fatores epistemológicos, tecnológicos e metodológicos. Para Zanoni e Baccaro (2008), o fator epistemológico se relaciona à forma como os alunos constroem seu conhecimento, o fator

tecnológico aborda questões de infraestrutura técnica e tecnológica e, finalmente, o fator metodológico está ligado às práticas didático-pedagógicas. Ferreira (2014) complementa as ponderações de Zanoni e Baccaro (2008) ao ponderar que o equilíbrio entre os fatores anteriormente mencionados exige planejamento por parte das instituições de ensino, infraestrutura tecnológica e cooperação entre discentes, docentes, tutores e coordenadores para permitir a interatividade.

Borges e Fontana (2003), ao analisarem o fator epistemológico relacionado ao processos de ensino-aprendizagem na EaD, sustentam que o ambiente virtual favorece a reconstrução de novos paradigmas educacionais em que docentes e discentes possuem novos papéis e o trabalho é mais dinâmico. Estes aspectos favorecem o desenvolvimento da inteligência coletiva e a construção de ambientes coletivos de aprendizagem (PALLOFF; PRATT, 2002).

De acordo com Nunes (1993), a relevância da EaD está na capacidade de atender simultaneamente e de forma efetiva grandes contingentes de alunos sem reduzir a qualidade do ensino. Tal capacidade é devida ao uso das TICs, que estão abrindo novas possibilidades para os processos de ensino-aprendizagem a distância. Para Moore e Kearsley (2008), a EaD está em sua quinta geração¹, momento em que o aprendizado é facilitado pela *web*, predominando a configuração dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) e que tem como base o uso das TICs.

Richard Freeman (2003) postula no *Manual para planejamento de sistemas de educação à distância* direcionado a *Commonwealth of Learning*² que os sistemas EaD têm como filosofia a remoção das barreiras à educação para permitir que estudantes da educação primária à atualização profissional estudem o que quiserem, quando quiserem e onde quiserem. Portanto, Freeman (2003) destaca a relevância social da EaD ao permitir acesso aos mais diversos projetos educacionais, nas mais complexas situações. Tal visão é compartilhada por autores como Maia e Mattar (2007).

Matias-Pereira (2008) apoia a visão da EaD como instrumento de inclusão social no Brasil devido ao barateamento das tecnologias comunicativas e a crescente necessidade de formação e educação continuada. O autor destaca que para a efetivação do ensino nesse modelo é necessário: (i) implementar um sistema educacional mais personalizado; (ii) elevar a

¹ A evolução é relatada na literatura através das cinco gerações, cada qual vinculada a um tipo de tecnologia. (MOORE; KEARSLEY, 2008).

² A *Commonwealth of Learning* é uma organização intergovernamental, sediada em Vancouver, criada pelos governos da *Commonwealth* em 1988, com a meta de tirar o máximo partido das estratégias e tecnologias do ensino à distância para proporcionar um aumento de acessibilidade equitativa à educação e formação para todos os seus cidadãos (FREEMAN, 2003, p. 2).

flexibilidade dos sistemas de estudo; (iii) produzir materiais e criar contextos mais interativos; (iv) equilibrar a personalização com a cooperação; e (v) buscar permanentemente a qualidade do ensino-aprendizagem. Finalizando o estudo, Matias-Pereira (2008) observa que restrições no que se refere ao reconhecimento da EaD como um processo de ensino-aprendizagem de qualidade são decorrentes, dentre outros aspectos, da efetivação de projetos apoiados na ótica de mercado. Ainda acrescenta que o atraso na implantação dessa modalidade de ensino no Brasil contribuiu para as carências de políticas públicas em EaD, bem como para a falta de estrutura de fiscalização consistente e adequação à realidade do país (MATIAS-PEREIRA, 2008).

Em seu manual, Freeman (2003) sustenta que a expansão da EaD pode se basear em três modelos: a conversão de instituições de ensino presencial já existentes em instituições com duas modalidades de ensino; o estabelecimento de novas instituições EaD; e a preparação de professores do ensino presencial como tutores EaD. Apesar de atuarem em contextos diferentes, Matias-Pereira (2008) enriquece o pensamento de Freeman (2003) ao declarar que EaD e educação presencial “não devem ser vistas como formas de educação antagônicas, mas entendidas como modalidades diferenciadas, com peculiaridades e características específicas” (MATIAS-PEREIRA, 2008, p. 53).

A oferta de cursos na modalidade a distância se tornou uma realidade com a criação da UAB e sua institucionalização por meio do Decreto nº 5.800 (BRASIL, 2006b). A UAB se constitui em um consórcio de Instituições Públicas de Ensino Superior que oferece o ensino a distância em nível de graduação e de pós-graduação em parceria com Estados e Municípios. Costa (2020) afirma que o Sistema UAB foi inspirado em modelos e projetos de sucesso de EaD brasileiros, tais como o Consórcio Fundação Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ), o curso de pedagogia a distância da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) e o Projeto Veredas, gerenciado pela UFMG em parceria com o Estado e os Municípios (COSTA, 2020).

Peters (2009) coloca que a criação de universidades na modalidade de EaD está modificando, lentamente, a educação superior de um modo geral, pois, todas as instituições de ensino superior complementarão seus métodos de ensino e aprendizagem com técnicas de EaD. Portanto, a sobreposição de modalidades será cada dia mais evidente nos ensinos de graduação e pós-graduação presenciais das universidades.

2.2 A relação entre BU e EaD: relatos críticos sobre como as BU atuam nesse segmento

Nesta terceira década do século XXI, a revolução digital mostra que a BU deve repensar o seu lugar no mundo incorporando novas filosofias, tecnologias e espaços para continuar a fazer parte do compromisso com a educação e acesso igualitário à informação (CUNHA, 2010). A afirmação de Cunha (2010), que ressalta o propósito da BU como provedora das informações, parece, em um primeiro momento, estar em conflito com a realidade identificada por Lamb (2005). Este destacou a onipresença da internet na vida cotidiana e o seu crescimento devido, entre outros fatores, à introdução de melhores algoritmos nos mecanismos de busca. Portanto, a web se tornou o maior depósito de informação do mundo. Não obstante o crescimento dessa rede mundial, aumentam suspeitas em relação à qualidade da informação nela hospedada.

O fato anteriormente citado resguarda, em parte, o papel da BU no ensino superior pelo fato de a informação a ela confiada estar revestida de critérios de qualidade validados pela Biblioteconomia tais como: (i) cobertura (profundidade e amplitude da fonte); (ii) validade (fidedignidade e confiabilidade das informações); (iii) autoridade e reputação da fonte (especialidade e status do produtor); e (iv) adequação da fonte (coerência da linguagem utilizada pela fonte com os seus objetivos e o público a que se destina) (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001; CUNHA, 2010). Lang (1999) acrescenta que é preciso fornecer aos usuários acesso a informações atuais e confiáveis, além de ajudá-los a usar criticamente as informações com base em suas necessidades, considerando a explosão de informações dos dias atuais.

Além da questão dos recursos informacionais, as BU têm repensado sua missão e seus processos nos mais diversos contextos. A relevância da expansão dos serviços bibliotecários para além dos muros das instituições é sustentada por Silva e Reis (2014, p. 14) que afirmam que “a biblioteca tem como objetivo atender a pesquisa, o ensino e a extensão independente do tipo de modalidade [...] haja vista que o caráter social da biblioteca é o de possibilitar o acesso democrático à informação”.

Para a realização da presente dissertação, foram analisados, em ordem cronológica, trabalhos correlatos no Brasil publicados na Base de Dados de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia a partir do ano 2000, visto que “foi a partir dessa data que a EaD foi fortalecida na Brasil” (COSTA, 2000, p. 73). A referida autora acrescenta:

[...] O tema vem crescendo [...] sendo mencionado em diferentes áreas do conhecimento, o que demonstra, além da importância, o aspecto interdisciplinar da temática e a necessidade de se elaborar políticas que norteiem o trabalho dos profissionais nas Instituições de Ensino (COSTA, 2020, p. 153).

A pesquisa de Garcez (2000) pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) abordou as necessidades e expectativas informacionais de usuários (mestrandos e docentes) do Programa de Pós-Graduação de Engenharia de Produção da UFSC dos cursos a distância, e identificou bens e serviços informacionais que poderiam ser disponibilizados em uma biblioteca com o objetivo de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários. A conclusão do trabalho enfatizou que o modelo de biblioteca híbrida³ era o mais adequado ao atendimento das necessidades e interesses dos usuários EaD, pela sua alta flexibilização na prestação de serviços.

Também pela UFSC, em trabalho de doutorado, Blattman (2001) sugeriu um modelo de gestão da informação digital ser utilizado na EaD centrada na seleção, compilação e disseminação do conteúdo on-line. A relevância dos trabalhos de Garcez (2000) e Blattmann (2001) está na apresentação de vários conceitos e suas diferenças tais como biblioteca virtual, biblioteca digital, biblioteca híbrida e biblioteca eletrônica.

Cruz (2007), em dissertação apresentada à Universidade Norte do Paraná, estudou as competências informacionais dos alunos dos cursos a distância de uma instituição no uso da biblioteca digital (BD) e constatou que a sociedade em que vivemos tem como principal característica a disponibilização de um grande fluxo de informação por meio das TICs, e essa informação precisa ser identificada, acessada e assimilada de forma a contribuir com o processo de aprendizagem dos discentes.

Sembay (2009), pela UFSC, buscou analisar a atuação dos bibliotecários na EaD dos cursos de graduação e pós-graduação à distância nos Polos de Apoio Presencial da UAB. Foi observado que os polos estavam sendo credenciados com a existência de bibliotecas e com a falta do bibliotecário, que tem a função de organizar a informação nesses ambientes. Sembay (2009) também constatou que as equipes de produção de material de EaD contavam com poucos bibliotecários na padronização de processos documentais para integração dos sistemas de EaD.

³ “Bibliotecas híbridas são designadas para agregar diferentes tipos de tecnologias, diferentes fontes, refletindo características que hoje não são completamente digitais, nem completamente impressas, utilizando tecnologias disponíveis para unir em uma só biblioteca o impresso e o digital. Nesse sentido, o conceito de biblioteca híbrida parece ser o mais adequado para satisfazer as atuais necessidades informacionais pelas quais as bibliotecas convencionais vêm passando, e ela vem conciliar os tipos de atividades desenvolvidas pelos cursos a distância” (GARCEZ; RADOS, 2002).

A partir da análise de critérios para seleção de fontes de informação disponíveis na literatura das áreas da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, Waltrick (2009) escolheu sete critérios (idioma, autoridade, atualidade, conteúdo temático, objetividade, precisão e acesso) para selecionar conteúdos digitais multimídia em acesso livre, de caráter acadêmico-científico que servissem como bibliografia complementar de cursos de graduação na modalidade EaD. Esses critérios foram combinados a outros requisitos: atender aos conteúdos programáticos das disciplinas do curso pesquisado, submeter-se a análise do professor da área e utilizar conteúdos disponíveis na internet que contenham algum tipo de licença de uso. Essa pesquisa se baseou no aporte teórico do tripé: educação a distância, acesso livre à informação científica e biblioteca virtual. Entre as conclusões desse trabalho oriundo da UFSC, destaca-se a síntese representada no infográfico referente aos serviços bibliotecários prestados que atendem à comunidade acadêmica virtual.

Em 2011, na UFMG, Sinay Araújo sistematizou as concepções e as representações que compõem a cultura informacional que permeia o processo de ensino-aprendizagem a distância. Foi observado na dissertação que a cultura informacional necessária ao processo ensino-aprendizagem a distância se relacionava, principalmente, com a necessidade dos sujeitos se adaptarem a essa modalidade educacional.

Também pela UFMG, Ribas (2011) defendeu em sua tese a importância da incorporação do bibliotecário no contexto das equipes de produção EaD. O estudo forneceu o arcabouço para a proposição de um modelo de produção de materiais didáticos para EaD baseado na inserção do bibliotecário no processo.

Costa (2013) abordou na sua dissertação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) a contribuição das Bibliotecas dos Polos de Apoio Presencial da UFMG e dos recursos informacionais disponibilizados aos alunos nesses polos. A autora concluiu que o material bibliográfico dos polos, comparado à bibliografia básica dos cursos, não atende às demandas necessárias dos usuários. Costa (2013) ainda defendeu a importância dos órgãos envolvidos na EaD para promover o acesso à informação, ao conhecimento e à educação.

Mattos Filha (2013), pela Universidade Federal Fluminense (UFF), analisou a participação do bibliotecário no planejamento dos cursos de graduação na modalidade EaD no estado do Rio Janeiro, bem como o papel desempenhado pelas bibliotecas de três universidades federais participantes do CEDERJ no apoio à aprendizagem e no atendimento às necessidades informacionais dos estudantes *off-campus*. Conclui-se que é possível promover maior participação das BU no planejamento e nos serviços oferecidos à comunidade EaD, mediante a realização de algumas iniciativas para incentivar a socialização

do conhecimento como a criação e uso de ambientes para troca de experiências, debates e aprendizagem entre discentes, docentes, bibliotecários, coordenadores dos cursos e coordenadores de bibliotecas .

Silva (2014) pesquisou os elementos da política institucional e da estrutura tecnológica e de recursos humanos nos sistemas de bibliotecas das universidades federais que ofertam cursos de graduação EaD via UAB. O estudo, apresentado à UFMG, identificou a falta de interlocução e a gestão da EaD nas universidades, como também a falta de política para nortear as ações.

Pela UFSC, Sena (2014) diagnosticou a situação das bibliotecas nos polos EaD localizados no estado de Santa Catarina que ofertam cursos de graduação pela UFSC. Constatou-se a necessidade da construção de parâmetros de qualidade que contribuíssem para a estruturação das bibliotecas dos polos de apoio presencial.

Em 2014, Lucena investigou a adequação de produtos e serviços ofertados pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE (SIB/UFPE) às necessidades informacionais dos estudantes de cursos a distância. Com a conclusão da pesquisa, foram identificadas possibilidades de atuação do referido sistema no contexto da EaD que poderiam contribuir tanto para a consolidação dessa modalidade de ensino na instituição, quanto para o fortalecimento do SIB/UFPE, entre elas: (i) treinamento para os professores conteudistas em questões de normalização; (ii) desenvolvimento de manuais adequados para autoinstrução ou vídeos ensinando a usar os produtos e serviços disponibilizados pelo SIB/UFPE; (iii) uma maior divulgação de informações, notícias, produtos e serviços através do uso de redes sociais; (iv) apoio na organização dos termos de cessão de direitos autorais; (v) levantamento de acervo relacionado ao curso; e (vi) planejamento de compra de livros.

Antônio (2015) investigou, em dissertação apresentada à Universidade Federal de Itajubá, como as TICs influenciam o comportamento informacional do aluno e constatou que esse aluno possui mais autonomia em relação ao aluno do ensino presencial.

Jesus (2015) realizou uma pesquisa do tipo exploratória e descritiva com base na teoria da complexidade de Edgar Morin para analisar de que forma as bibliotecas dos polos de apoio presencial EaD da UAB na Bahia atendem aos discentes e disponibilizam materiais informacionais para os cursos na modalidade EaD. Foram observados aspectos problemáticos como: (i) falta de bibliotecário no quadro profissional dos polos; (ii) disponibilização de bibliografia básica e complementar predominantemente em formato impresso; (iii) não inclusão de recursos tecnológicos de redes sociais no ambiente da biblioteca; e (iv) falta de cooperação das bibliotecas das universidades mantenedoras dos cursos no polo. Entre os

aspectos positivos, destacou-se a presença da EaD em todas as instituições de ensino superior públicas de origem baiana e a presença da biblioteca em todos os polos de apoio presencial.

Vale (2015) pesquisou, pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL), a existência de bibliotecas, quais eram os serviços de acesso à informação oferecidos aos estudantes dos Polos de Apoio da UAB e se o polo contava com a presença de bibliotecário. Os resultados comprovaram a existência de biblioteca e a quase inexistência do bibliotecário nos Polos de Apoio Presencial, comprometendo o acesso à informação. Os resultados evidenciaram que existe a necessidade de políticas públicas a nível estadual e municipal para garantir a implantação, a manutenção e o funcionamento das bibliotecas em conformidade com a legislação vigente na época.

Fernandes (2017) pesquisou a realidade de bibliotecas inseridas no contexto EaD na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Os resultados apontaram que a maioria das bibliotecas não estavam adequadamente estruturadas para o atendimento ao seu público alvo, uma vez que não estavam informatizadas, não ofereciam diversos serviços e não dispunham de bibliotecários atuando nessas unidades de informação.

Na Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), Ferreira (2018) discutiu o papel da BU como infraestrutura de apoio à EaD, apresentando um aspecto crítico relacionado à EaD: o desenvolvimento de pesquisa pelos alunos desta modalidade. A conclusão da pesquisa é que o papel da biblioteca não foi capturado no universo brasileiro de EaD. 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 BU envolvida nas ações de EaD no ensino superior público.

Freitas (2018), na Universidade de Brasília (UNB), identificou as normas e instrumentos de avaliação existentes voltadas às BU na EaD. Elisabeth Araújo (2019), pelo Programa de Pós-graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância pela Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), pesquisou a perspectiva dos estudantes de graduação EaD acerca das BD. Os resultados mostraram que a maioria dos discentes desconheciam as BD disponibilizadas e os que conheciam faziam pouco uso, por dificuldades de acesso às bases, indicando a necessidade de divulgação e treinamento destas bibliotecas.

Em 2020, pela UFMG, Costa descreveu o panorama dos sistemas de bibliotecas de universidades federais das cinco regiões do Brasil: UFMG, Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), UNB, Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e UFRPE. Os resultados revelaram que a EaD era valorizada nas

instituições pesquisadas, porém, os desafios encontrados eram associados à necessidade de divulgação de serviços, à falta de recursos humanos e de infraestrutura.

De maneira unânime, todos os citados autores que defenderam trabalhos acadêmicos em diversas IES do país, convergem para o entendimento de que a EaD requer o uso de recursos informacionais para subsidiar as atividades educativas e garantir o padrão de qualidade dos cursos.

Dando continuidade à revisão bibliográfica, aspectos que tangenciam a temática de atuação da BU na EaD serão evidenciados. Portanto, será abordado como a ausência da participação do bibliotecário na concepção do curso EaD, aliado às deficiências no planejamento de serviços bibliotecários, acrescido à falta de estrutura das bibliotecas dos polos promovem o descontentamento com os serviços disponibilizados devido à baixa qualidade destes, comprometendo o trabalho de construção da competência informacional.

O primeiro aspecto envolve a participação do bibliotecário na EaD. Silva e Reis (2014) realizaram uma pesquisa para analisar como essa atuação ocorre nas universidades federais que ofertam cursos de graduação na modalidade a distância via UAB. Primeiramente, as autoras concluíram que o envolvimento das bibliotecas com a EaD apresenta particularidades devido a aspectos histórico-sociológicos de cada instituição mas, de maneira geral, tal envolvimento é marcado pela ausência de planejamento entre os profissionais do pedagógico e do informacional. Em segundo lugar, ficou claro que, apesar do entendimento sobre a importância da ação das bibliotecas no âmbito da EaD, sua participação ainda é tímida e este cenário é justificado principalmente pela ausência de políticas, diretrizes e normas que direcionem as ações do bibliotecário.

Para Silva e Gallotti (2019), os bibliotecários na EaD atuam em quatro vertentes de trabalho: (i) serviços virtuais e digitais; (ii) mediação, competência e capacitação informacional; (iii) formação e desenvolvimento de coleções; e (iv) apoio didático. No que se refere à vertente “mediação, competência e capacitação informacional”, alguns serviços a serem prestados são: auxílio no uso de fontes de informação, mediação em buscas personalizadas, capacitação da equipe didático-pedagógica para acesso a bases de dados, preparação de auxiliares de bibliotecas para atuarem nos polos e capacitação de professores (SILVA; GALLOTTI, 2019).

Acredita-se que à medida que as bibliotecas das faculdades e universidades responderem aos desafios da EaD, os papéis e responsabilidades dos bibliotecários crescerão; a falta de engajamento desses profissionais nessa modalidade de ensino promove, por exemplo, a criação de instrumentos de apoio para suprir as necessidades dos discentes devido

à restrição de acesso aos serviços e recursos informacionais (GANDHI, 2003; MOSTAFA, 2003; ANTÔNIO, 2013).

Outra questão a ser abordada é a importância do planejamento de bens e serviços bibliotecários para a EaD. Destaca-se que não existem diretrizes brasileiras consolidadas para subsidiar tal planejamento, mas a American Library Association (ALA), em uma das suas subdivisões – a Association of College & Research Libraries (ACRL) –, estabelece possibilidades de estruturação de serviços e bens informacionais para a EaD. O Quadro 1 apresenta as diretrizes revistas em 2011.

Quadro 1: Diretrizes sobre os serviços das bibliotecas na EaD de 2011

STANDARDS FOR DISTANCE LEARNING LIBRARY SERVICES (2008) TIPOS DE SERVIÇOS
Serviços de investigação e consulta;
Serviços de referência, incluindo a interação com o bibliotecário;
Serviços educacionais e de informação on-line em formatos acessíveis ao maior número de pessoas, incluindo as pessoas com deficiência;
Acesso seguro, rápido e confiável aos recursos on-line;
Programa de instrução de usuário, projetado para inculcar competências em informação e competências em informação digital, independentes e eficazes, enquanto, especificamente, satisfazem as necessidades de apoio ao aluno da comunidade de educação a distância;
Serviços de empréstimos de materiais, empréstimos entre bibliotecas e reservas de materiais, sempre em conformidade com as políticas de direitos autorais;
Horário de atendimento adequado para acesso dos usuários;
Promoção dos serviços e produtos de bibliotecas para a comunidade de educação a distância, incluindo políticas documentadas e atualizadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da gestão dos recursos de informação;
Divulgação dos serviços e produtos de biblioteca para a educação a distância, diretamente aos alunos dos cursos a distância;
Pronta entrega para os usuários dos itens obtidos a partir das coleções da instituição, ou por meio de empréstimo entre bibliotecas, via correio ou sistema de entrega eletrônica;
Ponto de assistência, com instrução sobre o uso de meios e equipamentos de impressão e não impressão;
Fornecimento adequado de publicações de acesso aberto.

Fonte: ALA (2011, on-line, tradução nossa).

Freitas (2018) pondera que diretrizes internacionais como as da ALA norteiam as unidades de informação de uma forma global e que, apesar de pertencerem a um país com realidade bem distinta da brasileira, oferecem um extrato condizente e confiável de requisitos para que as bibliotecas brasileiras possam se aprimorar, indo além do que é proposto nas normas e instrumentos de avaliação atuais.

Nascimento e Sá (2016) inferem que para proverem acesso a coleções, serviços e bens informacionais, as BU devem estar atentas aos cenários das comunidades nas quais estão inseridas. Lucena e Siebra (2013) endossam o ponto de vista de Nascimento e Sá (2016) ao advertir que, quando as tecnologias da informação e da comunicação são implantadas em ambientes educacionais sem o devido planejamento e capacitação dos recursos humanos envolvidos, elas são incapazes de atribuir qualidade ou eficácia à informação. Nesse contexto, Almeida (2005) deixa clara a importância da relação entre as áreas de Administração e Biblioteconomia ao afirmar:

A adoção sistemática do planejamento nas organizações ajuda a reduzir o grau de incerteza dentro de seu ambiente; a limitar a ocorrência de ações arbitrárias; a diminuir os riscos ao mesmo tempo em que aumenta a rentabilidade; a tirar proveito das oportunidades, tais como melhoria da qualidade dos serviços e produtos; a garantir a realização dos objetivos visados (ALMEIDA, 2005, p. 2).

O trabalho de Bezerra, Sousa e Mesquita (2016) apresentado no XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) demonstra a importância do planejamento para ofertar serviços informacionais adequados às necessidades da EaD em um AVA na Universidade Federal do Ceará (UFC). Baseado em Kotler (1998), os autores realizaram a “análise dos ambientes internos e externos a fim de se levantar pontos fracos, fortes, ameaças, oportunidades e combiná-los na formulação de objetivos estratégicos e metas a serem alcançadas no atendimento de usuários de EaD” (BEZERRA; SOUZA, MESQUITA, 2016, p.2). Uma das conclusões desse trabalho indica a importância dos objetivos estratégicos e metas formulados serem incorporados aos objetivos e metas do PDI da UFC, pois, como um subsistema universitário, a biblioteca não tem autonomia para abraçar a EaD sem levar em conta os sistemas macroambientais com os quais se relaciona. Entretanto, segundo as autoras, a biblioteca acadêmica pode ser proativa na elaboração de objetivos estratégicos que a ajudem a se adaptar às mudanças (BEZERRA; SOUZA, MESQUITA, 2016, p. 9).

Muller (2000) esclarece que um passo importante para o planejamento de bens e serviços informacionais mais personalizados é a realização de um estudo da comunidade a fim de antecipar suas necessidades informacionais. Conscientes da importância da realização de frequentes estudos de usuários, Garcez e Rados (2002) realizaram um estudo de caso para caracterizar as necessidades e expectativas de bens e serviços informacionais dos discentes e docentes EaD do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSC. A primeira consideração final da pesquisa mostra a importância das BU estarem “centradas na voz dos usuários, pois os mesmos necessitam de informação para a obtenção de conhecimento

para atualização, produção de artigos científicos e dissertações” (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 13). A segunda consideração é que os bens e serviços bibliotecários devem constar no planejamento dos cursos EaD.

Considerando a avaliação como uma das etapas do planejamento, Tripathi e Jeevan (2008) defendem que, para melhorar o ambiente de aprendizagem e garantir o bom desempenho acadêmico dos alunos, deve haver um processo sistemático de avaliação de desempenho em relação aos objetivos propostos pela instituição. Nesse contexto, o processo de avaliação das bibliotecas requer conhecer a comunidade EaD, monitorar o quanto suas necessidades são atendidas e realizar alterações e melhorias para atender às mudanças nas condições e demandas.

Acerca do planejamento, Moore e Kearsley (2008) comentam que o planejamento é uma das principais responsabilidades dos dirigentes em todos os níveis – institucional, estadual e nacional. Isso inclui: formular uma visão e uma missão; ter metas e objetivos; equilibrar aspirações com os recursos disponíveis no momento; avaliar mudanças nas demandas de alunos, empresas ou da sociedade, acompanhando as alternativas de tecnologia e projetando necessidades futuras de recursos.

Para Nascimento e Sá (2016), torna-se importante a formulação de políticas de informação que irão prescrever as diretrizes necessárias para subsidiar as decisões e as ações a serem realizadas pelas bibliotecas junto à EaD. Para Costa (2020, p. 141), “a ausência de políticas informacionais claras e formalizadas, como também maior conhecimento acerca do potencial das bibliotecas são algumas barreiras que precisam ser rompidas”. O estudo de Fernandes (2017) elucida a importância da política como estratégia de padronização e respaldo legal das decisões e procedimentos realizados em prol das atividades de aquisição, expansão e atualização dos acervos, sobretudo os vinculados aos polos.

A falta de estrutura das bibliotecas dos polos de apoio presencial foi identificada nos trabalhos de Sena e Chagas (2015), que diagnosticaram as bibliotecas dos 21 polos EaD do estado de Santa Catarina que ofertavam cursos de graduação. Para as autoras, a presença das bibliotecas nos polos presenciais é fundamental por representarem a extensão das BU e contribuírem para a qualidade do ensino ofertado, por serem ponto de apoio para os discentes e por ajudarem a consolidar os cursos a distância, tornando-os semipresenciais. As autoras ressaltaram que havia falta de regulamentação dos padrões físicos e de serviços das bibliotecas dos polos pelos decretos que as regulamentam, e verificaram que a situação observada nas bibliotecas não estava condizente com àquela exigida de uma BU tradicional: “A situação encontrada nos polos lembrava mais o de um depósito de materiais produzidos

pelos cursos, sendo insignificante o trabalho de disseminação de informação desenvolvido ali” (SENA; CHAGAS, 2015, p. 176). Segundo as autoras, a fim de que os usuários possam encontrar nas bibliotecas dos polos subsídios para suas atividades de pesquisa, é necessário a construção de parâmetros de qualidade que contribuam para sua estruturação e investimentos em infraestrutura e de pessoal.

A ausência de estrutura das bibliotecas dos polos verificada na pesquisa de Sena e Chagas (2015) também foi constatada por Costa, Santos e Barbosa (2015). Estes realizaram um estudo com usuários das bibliotecas dos polos EaD da UFMG a fim de verificar se tais bibliotecas atendiam seus usuários no provimento de informações científicas. Segundo os autores, havia subutilização dos recursos das bibliotecas dos polos por desconhecimento e descontentamento com relação a esses recursos. Para solução do impasse encontrado, os autores sugeriram a divulgação e a realização de treinamentos sobre produtos e serviços oferecidos e sobre como equipar as bibliotecas dos polos.

Reportando à pesquisa de Stephens, Unwin e Bolton (1997) sobre as expectativas de responsáveis pelos cursos britânicos de pós-graduação sobre o papel das bibliotecas nos cursos EaD, Muller (2000) expõe que o acesso aos produtos e serviços da biblioteca permeia a questão da qualidade e que, por esse motivo, as instituições participantes da pesquisa ou acharam o problema relacionado ao acesso aos serviços da biblioteca irrelevante para seus alunos, ou reconheceram a importância da questão mas alegaram que suas instituições tinham problemas nessa área e que os cursos já haviam sido planejados com uma visão deficiente neste aspecto.

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

Percebe-se, portanto, que a ausência de participação do bibliotecário na organização do curso EaD, aliada à falta estrutura dos polos e a ausência de planejamento de serviços bibliotecários direcionados a esse público, promove o descontentamento com os bens e serviços bibliotecários devido à baixa qualidade desses.

Antonio (2013) discorre em seu artigo sobre a necessidade das BU mudarem para atenderem o usuário remoto e reverem os serviços existentes que privilegiam a transmissão da informação para a criação de ferramentas que favoreçam a interação e a reflexão sobre o processo de ensino-aprendizagem, promovendo a competência informacional.

2.3 As possibilidades de atuação da BU no desenvolvimento da competência informacional

Spudeit, Viapiana e Vitorino (2010) afirmam que a sociedade atual disponibiliza inúmeros meios para a circulação/armazenamento de informações e para a comunicação. Nesse contexto, o espaço educacional precisa “encontrar e assinalar as referências que impeçam as pessoas de ficar submergidas nas ondas de informações, que invadem os espaços públicos e privados, e as levem a orientar-se para projetos de desenvolvimento individuais e coletivos” (SPUDEIT; VIAPIANA; VITORINO, 2010, p. 61). Para dar resposta a esse propósito, a educação deve se estruturar em torno de quatro aprendizagens conhecidas como pilares da educação:

Aprender a conhecer, isto é adquirir os instrumentos da compreensão; aprender a fazer, para poder agir sobre o meio envolvente; aprender a viver juntos, a fim de participar e cooperar com os outros em todas as atividades humanas e finalmente aprender a ser, via essencial que integra as três precedentes (DELORS et al., 1998, p. 90).

Delors e organizadores (1998) afirmam que o pilar “aprender a conhecer” requer o domínio sobre os instrumentos do conhecimento, sendo essa aprendizagem a essência da competência informacional. Tal competência é encontrada na literatura como Letramento Informacional ou Alfabetização Informacional, sendo objeto de estudo de inúmeras áreas (BRUM, 2017).

Inicialmente, faz-se necessário conceituar o termo “competência”. Para Perrenoud (1999, p. 9), competência é “[...] a capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação apoiada em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles”.

Visto que a informação é um conjunto de representações mentais codificadas e contextualizadas que podem ser comunicadas (DUDZIAK, 2003), a competência informacional pode ser definida como:

O processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e a sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2003, p. 28).

A ACRL descreve a pessoa competente em informação como:

Capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação [...] Em última análise,

pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como a informação está organizada, como encontrar informação, e como usar informação, de tal forma que outros possam aprender com elas (ALA, 1989).

Dudziak (2003) aponta três aspectos que envolvem a temática da competência em informação. O primeiro aspecto enfatiza a tecnologia da informação e enfoca no aprendizado ligado ao uso de ferramentas e suportes tecnológicos. O segundo se relaciona à concepção cognitiva e focaliza os processos de busca da informação para a construção do conhecimento. O terceiro aspecto aborda a concepção da inteligência, com ênfase no aprendizado que promove mudanças individuais e sociais.

Com relação ao primeiro aspecto de Dudziak (2003), Freitas (2018) apoia a integração das TICs aos processos educacionais desde o ensino fundamental para que todos saibam lidar com a informação e suas tecnologias e tenham condições de acompanhar um método de aprendizagem mais autônomo como a EaD. Porém, Preti (1998) alerta que as inovações tecnológicas geram olhares focados aos meios de transmissão da proposta e não aos objetivos pedagógicos e sujeitos a serem atendidos. Portanto, para que a qualidade do ensino não seja comprometida, é preciso ter em foco que a meta principal é o aprendizado.

No que tange ao desenvolvimento da competência em informação, Dudziak (2003) elenca as etapas fundamentais para dominar o universo informacional no processo de construção do conhecimento e do aprendizado: “Reconhecer as necessidades informacionais; definir essas necessidades; buscar e acessar a informação, física e intelectualmente; avaliá-la; organizá-la; transformá-la em conhecimento [...]; aprender a aprender; aprender ao longo da vida” (DUDZIAK, 2003, p. 4).

No Quadro 2, apresenta-se a proposta de Gómez-Hernandez (2007) sobre as competências informacionais a serem desenvolvidas nas universidades. O desenvolvimento se inicia com a obtenção de informações de forma autônoma para solução de problemas simples e culmina com o domínio de técnicas de pesquisa e com a análise crítica dos resultados encontrados formulando novas ideias.

Quadro 2: Competências em informação a serem desenvolvidas nas universidades

Ciclo universitário curto	<ul style="list-style-type: none"> ● Obtenção da informação para solução de problemas ● Obtenção de informação para comunicação com iguais ● Habilidades para a aprendizagem autônoma
Primeiro ciclo	<ul style="list-style-type: none"> ● Competências para a solução de problemas complexos ● Reunião de informação para emissão de juízos ● Comunicação eficaz de informação, resultados, ideias e problemas ao público especializado e não especializado ● Aprendizagem altamente autônoma
Segundo ciclo	<ul style="list-style-type: none"> ● Competência para a solução de problemas interdisciplinares ● Competência para a integração de conhecimentos complexos e para a formulação de juízos a partir de informação parcial/escassa ● Comunicação eficaz de resultados e conclusões de projetos ao público especializado e não especializado ● Aprendizagem altamente autônoma
Terceiro ciclo	<ul style="list-style-type: none"> ● Domínio de competências para a pesquisa ● Análise crítica e avaliação e síntese de ideias novas e complexas ● Comunicação eficaz entre pares e a sociedade sobre a própria especialidade ● Promoção do avanço social, científico e ético

Fonte: Gómez-Hernandez (2007).

De acordo com a ALA (2000), para ser competente em informação na educação superior, um estudante deste segmento precisa ser capacitado a:

- a) Perceber e identificar sua necessidade de informação: participa e questiona em sala de aula presencial e virtual, para se certificar de sua necessidade informacional; explora fontes de informação de cunho geral para se familiarizar com o assunto e reconhece a variedade de fontes disponíveis; identifica a variedade de formatos disponíveis, bem como se a fonte é primária ou secundária; identifica os conceitos-chave e relacionados à necessidade de informação; sabe como a informação é produzida e divulgada; sabe como o conhecimento é organizado e como pode ser acessado; considera a necessidade de adquirir uma nova habilidade para ter acesso ou para manejar a informação desejada; define uma estratégia para localizar o que deseja, reavaliando a natureza e a extensão de sua necessidade;
- b) Acessar as fontes necessárias para sanar sua necessidade de informação: opta pelo método e sistema de recuperação mais adequado para o alcance de seu objetivo; escolhe a melhor metodologia de investigação para sua pesquisa no meio acadêmico, de acordo com sua possível aplicabilidade e benefícios; elabora e implementa estratégias de pesquisa, utilizando recursos como os operadores booleanos, truncamento e índices, além de explorar as possibilidades e a diversidade dos motores de busca disponíveis; identifica sinônimos e termos relacionados para aprofundar a busca; constrói a busca com o apoio de vocabulários

controlados da área; recupera e acessa informações digitais e impressas; avalia os resultados gerados pela recuperação da informação, repetindo a pesquisa se necessário; organiza a informação recuperada utilizando tecnologias para gerenciá-las, se preciso for;

c) Avaliar tanto as informações localizadas como as fontes utilizadas a fim de incorporar o novo conhecimento: lê e compreende o texto, selecionando as principais ideias; compara informações de fontes distintas; verifica a validade, precisão, viés e temporalidade do conteúdo; reconhece ideias que denotam preconceito ou manipulação; cria ideias novas a partir do que foi absorvido das informações selecionadas; concatena ideias distintas, utilizando recursos tecnológicos, caso necessário; analisa se a informação localizada supriu sua necessidade informacional; valida as informações compreendidas com pessoas especialistas da área; participa de discussões em sala e/ou on-line sobre o assunto;

d) Agregar essa nova informação a sua base de conhecimentos, atingindo os objetivos esperados: organiza o conteúdo; articula o conhecimento prévio e o integra às informações novas, a fim de desenvolver algo novo (incluindo citações); manipula dados textuais, imagéticos, sonoros e digitais, transportando-os para novos contextos; compartilha seus novos conhecimentos, escolhendo o meio e formato mais eficaz para a comunicação, levando em consideração o público que irá recebê-la;

e) Utilizar a informação de forma ética e legal: identifica questões sobre privacidade, segurança e censura dos documentos; possui entendimento sobre propriedade intelectual e, mais especificamente, sobre direitos autorais; segue normas relacionadas ao acesso e uso de informações; usa senha e domínios aprovados na internet; obtém conteúdos de forma legal; não comete plágios, citando as fontes quando necessário.

Destaca-se que promover a competência informacional nos discentes EaD significa lhes dar mais motivação e segurança na execução de suas atividades acadêmicas e estimular o senso crítico. Portanto, estudos voltados para a identificação das competências informacionais a serem desenvolvidas nestes discentes se tornam relevantes para que a BU possa trabalhar na valorização da pesquisa, apoiar a busca e o uso da informação em diversas fontes e formatos, promovendo a compreensão do mundo, a educação continuada e a sinergia dos variados espaços de conhecimento (MENDONÇA, 2017; DUDZIAK, 2003).

Nelson (2014) ressalta que a missão e os objetivos das BU derivam das missões e objetivos de suas respectivas universidades. Portanto, visto que o ensino está atrelado às práticas de competência em informação, a BU tem seu papel na (i) disponibilização de recursos informacionais, (ii) divulgação das possibilidades de conteúdo do seu acervo, (iii) capacitação na utilização de recursos informacionais virtuais da Web, do Portal de Periódicos,

das Bibliotecas Virtuais e (iv) no auxílio para divulgação da pesquisa. Li (2013) reforça que as ações de educação dos usuários no manejo com as informações pode ocorrer com o uso de recursos assíncronos ou simultâneos que possibilitam a comunicação biblioteca/aluno a qualquer momento.

Spudeit, Viapiana e Vitorino (2010) abordam a importância de formação de equipes EaD com participação do bibliotecário para atuação em duas frentes. Na primeira frente, enquanto mediador do conhecimento, o bibliotecário deve se atualizar sobre as fontes de informação e as áreas de interesse do curso. Na segunda, o profissional da informação fornece suporte pedagógico no desenvolvimento da competência informacional de toda a comunidade EaD:

Planejar um curso, presencial ou virtual, sem um suporte informacional para auxiliar o processo ensino-aprendizagem, é tarefa pouco proveitosa sujeita ao fracasso, visto que a EaD, exige esta diversidade que extrapola os limites da sala de aula e busca referência em diferentes espaços educativos. (SPUDEIT; VIAPIANA; VITORINO, 2019, p. 66).

Contribuindo com o pensamento de Spudeit, Viapiana e Vitorino (2010), Meneses Hernández, Gatgens Gutiérrez e Arrieta Hernández (2017) asseguram que a principal contribuição do bibliotecário é desenvolver programas que promovam a competência informacional, pois as tecnologias, por si mesmas, não melhoram processos e atividades educacionais, mas o desenvolvimento da competência informacional promove a capacitação para o bom uso das informações recebidas. Sendo assim, Meneses Hernández, Gatgens Gutiérrez e Arrieta Hernández (2017) sugerem a incorporação de um Programa de Capacitação em Informação no modelo EaD aos currículos a fim de potencializar o modelo pedagógico a distância.

2.4 A legislação sobre BU na EaD

Alves (2011) observa que, apesar da crescente oferta de cursos formais e informais na modalidade de EaD nas iniciativas governamentais e privadas, ainda existe um caminho a percorrer para que a EaD possa ocupar um espaço de destaque no meio educacional e vencer o preconceito de que os cursos oferecidos por esta modalidade de ensino não possuem controle de aprendizado e não têm regulamentação adequada.

Os primeiros registros do desenvolvimento da EaD no Brasil datam do século XX, quando, em 1904, o Jornal do Brasil ofereceu anúncio de profissionalização por correspondência para datilógrafo (ALVES, 2011). Vários outros acontecimentos marcaram a

história da EaD no Brasil, porém, a instauração de processos regulatórios e da base legal para essa modalidade surgiu apenas em 1996 com a LDB. O artigo 80 da referida Lei pontua que: “o Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada” (BRASIL, 1996). O parágrafo 1º do referido artigo estabelece que “a educação a distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União” (BRASIL, 1996). Seguindo o texto, o parágrafo 2º coloca que “a união regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diplomas relativos a cursos de educação a distância” (BRASIL, 1996).

Entretanto, apenas em 2005, a EaD foi regulamentada pelo Decreto nº 5.622 (BRASIL, 2005), que em seu artigo 80 criou a UAB. Em 2006, o Decreto nº 5.773 de 9 de maio (BRASIL, 2006a), regulamentou critérios físicos, tecnológicos e didáticos que visavam à qualidade dos cursos oferecidos. Entre os recursos exigidos através desse documento, encontram-se: acesso à internet, bibliotecas, laboratórios e professores de apoio. Quanto às bibliotecas, estas deveriam possuir:

[...] Acervo de livros, periódicos acadêmicos e científicos e assinaturas de revistas e jornais, obras clássicas, dicionários e enciclopédias, formas de atualização e expansão, identificado sua correlação pedagógica com os cursos e programas previstos; vídeos, DVD, CD, CD-ROMS e assinaturas eletrônicas; espaço físico para estudos e horário de funcionamento, pessoal técnico administrativo e serviços oferecidos (BRASIL, 2006).

No ano de 2004, a UFSJ iniciou as atividades de EaD com a adesão ao Consórcio Pró-Formar, em parceria com a Universidade Federal de Lavras (UFLA), UFMT, UFOP, Universidade do Estado de Mato Grosso (UEMT), Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) e Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Atendendo ao Edital nº 1/2005 da UAB, a UFSJ recebeu o seu credenciamento provisório. Em 2008, o Núcleo de Educação a Distância (NEAD) foi institucionalizado por meio da Resolução nº 12, de 27 de março de 2008, com o objetivo de “implementar políticas e diretrizes para a EaD, (...) bem como garantir a implantação, implementação, desenvolvimento e aperfeiçoamento do processo educativo dessa modalidade de ensino” (UFSJ, 2008).

Ainda em 2006, ocorreu a implementação da UAB com a edição do Decreto nº 5.800 (BRASIL, 2006b), que coordenou a convergência de esforços entre os entes federativos e as Instituições de Ensino Superior (IES) públicas, com o propósito de promover a expansão e a interiorização do ensino superior no Brasil. Naquele momento, a EaD se tornou assunto corrente nas agendas, programas e políticas educacionais do país.

O Programa UAB tem sido a principal fonte de recursos para a manutenção da EaD na UFSJ. Todavia, cabe ao NEAD a coordenação da gestão dos cursos nos aspectos tecnológicos, pedagógicos e de infraestrutura. Ao longo da sua trajetória, a UFSJ ofereceu suporte a cursos de graduação, de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*, de extensão e de aperfeiçoamento em 34 Polos, sendo 23 em Minas Gerais e 11 no estado de São Paulo (UFSJ, 2021).

Para Costa, Santa Anna e Cendón (2017), os acontecimentos mais impulsionadores no desenvolvimento da EaD no Brasil aconteceram a partir do ano de 2005. Naquele momento, segundo as autoras, viabilizaram-se, com a participação efetiva do MEC e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), a criação da UAB e os investimentos necessários para estimular a oferta de ensino a distância no país.

No ano de 2007, o MEC lançou os *Referenciais de Qualidade para Cursos de Educação a Distância*, após várias revisões e discussões com especialistas do setor, instituições educacionais e com a sociedade. Nesse documento, no tocante às bibliotecas e acervos, está disposto:

As bibliotecas dos polos devem possuir acervo atualizado, amplo e compatível com as disciplinas ministradas nos cursos ofertados. Seguindo a concepção de amplitude de meios de comunicação e informação da educação a distância, o material oferecido na biblioteca deve ser disponibilizado em diferentes mídias. É importante, também, que a biblioteca esteja informatizada, permitindo que sejam realizadas consultas on-line, solicitação virtual de empréstimos dos livros, entre outras atividades de pesquisa que facilitem o acesso ao conhecimento. Além disso, a biblioteca deve dispor em seu espaço interno de salas de estudos individuais e em Grupo (BRASIL, 2007).

A revisão bibliográfica evidencia que as universidades federais brasileiras têm se empenhado para que a EaD se consolide em suas instituições e possibilite a democratização do ensino. Entretanto, além dos desafios encontrados na literatura, desafios também estão expostos na legislação e nos regulamentos da EaD. Nesse sentido, cita-se, em primeiro lugar, a Portaria nº 11 de 2017, cujo art. 11 dispõe que o Polo EaD deverá “[...] apresentar identificação inequívoca da IES responsável pela oferta dos cursos, manter infraestrutura física, tecnológica e de pessoal adequada ao projeto pedagógico dos cursos a ele vinculados [...]” (BRASIL, 2017). Além disso, a Portaria também menciona que a infraestrutura do Polo deve considerar “[...] o quantitativo de estudantes matriculados e a legislação específica para a realização das atividades presenciais [...]” (BRASIL, 2017). O mesmo art. 11 ainda normatiza que a estrutura do Polo de Apoio Presencial deve conter salas de aula ou auditório, laboratório de informática, laboratórios, ambiente para apoio técnico-administrativo, acervo físico ou

digital de bibliografias básica e complementar, recursos de TICs e organização dos conteúdos digitais (BRASIL, 2017).

Percebe-se, a partir da Portaria n. 11 de 2017, que não há menção sobre a estruturação da biblioteca para institucionalização do polo. Anterior a essa Portaria, era mencionada a existência da Biblioteca do Polo, acompanhada de seus acervos, no formato físico ou digital, com materiais constantes nas bibliografias básica e complementar dos cursos a distância. Ressalta-se que – baseado no documento *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*, que reza sobre a instalação das Bibliotecas nos Polos de Apoio Presencial (BRASIL, 2007c) – significativa parte da literatura publicada no Brasil reforça a necessidade de se investir na estruturação das bibliotecas dos polos. O estudo de Fernandes (2017) reforça a importância dessas unidades, com auxílio e parceria da BU. Do mesmo modo, Ramon Martinez (1984) salienta que os serviços oferecidos nos polos possibilitam a aproximação da Universidade com as comunidades.

Na visão de Rocha (2019, p. 22):

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

Não obstante as considerações dos vários pesquisadores citados, a publicação da citada Portaria pode representar um desafio para a oferta de serviços de informação aos usuários que se encontram distantes do campus universitário.

Outra questão normativa relacionada às bibliotecas foi elaborada pelo MEC no Diário Oficial da União de 11/03/2016. A Resolução nº 1 do Conselho Nacional de Educação estabelece novas diretrizes e normas nacionais para a oferta de programas e cursos de educação superior na modalidade EaD. Uma das mudanças mais significativas trazidas pela Resolução é a exigência de as IES realizarem planejamento único para o ensino presencial e para a EaD. Outra mudança considerável é em relação à ausência de obrigatoriedade de manter livros impressos nos polos de apoio: agora, estes podem ter uma BD condicionada à eficiência da conexão para acesso remoto.

Condizente com essa Resolução, o *Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância* elaborado pelo Inep em 2017, que entrou em vigor em 2018, é uma

ferramenta indispensável para verificação das três dimensões constantes no Projeto Pedagógico do Curso: Dimensão 1: Organização Didático-Pedagógica; Dimensão 2: Corpo Docente e Tutorial; e Dimensão 3: Infraestrutura. As bibliotecas se enquadram na Dimensão 3 e as questões avaliadas se restringem exclusivamente à bibliografia dos cursos conforme os indicadores: 3.6 – Bibliografia Básica por unidade Curricular e 3.7 – Bibliografia Complementar por Unidade Curricular. Para obtenção do conceito máximo (nota 5) nos itens 3.6 e 3.7, o critério de análise é:

O acervo físico está tombado e informatizado, o virtual possui contrato que garante o acesso ininterrupto pelos usuários e ambos estão registrados em nome da IES. O acervo da bibliografia básica é adequado em relação às unidades curriculares e aos conteúdos descritos no PPC e está atualizado, considerando a natureza das UC. Da mesma forma, está referendado por relatório de adequação, assinado pelo NDE, comprovando a compatibilidade, em cada bibliografia básica da UC, entre o número de vagas autorizadas (do próprio curso e de outros que utilizem os títulos) e a quantidade de exemplares por título (ou assinatura de acesso) disponível no acervo. Nos casos dos títulos virtuais, há garantia de acesso físico na IES, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda e à oferta ininterrupta via Internet, bem como de ferramentas de acessibilidade e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem. O acervo possui exemplares, ou assinaturas de acesso virtual, de periódicos especializados que suplementam o conteúdo administrado nas UC. O acervo é gerenciado de modo a atualizar a quantidade de exemplares e/ou assinaturas de acesso mais demandadas, sendo adotado plano de contingência para a garantia do acesso e do serviço (BRASIL, 2018a).

Nesse ponto, cabe a crítica quanto ao conceito do MEC em relação à BU, pois aquele desconsidera o potencial de ação dessa. O acervo – envolto em aspectos relacionados a sua atualização/expansão, sua correlação pedagógica com os cursos e programas previstos e a possibilidade de acesso remoto – é um dos elementos centrais de uma biblioteca, contudo, não é o mais importante. A função social da BU é promover condições para a formação de seres humanos para a competência informacional (PALETTA, 2019). Portanto, a BU deveria ser entendida como um recurso pedagógico, e o fato de ela ser tratada como infraestrutura física em documentos governamentais promove a perda de possibilidades de articulação com o setor pedagógico e de estar alinhada aos projetos pedagógicos/planos de ensino das disciplinas.

Freitas (2018) propõe a inserção de mais um indicador nos instrumentos de avaliação do Inep voltados ao desenvolvimento da competência em informação. Para a autora, este indicador tem como unidade responsável a BU e deve possuir o mesmo peso dos quesitos de acervo e infraestrutura,

Li (2013) argumenta que é importante a participação do profissional bibliotecário na elaboração dos instrumentos de avaliação das bibliotecas para evitar o desenvolvimento de

um exame que não abrange a totalidade de serviços e possibilidades que uma BU tem a oferecer. Portanto, neste quesito, constata-se que, no que se relaciona ao planejamento e avaliação das bibliotecas para atendimento à comunidade *off campus*, há carência de respaldo legal que aborde o tema com a profundidade e abrangência necessárias (MATTOS FILHA; CIANCONI, 2015).

2.5 As Bibliotecas Digitais como possibilidade de suporte informacional

Importante pontuar que, de acordo com o *Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância* (BRASIL, 2018a), as BU das instituições que operam em modelo EaD têm liberdade para optar entre o acervo físico ou o acervo digital. Essa possibilidade abre espaço para pontuar algumas questões sobre as BD.

Andrade-Pereira e Sanchez (2010) ressaltam que não há consenso na literatura científica brasileira e internacional sobre o uso dos termos “biblioteca digital” e “biblioteca virtual”; entretanto, pelo fato de apresentarem várias similaridades, podem ser tratadas como sinônimas. As referidas autoras destacam como as principais semelhanças entre as bibliotecas: (i) utilizam amplamente as TICs para proporcionar acesso aos recursos de informação; (ii) estão em um espaço virtual e oferecem informação em formato digital que podem ser acessadas por meio da internet; (iii) os conteúdos armazenados podem ser rapidamente acessados em todo o mundo, independente da barreira física e temporal; (iv) permitem autonomia do usuário na busca de informações em diversas fontes; e (v) atendem às novas demandas informacionais dos usuários que buscam por recursos informacionais on-line e de qualidade.

Sayão (2009, p. 04) aponta que as “bibliotecas digitais precisam ser compreendidas como organismos dinâmicos, interativos, e não apenas como repositórios de coleções de objetos digitalizados, assistidos por ferramentas de gestão de informação. Para Rowley (2002, p. 04), as “BD são uma coleção organizada e administrada de informações numa variedade de meios considerados individualmente ou combinados como textos, imagens fixas ou em movimento e sons, porém todos em formato digital”.

Acerca da construção das BD para subsidiar as atividades dos cursos a distância, Saracevic (2009) reforça que essas unidades precisam ser elaboradas com base nas necessidades de professores e alunos, considerando o potencial das tecnologias para garantir o aprendizado. De maneira análoga, Cabral Vargas (2008) aborda a BD como ferramenta e espaço educativo indispensável para aumentar a qualidade da EaD, visto que engloba recursos

de informação e serviços especificamente desenvolvidos para atender o público EaD, ensino de conteúdos, usuários e profissionais que no ambiente virtual desempenham a função do bibliotecário tradicional:

A biblioteca digital é o espaço, o objeto, os recursos e os conteúdos necessários a todos para que o processo de aprendizagem seja realizado de maneira adequada [...] e melhorará e ampliará a formação dos estudantes visto que: serão melhores profissionais capazes de enfrentar os novos desafios da pesquisa, retroalimentação e geração de novos conhecimentos; propiciará uma maior interação entre alunos – docentes – conteúdos; haverá maior aproveitamento dos conteúdos por parte dos estudantes; alunos e usuários serão capazes de levar a cabo diferentes investigações em suas áreas de interesse [...] e contarão com corpo acadêmico que se responsabilizará por resolver suas necessidades profissionais e sociais em suas áreas de estudo” (CABRAL VARGAS, 2008, p. 76, *trad. nossa*).

Para Bertagnoll, Wagner, Amorim e Sanches (2007), o modelo de BD é uma resposta à explosão informacional que decorre do uso das tecnologias da informação. Para o autor, as BD não pretendem substituir as bibliotecas físicas, mas irão facilitar o processo de aquisição e uso do mesmo documento pelos usuários, especialmente para aqueles que não têm acesso às bibliotecas físicas (BERTAGNOLL; WAGNER; AMORIM; SANCHES, 2007).

Em dissertação defendida em 2019, Araújo aponta as vantagens e desvantagens da BD em relação à biblioteca tradicional, que pode ser visualizado no Quadro 3:

Quadro 3: Vantagens e desvantagens da biblioteca digital em relação a biblioteca tradicional

Quesito	Vantagem da BD	Desvantagem da BD
Acessibilidade	Possibilidade de ser acessada a qualquer tempo e distância e prover o acesso simultâneo aos documentos.	Necessidade de conexão com a internet para acesso.
Portabilidade	Possibilidade de realizar <i>download</i> e compartilhamento.	Necessidade de conexão com a internet para acesso.
Sustentabilidade	Economia de espaço físico para armazenamento dos documentos e a não geração de resíduos no momento do descarte.	Necessidade de análise criteriosa da plataforma a ser adquirida em relação ao conteúdo e capacidade de adaptação dos usuários.
Usabilidade	Possibilidade copiar informações de um documento para outro e a ausência de desgaste físico do documento, independente do número de acessos.	Necessidade de recursos tecnológicos para possibilitar o uso dos documentos.

Fonte: Adaptado de Araújo (2019).

Em relato de pesquisa sobre práticas de letramento digital dos estudantes da rede EaD do Instituto Federal do Piauí, Costa e Silva (2017) afirmam que os alunos compreendem a importância das BD, mas não usam efetivamente seus produtos e serviços em práticas de

letramento na EaD. Neste contexto, “as bibliotecas [digitais ou físicas] precisam ser mais exploradas [...] para atividades de leitura, pesquisa, acesso à informação, consolidando usos e práticas de letramentos digitais e informacionais em sintonia com o dinamismo da cultura digital” (COSTA; SILVA, 2017, p. 8).

A mesma conclusão é observada na dissertação de Elisabeth Araújo (2019) sobre o uso das BD na EaD sob a perspectiva dos estudantes de graduação da Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da UFRPE. Verificou-se que a maioria dos estudantes desconhecem as BD disponibilizadas, e os que conhecem fazem pouco uso, por dificuldades de acesso às bases, demonstrando a necessidade de divulgação e treinamento acerca desse recurso.

2.6 Relatos de experiências bem sucedidas de atendimento à comunidade EaD no Brasil

As universidades federais e, conseqüentemente, suas bibliotecas acadêmicas têm se empenhado no atendimento à comunidade EaD, e duas instituições se destacam nas pesquisas e nas atuações: a UFMG e a UFSC. Na UFMG, a educação na modalidade a distância está sob responsabilidade do Centro de Apoio à EaD, cuja missão é fomentar este tipo de ensino por meio de ações realizadas com outros órgãos da Universidade, cujos beneficiários são os cursos oferecidos e seus respectivos alunos. A BU consta na estrutura organizacional da UFMG como um órgão suplementar responsável tecnicamente pelas 25 bibliotecas do sistema, pelo provimento de informações necessárias às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade e pela coordenação técnica, administrativa e de divulgação dos recursos informacionais.

Constata-se que em 2012 foi realizada uma parceria entre o Centro de Apoio à EaD e a BU, que instituiu em sua infraestrutura uma divisão responsável pelo atendimento aos usuários dos polos: o Setor de Apoio às Bibliotecas Polos. Esse setor tem como objetivos (i) promover a interação entre as bibliotecas do sistema e as bibliotecas dos polos, (ii) apoiar e interlocução com o alunado EaD para que estes tenham acesso aos mesmos serviços e produtos prestados ao aluno dos cursos presenciais e (iii) auxiliar na criação de diretrizes e normatizações a serem adotadas por todas as bibliotecas dos polos da UAB nas quais a UFMG oferece cursos de ensino a distância (COSTA, 2020; UFMG, 2021).

A BU da UFSC é um órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria e tem como missão “prestar serviços de informação à comunidade universitária para contribuir com a construção do conhecimento e o desenvolvimento da sociedade”(UFSC, 2021). Estudiosos

como Garcez (2000), Blattmann (2001) e Sena (2014) realizaram pesquisas acadêmicas relevantes sobre a relação entre BU e EaD, tendo como campo de observação a UFSC. A BU da UFSC oferece seus serviços de igual maneira aos estudantes de cursos presenciais e a distância, e disponibiliza uma página com “Guia do aluno dos cursos a distância”, esclarecendo dúvidas mais frequentes, sendo que algumas com vídeo aulas, conforme pode ser observado na Figura 1:

Figura 1: Página da Biblioteca universitária da UFSC

https://portal.bu.ufsc.br/servicos/ead/

UFSC Biblioteca Universitária

Serviços Educação a distância – EaD

Educação a distância – EaD

GUIA DO ALUNO DOS CURSOS A DISTÂNCIA

A Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) oferece os seus serviços igualmente aos estudantes que residam em outras cidades e que estejam matriculados em um de nossos cursos à distância. A BU/UFSC caracteriza-se como uma biblioteca sem paredes, o que a aproxima, cada vez mais, de você.

[Assista a videoaula dos serviços e fontes de informações](#)

Apresentamos a seguir as respostas às dúvidas mais frequentes:

1. [Como emprestar um livro da biblioteca?](#)
2. [É preciso se cadastrar na Biblioteca Universitária?](#)
3. [Como se habilitar?](#)
4. [Como saber se a Biblioteca possui o material desejado no Catálogo Pergamum?](#)
5. [Quais dados devo anotar para solicitar o material?](#)
6. [Prazo de empréstimo](#)
7. [Quanto aos correios](#)
8. [Devolução](#)
9. [Como faço para consultar o acervo da BU/UFSC?](#)
10. [Como fazer renovação de materiais das bibliotecas pela internet?](#)
11. [Como posso fazer a reserva de materiais bibliográficos via internet?](#)
12. [Como consultar as teses, dissertações e monografias defendidas na UFSC?](#)
13. [Como acessar o Portal de periódicos CAPES?](#)
14. [Como habilitar o serviço VPN?](#)

EM DESTAQUE

Horários e Endereços
More – Mecanismo
Online para
Referências
Acessibilidade
Informacional
Eventos BU

ACESSOS

Facebook
Twitter
Youtube

Fonte: Universidade Federal de Santa Catarina, 2021

No Quadro 4 estão sistematizados as fontes e os serviços informacionais disponibilizados pela UFMG e pela UFSC.

Quadro 4: Fontes e serviços informacionais direcionado à comunidade EaD pela UFMG e UFSC

		UFMG	UFSC
Fontes informacionais	E-books de bibliotecas digitais	X	X
	Portal de Periódicos da CAPES	X	X
	Repositório Institucional	X	X
	Empréstimo domiciliar de acervo impresso	X	X
	Empréstimo de materiais não bibliográficos		X
Serviços Informacionais	Atendimento remoto	X	X
	Comutação bibliográfica eletrônica ⁴	X	X
	Elaboração de ficha catalográfica	X	X
	Treinamentos para acesso e uso de fontes e serviços informacionais	X	X
	Empréstimo entre bibliotecas	X	X
	Orientação sobre normalização de trabalhos técnico-científicos de acordo com as normas da ABNT	X	X
	Treinamento on-line para cadastro no sistema	X	
	Acesso a programa on-line para elaboração de referências bibliográficas		X
	Boletim Informativo		X
	Publicação de obras com prefixo editorial da BU		X

Fonte: UFMG (2021), UFSC (2021).

Neste momento, faz-se necessário pontuar algumas questões sobre as fontes e serviços informacionais anteriormente citados. O empréstimo domiciliar de livros no formato impresso em ambas as instituições é feito após a consulta da disponibilidade no sistema on-line. Na UFSC, o envio do(s) material(is) solicitado(s) é realizado pelos Correios com custos pagos pela biblioteca, mas os custos de devolução pelos Correios são de responsabilidade do discente EaD. Ressalta-se que o prazo de empréstimo para esta categoria de aluno é ampliado em 15 dias em relação ao discente presencial, pois são contabilizadas as datas de postagem para envio e devolução.

Os materiais não bibliográficos disponíveis para empréstimo na UFSC são: (i) calculadoras, (ii) jogos de tabuleiro, (iii) carregadores de celular, (iv) adaptadores, (v) notebooks, (vi) tablets e similares, (vii) equipamentos de tecnologia assistiva para leituras, pesquisas e desenvolvimento de estudo dos usuários com deficiência.

Na UFMG, o atendimento remoto é feito por telefone ou e-mail, já na UFSC, o atendimento remoto ocorre via FAQ (*Frequently Asked Questions*) e e-mail.

⁴ Serviço que transfere para o usuário, de forma eletrônica (via correio eletrônico ou Rede), a informação tradicionalmente registrada num meio físico (impresso, som ou filme) (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

Conforme pôde ser observado no Quadro 4, tanto a BU da UFMG quanto a da UFSC disponibilizam atividades de apoio ao pesquisador na forma de treinamentos. Os treinamentos disponíveis na BU da UFMG podem ocorrer on-line no momento de solicitação do cadastro no sistema, quando são apresentados os serviços prestados pelas bibliotecas do sistema e os direitos e deveres dos usuários. Há também treinamentos agendados em que são abordados o Portal de Periódicos da CAPES, bases de dados da UFMG e orientações sobre normalização de trabalhos técnicos científicos segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Na UFSC, são disponibilizados os cursos: (i) Orientações antiplágio; (ii) Orientações para boas práticas em pesquisa; (iii) *Templates* para Trabalhos de Conclusão de Curso de graduação e especialização; (iv) *Templates* para dissertações e teses; (v) Tutorial e *Template* de Artigos científicos no padrão ABNT; (vi) Tutorial de Projeto de Pesquisa; (vii) Tutorial de relatório Técnico-Científico; (viii) Apresentação de gerenciadores bibliográficos Endnote Web e Mendeley; e (viii) Normas para apresentação de tabelas do Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE).

Com base nas leituras, pode-se inferir que o debate sobre as ações das bibliotecas no cenário da EaD precisa ser continuamente ampliado por meio de estudos e pesquisas. Esta observação vai ao encontro do estudo de Ferreira (2017) que, a partir da revisão sistemática dos 749 resumos de artigos publicados no Simpósio Internacional de Educação a Distância de 2012, 2014 e 2016, localizou apenas dois que enfocavam a biblioteca como equipamento de apoio a EaD. Para Ferreira (2017), a falta de estudos aprofundados na temática se deve “ao fato da modalidade a distância ter se desenvolvido recentemente na realidade brasileira, [...] aliada à complexidade da modalidade, que [...] acaba por resultar na falta de aprofundamento em determinados temas de pesquisa na EaD” (FERREIRA, 2017, p. 34).

A partir da revisão de literatura, foi possível apresentar assuntos que impactam a questão da pesquisa. O levantamento teórico trouxe de forma ampla a temática da EaD, apresentando conceitos e sua relevância social. Após isto, foram feitas algumas considerações sobre aspectos que contextualizam as BU na EaD, tais como: (i) a participação do bibliotecário na equipe multidisciplinar da EaD; (ii) a importância do planejamento de bens e serviços informacionais para a EaD; e (iii) a relevância e os desafios enfrentados pelas bibliotecas dos polos de apoio presencial.

Para situar a temática à realidade do Brasil, foi exposto o cenário das pesquisas de mestrado e doutorado de 2000 aos dias atuais. A seguir, foi evidenciada a relação entre competências em informação e o ensino a distância, trazendo a discussão do termo competência de uma forma abrangente. Dando continuidade ao referencial teórico, foi

abordado como as normas e instrumentos de avaliação voltados à EaD interferem na condução das BU no cenário brasileiro, visto que estas normas e instrumentos balizam minimamente o funcionamento dessas unidades de informação. Ainda foi pontuado a temática das BD, visto que hoje são autorizadas legalmente para dar suporte no fornecimento das bibliografias básica e complementar dos cursos. Para finalizar este fragmento, foram apresentados relatos de experiências bem-sucedidas no Brasil de atendimento à comunidade EaD.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, especificam-se os processos metodológicos adotados para operacionalizar o estudo da dissertação e gerar resultados.

3.1 Caracterização da pesquisa

Em primeiro lugar, faz-se necessário conceituar “pesquisa”, ressaltando que existem várias definições sobre o termo nos mais diversos campos do conhecimento. Mas, de maneira abrangente, pode-se afirmar que pesquisar implica procurar respostas para indagações propostas. Na visão de Demo (1996, p. 34), a pesquisa pode ser compreendida como uma atividade cotidiana que leva ao “questionamento sistemático crítico e criativo, mais a intervenção competente na realidade, ou o diálogo crítico permanente com a realidade em sentido teórico e prático”. Minayo (1993) considera que a pesquisa requer atitudes e práticas teóricas de constante aproximação da realidade, numa combinação particular entre teoria e dados em um processo intrinsecamente inacabado e permanente.

Esta dissertação é de cunho social, e pesquisas nas áreas das Ciências Sociais – que estudam o homem em sua relação dinâmica e contextual com o meio – são meritórias por serem capazes de promover a compreensão da realidade social, orientarem a ação para obtenção de soluções de problemas coletivos e auxiliarem na avaliação dos resultados de programas (JOSÉ FILHO; DALBERIO, 2004; MARCONI; LAKATOS, 2018). Richardson (2017) afirma que o objetivo último das Ciências Sociais é o desenvolvimento humano e que a pesquisa social deve contribuir nesta direção. Minayo (1994) enriquece a visão sobre pesquisa social ao afirmar que neste campo investigativo da realidade é fundamental, além da criatividade do investigador, a delimitação metodológica com suas teorias, concepções teóricas, métodos e técnicas.

Esta pesquisa, segundo a sua finalidade, é do tipo aplicada, pois visar gerar conhecimentos para aplicação prática em uma determinada realidade. Conforme Andrade (2010), a pesquisa aplicada visa às aplicações práticas, com o objetivo de atender às exigências da vida moderna, contribuindo na busca por soluções para problemas concretos.

Quanto aos objetivos pretendidos, este estudo é classificado como descritivo e exploratório. A pesquisa exploratório-descritiva promove maior familiaridade com o problema, uma vez que analisa dados, informações, padrões e ideias, identificando características de um determinado problema ou questão (GIL, 2010; BRAGA, 2007).

Para Sampieri, Collado e Lucio (2006), a pesquisa exploratória é fundamental por várias razões, tais como: (i) esclarecer o conjunto do problema; (ii) familiarizar e elevar a compreensão de um problema de pesquisa em perspectiva; (iii) desenvolver conceitos e ideias; (iv) verificar se pesquisas semelhantes já foram realizadas, quais os métodos utilizados e quais resultados obtidos; (v) determinar tendências; (vi) identificar relações potenciais entre variáveis; e (vii) oferecer formulação de problemas ou hipóteses pesquisáveis para estudos ainda não realizados.

Marconi e Lakatos (2018) entendem que a pesquisa descritiva tem o propósito de verificar, descrever e explicar problemas, fatos ou fenômenos da vida real levando em consideração a influência que o ambiente exerce sobre eles. Para Sordi (2017), enquadra-se no escopo da pesquisa descritiva o estudo das relações entre variáveis do assunto com o objetivo de entender, descrever e explorar o assunto que é objeto da pesquisa.

Em relação ao tipo de abordagem, esta pesquisa pode ser definida como qualitativa. Para Gil (2021), a pesquisa qualitativa está imbuída de um caráter interpretativo, em que as coisas são estudadas dentro dos seus contextos naturais a fim de entender ou interpretar os fenômenos. Portanto, na pesquisa qualitativa, o pesquisador coleta os dados e os analisa segundo as perspectivas dos participantes da pesquisa.

3.2 Universo da pesquisa

A UFSJ oferece quatro cursos de graduação na modalidade a distância (Administração Pública, Filosofia, Pedagogia e Matemática) em um número expressivo de Polos de Apoio Presencial: Andrelândia (MG), Barretos (SP), Barroso (MG), Boa Esperança (MG), Botocatu (SP), Carandaí (MG), Conselheiro Lafaiete (MG), Franca (SP), Francisco Sá (MG), Itamarandiba (MG), Jaboticabutas (MG), Juiz de Fora (MG), Lagoa Santa (MG), Matão (SP), Monte Sião (MG), Nova Serrana (MG), Patos de Minas (MG), Paraisópolis (MG), Pompéu (MG), Sabará (MG), São João da Boa Vista (SP), São João da Ponte (MG), São João del-Rei (MG), São José do Rio Preto (SP), São Sebastião do Paraíso (MG), Serrana (SP), Sete Lagoas (MG), Timóteo (MG), Votorantim (SP). Este fato evidencia que a instituição extrapola as barreiras geográficas ao levar educação para as regiões mais afastadas, mesmo que essas estejam fora dos limites territoriais do estado onde está localizada a sede da UFSJ.

Entretanto, para operacionalizar a presente pesquisa foi feito um recorte de curso e polo de apoio. A escolha do curso de Licenciatura em Filosofia se justifica por ser o único com turmas em funcionamento no segundo semestre de 2021. Para subsidiar esta decisão,

foram elaboradas tabelas (Apêndice E) em que estão apresentadas as vagas oferecidas pelos cursos de graduação EaD da UFSJ por edital e por polo de apoio presencial.

A escolha do polo de Franca (SP) deve-se ao fato de ele ter recebido turmas desta graduação nos últimos três editais pela UFSJ (2021). O município de Franca está situado a 427 km de distância de São João del-Rei. O referido polo está em funcionamento desde 2008 e no momento tem cursos ativos de: (i) Pedagogia; (ii) Segunda Licenciatura em Educação Especial pela UFSCar; (iii) Licenciatura em Filosofia pela UFSJ; (iv) Pedagogia pela Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM); (v) Licenciatura em Matemática pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU); e (vi) Licenciatura em Música pela UNB. Os recursos humanos disponíveis para operacionalizar o polo são: coordenador de polo, secretário, auxiliar administrativo, dois estagiários e bibliotecário. Além da biblioteca, o polo possui sala de coordenação, secretaria, sala de tutoria, dois laboratórios de informática, duas salas de aplicação de provas com projetor e laboratório de música (UAB POLO FRANCA, 2022).

O universo da pesquisa engloba os seguintes sujeitos EaD UFSJ envolvidos com o curso de Licenciatura em Filosofia pelo polo de Franca: (i) discentes ativos que ingressaram no 1º semestre de 2021; (ii) discentes concluintes com entrada na turma do 1º semestre de 2018; (iii) discentes egressos com entrada no 2º semestre de 2016; (iii) corpo docente; e (iv) bibliotecário da Biblioteca Municipal de Franca que atende ao polo de apoio, mediante uma parceria formalmente estabelecida.

A inclusão dos discentes em fases diversas do curso e discentes egressos na pesquisa se justifica pelo entendimento de que aspectos culturais, educacionais e o nível de competência informacional individual afetam diretamente na avaliação e no uso de qualquer sistema de informação (GUINCHAT; MENO, 1994; LUCENA, 2014). Segundo Choo (2006, p. 102), “para uma mesma rede de informação, cada um de nós vai buscar a informação de maneira um tanto diferente, dependendo de nosso conhecimento, de nossas experiências passadas e assim por diante”.

Por sua vez, a inclusão dos docentes na pesquisa se justifica por seu significativo papel educativo e social no contexto da EaD, mediando situações que satisfaçam às necessidades e interesses dos alunos, mobilizando-os a lidarem com projetos e situações de aprendizagem em ambientes virtuais. Quanto ao bibliotecário, sua participação é relevante, em primeiro lugar, por ele compor a equipe multidisciplinar do polo; em segundo lugar, por ser o profissional qualificado para promover a “formação de usuários por meio de métodos e técnicas para

realização de pesquisa, localização, seleção e manipulação da informação” (LUCENA, 2014, p. 86).

3.3 População da pesquisa

Com o propósito de discutir oportunidades de integração e colaboração entre a biblioteca e a estrutura EaD da UFSJ à luz do referencial teórico, foram enviados questionários a 57 discentes do curso de Licenciatura em Filosofia pelo polo de Franca. O corpo docente do curso é composto por nove professores. Também será abordado o bibliotecário responsável pelo polo.

3.4 Instrumentos de coleta de dados

A entrevista e o questionário foram os instrumentos de coleta de dados adotados nesta dissertação. Visto que, para os propósitos desta pesquisa, é relevante o processamento global do conjunto de todos os instrumentos, as identidades do entrevistado e dos respondentes dos questionários serão preservadas, e caso seja necessário individualizar uma resposta, esta será feita de forma codificada. Consta no Apêndice A o Termo de Consentimento Esclarecido para participação neste estudo, elaborado a partir da Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016, que determina os procedimentos éticos específicos para investigações com seres humanos que utilizam abordagens das ciências humanas e sociais (BRASIL, 2016).

3.4.1 Entrevista

A entrevista com o bibliotecário de polo foi realizada a distância, com agendamento prévio, tendo como base o roteiro semiestruturado definido no Apêndice B. Com base nos parâmetros da dissertação de Lucena (2014), foram elaboradas questões relacionadas (i) a avaliação e planejamento, (ii) ao papel da biblioteca polo e sua relação com a BU da UFSJ, (iii) ao compartilhamento da informação/conhecimento e competência informacional e (iv) às expectativas.

Assim como sugerem Martins e Theóphilo (2016), a entrevista semiestruturada foi conduzida com o uso de um roteiro, mas com liberdade para serem acrescentadas novas questões. Minayo (1994) considera a entrevista semiestruturada um instrumento que possibilita a coleta de informações objetivas e que, mais do que isto, permite captar a

subjetividade embutida em valores, atitudes e opiniões. Caso o entrevistado cite fontes documentais que agreguem valor a essa pesquisa, tais fontes serão analisadas e incorporadas a este texto. Martins e Theóphilo (2016, p. 88) destacam a importância das “fontes alternativas apontadas pelos entrevistados para corroborar evidências obtidas de outras fontes possibilitando [...] o encadeamento de evidências”.

3.4.2 Questionário

Para a coleta de dados dos discentes e docentes, foram construídos questionários com uso da ferramenta *Google Forms*. A escolha deste instrumento de coleta de dados se justifica pelo público-alvo se encontrar disperso geograficamente, pela agilidade no envio das respostas e pelo distanciamento social exigido pela pandemia da Covid-19. O questionário dos docentes foi enviado nominalmente a partir de listagem disponível no site do NEAD e após a confirmação dos dados pelo responsável da secretaria do curso. O questionário direcionado ao público discente foi enviado pela equipe técnica do NEAD, respeitando a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que versa sobre a Proteção de Dados Pessoais.

Ambos os questionários são estruturados e formados por questões fechadas com respostas únicas, de múltipla escolha, de intervalo escalar e questões abertas. Neste questionário, “as informações subjetivas são transformadas em categorias no momento da análise [...] (e) são classificadas e convertidas em respostas fechadas. É o modelo mais utilizado em pesquisas” (SILVA, 2012, p. 23).

As questões fechadas de tipo intervalo escalar são comuns em pesquisas por permitir que o respondente manifeste seu nível de sensação/sentimento com relação a algo por meio de uma escala intervalar (SORDI, 2017). Pretende-se nesta pesquisa apresentar respostas com escalas para medir atitudes. Atitude é uma predisposição apreendida pelo sujeito para responder consistentemente, de maneira favorável ou desfavorável, a respeito de um objeto ou de uma representação simbólica. As atitudes são indicadores de condutas e têm diferentes propriedades como direção (positiva ou negativa) e intensidade (alta ou baixa). A escala das respostas irá se basear na Escala Likert, numerada de 1 a 5, com o propósito de qualificar a reação dos sujeitos com relação às afirmações apresentadas (MARTINS; THEÓPHILO, 2016).

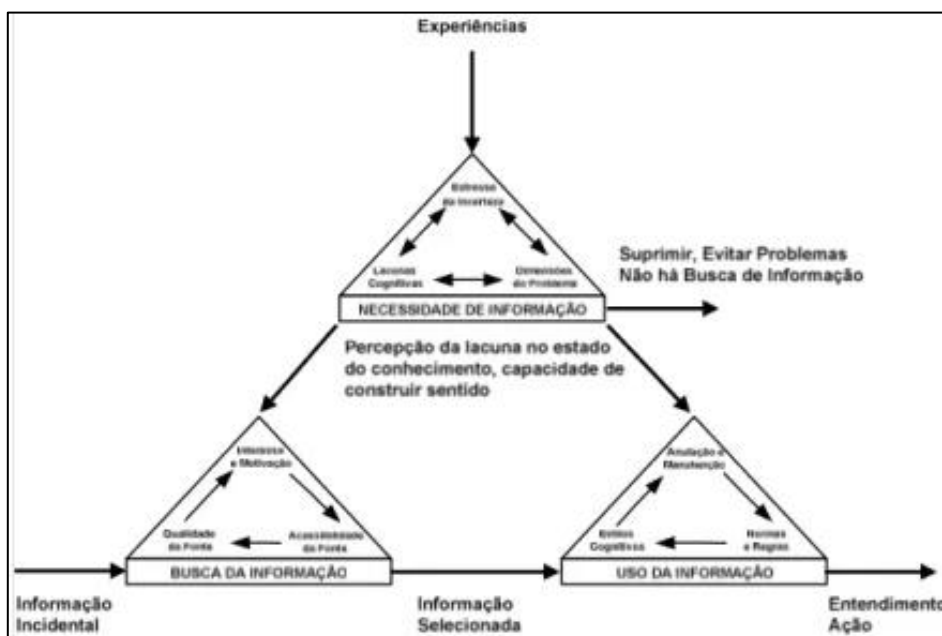
O questionário aplicado aos discente está disponível no Apêndice C e foi estruturado em quatro seções: 1) Perfil do respondente; 2) Necessidades e uso da informação; 3) Busca da informação; 4) Compartilhamento da informação e do conhecimento. Na seção 1, foi verificada (i) a turma ingressante do discente e (ii) se este já teve acesso a outras bibliotecas e

(iii) a distância da residência em relação ao polo e aos *campi* da UFSJ. A construção das perguntas das seções 2 e 3 tem como base os parâmetros da dissertação de Mattos Filha (2013) e o *Modelo de uso da informação* de Choo (2006). O citado modelo se baseia na concepção de que:

A **necessidade** de informação surge quando o indivíduo reconhece vazios em seu conhecimento e em sua capacidade de dar significado a uma experiência. A **busca** da informação é o processo pelo qual o indivíduo busca intencionalmente informações que possam mudar seu estado de conhecimento. O **uso** da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa informações ou mensagens que produzem uma mudança em sua capacidade de vivenciar e agir ou reagir à luz desses novos conhecimentos (CHOO, 2006, p. 118, grifo nosso).

A Figura 2 apresenta o modelo integrativo proposto por Choo (2006) com base em três triângulos que abordam o ciclo de necessidades, busca e o uso da informação em suas dimensões cognitiva, afetiva e situacional. O processo inicia a partir de uma necessidade de informação, em que a pessoa passaria a um estágio para buscar informação, até alcançar o estágio do uso da informação, no qual o indivíduo pode agir para resolver o seu problema informacional, tomar uma decisão ou até criar sentido sobre um determinado assunto.

Figura 2: Modelo integrativo de Choo



Fonte: Choo (2006, p. 53).

As perguntas relacionadas ao compartilhamento da informação e do conhecimento foram baseadas em Nonaka, Toyama e Konno (2000), cujas pesquisas trataram sobre os

fatores e os ambientes de compartilhamento da informação e do conhecimento. Esses autores se inspiraram no filósofo japonês Kitaro Nishida para construir o conceito do *ba*, que se refere ao contexto dinâmico em que o conhecimento é compartilhado, criado e utilizado. Esse processo pode ocorrer em espaços físicos, virtuais e mentais. A relevância dos questionamentos sobre compartilhamento da informação e do conhecimento se justifica pelo fato de que bibliotecários que atuam em ambientes acadêmicos se deparam com questões relacionadas ao apoio à aprendizagem que transcendem os limites do fornecimento e acesso aos materiais bibliográficos. Portanto, as BU podem fazer uso dos ambientes da web e do seu espaço físico para promover o compartilhamento da informação e do conhecimento e o desenvolvimento da competência informacional (MATTOS FILHA, 2013).

A escolha dos trabalhos de Choo (2006) e Nonaka, Toyama e Konno (2000) para referenciar parte dos instrumentos se justifica pela notoriedade dos pesquisadores na área da Ciência da Informação. Em trabalho desenvolvido com o intuito de identificar o impacto e a visibilidade de pesquisadores atuantes na temática Gestão da Informação e do Conhecimento, Alves (2020) realizou uma análise de citação. O levantamento de dados desse estudo se constituiu de 109 pesquisas, sem autocitação, apresentadas no período de 2013 a 2019 no Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB). Dos trabalhos pesquisados, Nonaka (2000) é citado 49 vezes e Choo (2006), 48 vezes. Este indicador aponta o reconhecimento significativo dos pesquisadores no espaço analisado, pois envolve um conjunto de práticas científicas que são incorporadas durante suas trajetórias sociais, científicas e econômicas (ALVES, 2020).

O questionário a ser aplicado aos docentes pode ser visualizado no Apêndice D e se inicia com uma sondagem sobre o tempo dedicado ao trabalho com EaD. Em seguida, traz uma questão sobre estímulo à pesquisa e outra sobre o envolvimento da biblioteca do polo e da UFSJ na educação superior a distância. A última questão tem como propósito avaliar quais atividades eles consideram relevantes para a EaD. As atividades foram adaptadas a partir da proposta da ACRL (2011) – já apresentada no referencial teórico deste trabalho.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Em atendimento aos objetivos propostos neste estudo, este capítulo apresenta os resultados obtidos com a coleta de dados e os analisa tomando como base o referencial teórico utilizado como aporte para a pesquisa. Os resultados e as análises permitiram alcançar o primeiro objetivo específico: fazer um diagnóstico para verificar como a BU pode contribuir nas atividades de acesso à informação e construção do conhecimento. O segundo objetivo específico – propor um protocolo com ações que favoreçam o acesso à informação e o desenvolvimento da competência informacional na EaD da UFSJ – está apresentado no próximo capítulo, que responderá a questão norteadora: Como a BU pode contribuir na qualidade dos cursos de graduação EaD da UFSJ?

Este capítulo está dividido em quatro seções. Nas três primeiras, são apresentados diagnósticos a partir da percepção do bibliotecário do polo, docentes e discentes sobre questões relacionadas ao acesso à informação e construção do conhecimento. Na última seção, é apresentada uma síntese das discussões.

4.1 Entrevista com bibliotecário do Polo

A fim de identificar as ações de apoio da biblioteca polo de Franca aos estudantes do curso de graduação a distância de Licenciatura em Filosofia, o bibliotecário do polo foi convidado por e-mail para uma entrevista. Foram abordadas questões relacionadas à **avaliação** e **planejamento** das atividades, ao **papel** da biblioteca no curso, ao **compartilhamento** da informação e **competência** informacional.

A entrevista foi realizada on-line, mediante agendamento prévio. Inicialmente, o entrevistado se caracterizou como profissional bibliotecário com vínculo estatutário municipal, designado pela prefeitura local para organizar a biblioteca do polo que funciona em uma das salas da Biblioteca Pública Municipal. Fica evidenciado, portanto, que a Prefeitura Municipal de Franca disponibiliza espaço, materiais e profissional bibliotecário em atendimento a um dos quesitos de infraestrutura explicitados na legislação específica da área para funcionamento do polo EaD.

O entrevistado pontuou que seu vínculo com a EaD fora iniciado quando houve demanda para catalogação do acervo, pois havia quantidade significativa de livros e estava prevista a visita do MEC para avaliação do curso. Também afirma que o resultado dessa avaliação foi positiva. Porém, como os avaliadores do MEC foram recepcionados pela

Diretoria da Biblioteca Municipal de Franca, o entrevistado não participou do processo de avaliação e não soube dar maiores detalhes.

Entende-se que a preocupação do bibliotecário com a informatização do acervo é pertinente por este ser um dos indicadores sujeitos à avaliação na fase de credenciamento de uma IES (BRASIL, 2018a). Como expresso na revisão bibliográfica por autores como Mattos Filha e Cianconi (2015), Sena e Chagas (2015), a legislação foca em questões relacionadas ao espaço físico e ao acervo. Portanto, cabe a consideração de que aspectos como qualidade na prestação de serviços e participação do bibliotecário na EaD não são considerados pelos indicadores de análise do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Conclui-se neste tópico que, apesar da atuação do bibliotecário e de os serviços prestados não serem objeto de avaliação, estes aspectos devem ser continuamente aprimorados pela BU e pela biblioteca do polo, visto o impacto positivo que podem promover nos seus usuários potenciais, a saber, o alunado *off campus*.

O bibliotecário ressalta que sua atuação na biblioteca limita-se a duas visitas semanais. Nestas visitas, ele cataloga o acervo no software gerenciador de bibliotecas desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Franca e treina a equipe de estagiários e funcionários do polo para realizarem as atividades de empréstimo e devolução do material bibliográfico. O entrevistado afirma que essa realidade não é a ideal, e acredita que a atuação exclusiva de um bibliotecário no polo daria maior apoio à comunidade *off campus*, mas que nenhuma discussão nesse sentido está sendo realizada. Sobre esse ponto, Sembay (2009) afirma que a presença do bibliotecário em tempo parcial pode afetar o correto funcionamento dessas bibliotecas e comprometer a qualidade na prestação dos serviços à comunidade EaD.

Analisando as afirmações desta seção da entrevista, constata-se a consciência do bibliotecário sobre as limitações que a carga horária dedicada à biblioteca EaD acarreta ao serviço prestado. Entende-se que a atual configuração restringe que o profissional da informação consiga conhecer as reais necessidades dos alunos, seus hábitos de busca e uso da informação. Torna-se importante, portanto, sensibilizar a coordenação do polo de Franca sobre a situação e discutir sobre meios para que o bibliotecário se dedique integralmente à EaD.

Acredita-se que após a solução dessa questão, o bibliotecário terá melhores condições de planejar um sistema informacional eficiente e de contribuir com os cursos na configuração das opções epistemológicas de educação, currículo, ensino e aprendizagem. Como afirmou Fernandes (2017), é importante que a instituição atuante na EaD reveja a configuração dos seus recursos humanos, “[...] levando em conta a importância do profissional da informação

para essa modalidade de ensino, na perspectiva que venha a contribuir diretamente com os diversos atores envolvidos nesse processo” (FERNANDES, 2017, p.).

Dando continuidade à entrevista, o bibliotecário enfatiza que não participa do planejamento ou de qualquer outra ação a fim de promover os bens/serviços informacionais e estimular a competência informacional. Estudiosos como Mostafa (2003), Silva e Reis (2014), Tripathi e Jeevan (2008), Mattos Filha e Cianconi (2015), Blank (2013) e Fernandes (2017) abordaram a questão da necessidade do planejamento e as consequências da sua omissão.

Em relação ao acervo, o profissional assegura que a qualidade desse setor é excelente, pois constam os títulos no formato impresso indicados na bibliografia do curso. Acrescido a essa informação, o bibliotecário afirma que o acervo é formado a partir de recursos disponibilizados pela Prefeitura e de doações de outras universidades. A exclusividade do acervo impresso na biblioteca direcionada ao público EaD, como constatado na entrevista, é questionado por vários autores como Garcez (2000), Santos Filho e Giannasi-Kaimen (2009) e Araújo (2019). É salutar ponderar que o modelo tradicional de biblioteca guardadora e disseminadora de materiais impressos (na qual se configura a biblioteca do polo de Franca) não é capaz de atender integralmente às demandas exigidas pela modalidade de ensino a distância. Ressalta-se que o modelo de biblioteca híbrida – imbuída de produtos informacionais impressos e digitais – é a mais adequada ao público EaD. Portanto, deve-se considerar aliar a disponibilização do acervo impresso aos recursos digitais.

Para o entrevistado, o número baixo de empréstimos do acervo se justifica pelo perfil do discente EaD, que prefere o acervo digital. Nesse aspecto, Costa, Santos e Barbosa (2015) verificam que a subutilização dos recursos das bibliotecas dos polos pode ocorrer também por desconhecimento desses recursos. Considerando a posição do entrevistado e dos autores anteriormente citados, torna-se relevante recomendar, em primeiro lugar, que as bibliotecas dos polos sejam enriquecidas com recursos digitais; posteriormente, é relevante que haja um planejamento para realização de divulgação e treinamentos sobre produtos e serviços oferecidos.

Corroborando as constatações anteriormente apontadas nesta seção do trabalho, o bibliotecário sugere, a fim de melhorar o atendimento, que o alunado *off campus* seja convidado a conhecer a biblioteca e que seja disponibilizada a BD para realização de pesquisas. A relevância da BD apontada pelo entrevistado vai ao encontro da literatura que a destaca como um recurso de suma importância para a pesquisa acadêmica, principalmente para os estudantes da modalidade a distância, devido a aspectos relacionados à acessibilidade, portabilidade, sustentabilidade e usabilidade (ARAÚJO, E 2019). Além da BD, como bem

afirmou o entrevistado, é interessante oferecer cursos/treinamentos, visitas orientadas ou outro módulo introdutório que permita uma atividade de acolhimento ao ingressante. Considera-se que este tipo de atividade também é interessante para cativar o aluno EAD que, devido ao próprio funcionamento do curso, pouco frequenta os polos de apoio.

O entrevistado afirma que a biblioteca do polo atende à comunidade EaD disponibilizando catálogo on-line do acervo, material bibliográfico impresso, computadores para pesquisa, empréstimo/reserva de títulos e mesas para estudos. Consta-se que os serviços disponibilizados são muito limitados, pois dos 12 serviços informacionais relacionados pela ALA (2011) relevantes para o público EaD e apontados na revisão de literatura deste trabalho, apenas os serviços de investigação/consulta no catálogo on-line, empréstimos e reserva de materiais estão disponíveis.

Segundo o bibliotecário, para subsidiar as atividades do setor, foi elaborado um Regulamento (ANEXO A) que estabelece: (i) horários de funcionamento; (ii) documentação necessária para cadastro; (iii) regras para realização de empréstimo domiciliar de livros e devolução do material; (iv) valor da multa por atraso de devolução; (v) regras para reposição do livro em caso de perdas ou danos. No referido regulamento, estão explicitadas algumas funcionalidades – também disponibilizadas pela UFMG e UFSC – que contribuem para o acesso e o uso dos recursos informacionais da biblioteca do polo. O horário de atendimento ocorre em três turnos nos dias úteis das 8h às 20h e aos sábados das 8h às 12h. O prazo de empréstimo do acervo é de até 30 dias para alunos, tutores e funcionários, com garantia de renovação uma única vez, pessoalmente, caso necessário. Para o alunado EaD, há a possibilidade de devolução dos livros via Serviço de Encomenda Expressa Nacional (Sedex), com custos assumidos pelo usuário. O último item do regulamento estabelece que os casos omissos no regulamento serão resolvidos pela equipe da biblioteca. É importante pontuar a necessidade de a equipe resolver eventuais questões apresentadas pelos usuários, visto que o bibliotecário não está disponível para atendimento por todo o tempo de funcionamento da biblioteca e que suas ações se limitam à catalogação do acervo.

O entrevistado afirmou que nunca houve reclamação ou reivindicação por parte dos usuários da biblioteca. Ele classifica o relacionamento da equipe com discentes como muito bom e afirma que não há nenhuma iniciativa para criação e promoção de bens e serviços visando à melhoria no atendimento. Torna-se importante considerar que a ausência de críticas, reclamações e reivindicações por parte dos usuários se justifica pela pouca presença da biblioteca do polo na rotina acadêmica da maioria dos discentes EaD. Deve-se, portanto,

considerar a mudança deste quadro a fim de potencializar a interação e promover a competência informacional.

A realidade da biblioteca polo de Franca é similar a de outras do país. Jesus (2015) realizou uma pesquisa para analisar como as bibliotecas dos polos EaD da UAB na Bahia atendem os discentes e disponibilizam materiais informacionais. Foram identificados aspectos problemáticos também similares ao do polo de Franca: disponibilização de bibliografia básica e complementar predominantemente em formato impresso; não inclusão de recursos tecnológicos de redes sociais no ambiente da biblioteca; e falta de cooperação das bibliotecas das universidades mantenedoras dos cursos no polo. Ressalta-se que o bibliotecário entrevistado em nenhum momento pontuou a necessidade de estabelecer um relacionamento com a biblioteca da UFSJ, apenas sugeriu que fosse viabilizada a disponibilização da BD para os discentes EaD do polo de Franca.

A análise da entrevista evidencia a necessidade de maior envolvimento, interação e apoio entre a BU da UFSJ com a biblioteca do polo de Franca e seus usuários. Essa realidade, aliada ao fato de ser facultativo ter uma biblioteca do polo a partir da Portaria nº 11 de 2017, evidencia a importância de a BU atuar no apoio aos alunos dessa modalidade de ensino (BRASIL, 2017). A falta de interlocução constatada foi identificada em estudos como o de Silva (2014). Para este autor, faz-se necessário que BU crie diretrizes com regulamentos, normas e manuais para o atendimento dos alunos nas bibliotecas dos polos. A pesquisa considera que o hiato na interlocução entre a BU da UFSJ e a biblioteca do polo de Franca se justifica, dentre outros fatores, pela estrutura organizacional da UFSJ, que delega a responsabilidade de todas as questões relacionadas ao ensino a distância ao NEAD. No caso da UFSJ, a BU atua somente quando solicitada.

Deve ser enfatizado que – visto o acordo firmado entre CAPES-UAB, instituições de ensino e Municípios/Estados (de forma individual ou em consórcio) onde se localizam os polos a Prefeitura é responsável pelos recursos humanos dos polos de apoio presencial, tal como o bibliotecário. Entretanto, como a BU UFSJ possui infraestrutura de apoio aos alunos no que tange aos recursos informacionais para realização das atividades de ensino, pesquisa e extensão, entende-se que caberia a ela criar mecanismos para atuar em interação com as bibliotecas dos polos. Portanto, faz-se necessário que a BU da UFSJ promova cursos de capacitação para os colaboradores que atuam nas bibliotecas dos polos e transfira também recursos e tecnologias para melhorar o atendimento desse aluno da UFSJ.

4.2 Questionário enviado aos docentes

O envio do questionário aos docentes foi feito individualmente, por duas vezes, com intervalo de uma semana entre os envios; 8 dentre os 9 docentes responderam o questionário. Os respondentes participaram da entrevista de forma anônima, mas foram nominados de 1 a 8 quando houve necessidade de explicitar as respostas. Com as ferramentas oferecidas pelo *Google Forms*, foi possível realizar a análise dos dados mediante a tabulação automática. A fim de reforçar a consistência das respostas, os resultados foram cotejados com outros estudos.

Quanto ao questionamento sobre o tempo de envolvimento com a EaD, 62,5% dos discentes trabalham entre 2 e 5 anos, 25% há mais de 5 anos e 12,5% até 2 anos. Ao serem questionados se o curso de Licenciatura em Filosofia procura estimular a autonomia dos estudantes *off-campus* para realizar pesquisas além dos conteúdos indicados nos materiais didáticos, 62,5% responderam positivamente e 37,5%, negativamente.

Dois docentes responderam o questionamento anterior de forma positiva e afirmaram que ações que estimulam a pesquisa são por meio do material didático: “O material didático dos cursos oferece vários recursos para pesquisas independentes dos alunos” (Docente 2); “Indicação de leitura de bibliografia primária e secundária visando contribuir para a consolidação do conhecimento do estudante” (Docente 3).

Um dos entrevistados cita o uso de vídeos para incentivar a pesquisa além do material didático: “Orientações nos planos de aula, vídeos com instruções sobre como utilizar os recursos dos repositórios digitais, portal de periódicos Capes, BDTD do IBICT”. (Docente 5). A afirmação dos Docentes 2, 3 e 5 contraria a visão de Suzana Mueller (2000). Para a referida autora, a maioria dos cursos a distância é baseada em kits preparados que não estimulam a reflexão e a busca por outras fontes de informação. Por sua vez, Mostafa (2003) e Antonio (2013) pontuam que os serviços e produtos das bibliotecas das instituições que oferecem cursos EaD no Brasil são restritos para atender o aluno remoto e isto motiva os cursos a criarem instrumentos próprios, como as apostilas, como material de apoio. Entende-se positivamente que o material didático desenvolvido pela curso de Licenciatura em Filosofia a UFSJ estimula a reflexão e a pesquisa em outras fontes de informação.

No entendimento de Antônio (2013), a BU contribui para a EaD disponibilizando materiais a serem utilizados nas disciplinas acadêmicas. Porém segundo o autor, esse uso não pode ser restritivo ao ensino, mas deve também contribuir com ações de pesquisa e de extensão, com envolvimento das comunidades interna e externa. Essa visão é compartilhada por um dos questionados que, ao ser inquirido se o curso estimula a autonomia dos estudantes

off-campus para realizar pesquisas além dos conteúdos indicados nos materiais didáticos, afirma: “Ações que incentivam a pesquisa: projetos de ensino (iniciação científica, eventos acadêmicos), projetos e atividades de extensão, incentivo à publicações acadêmicos, ações correlatas, disciplinas que desenvolvem pesquisas, como a de orientação de TCC, por exemplo” (Docente 7).

Com relação à percepção dos docentes sobre o papel da biblioteca do polo e da UFSJ na educação superior a distância, as respostas variaram. Quatro docentes ressaltaram a importância da biblioteca: “O papel é fundamental, pois é nesta biblioteca que os alunos têm acesso ao conteúdo das disciplinas” (Docente 6); “Imprescindível” (Docente 1); “Elas desempenham papel fundamental na formação do alunado” (Docente 3); “Suporte imediato” (Docente 4). De acordo com McCarthy (2017), existe um corpo substancial de pesquisa que mostra um resultado positivo de correlação entre o sucesso do aluno e o uso de recursos da biblioteca, cabendo aos bibliotecários se envolverem em favor dessa causa.

Dando continuidade a abordagem sobre a percepção dos docentes sobre o papel da biblioteca do polo e da UFSJ na educação superior a distância, um dos docentes afirmou que a participação da biblioteca no curso não é necessária, pois ele supre as necessidades informacionais dos discentes: “Eu particularmente não utilizo a biblioteca, pois disponibilizo todo o material didático aos alunos. Não sei dizer como os alunos utilizam os recursos da biblioteca para pesquisa” (Docente 2).

A fala do Docente 2 é similar a outras verificadas em pesquisas nacionais e internacionais. Na Universidade da África do Sul, Adams e Cassner (2001, p. 7, *tradução nossa*) afirmam que “[...] os professores desconheciam o escopo e o papel da Biblioteca nas habilidades do processo de aprendizagem”. Kvenild (2018), na Universidade Estadual da Pensilvânia, concluiu que os bibliotecários observaram que os instrutores a distância tinham pouca consciência dos serviços da biblioteca.

O ponto de vista do Docente 2 enfatiza duas questões. A primeira questão se relaciona à importância da inserção do bibliotecário na equipe multidisciplinar da EaD com o propósito de instigar maiores discussões sobre o processo de ensino-aprendizagem, no que se refere ao uso de materiais além do que é disponibilizado pelo docente. Na segunda, deve-se promover a conscientização dos docentes sobre a alta relevância das práticas de busca, acesso, avaliação e uso da informação – ações relacionadas à educação para competência informacional.

Outro ponto pertinente de reflexão relacionada à percepção do Docente 2 se atrela ao debate sobre a importância da disponibilização de materiais em conformidade com as políticas de direitos autorais – Lei 9.610/98 (BRASIL, 1998b). Sem objetivar abordar esse

assunto de forma exaustiva, cabe ressaltar que, com base no próprio entendimento judicial da legislação, é legalmente permitida a viabilização on-line de partes de obras (capítulos e artigos, por exemplo); sobre as obras integrais, deve-se atentar se elas estão sujeitas à cessão pública ou comercial. Portanto, questões relacionadas ao acesso ao conhecimento, informação, educação e cultura (que são imprescindíveis ao aprimoramento pessoal e profissional) devem ser harmonizadas com as nuances do direito autoral. No caso dos materiais eletrônicos adquiridos, é importante que estejam viabilizados nas BD e nos AVA. No caso da indisponibilidade em meio digital, sugere-se que o material impresso esteja ao alcance na biblioteca do polo.

O Docente 5 apresenta uma visão crítica sobre o posicionamento da biblioteca do polo e da BU: “A biblioteca deve ter uma postura ativa, consolidando canais de divulgação do acervo, informações sobre atualização e procedimentos sobre o seu uso e potencialidades. A biblioteca da UFSJ deve oferecer suporte para as bibliotecas dos polos”. 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 melhorias que têm o potencial de evitar o isolamento da biblioteca. Nascimento e Sá (2016, p. 147) salientam a importância de “[...] 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). Costa (2013) menciona a necessidade de maior integração dos Sistemas de Biblioteca das Universidades aos quais os alunos estão vinculados, com as bibliotecas dos polos. Segundo Buchanan (2000), a biblioteca deve evoluir para uma entidade proativa que alcança os alunos, ao invés de uma entidade passiva, aguardando visitantes.

O Docente 7 expõe a relevância do posicionamento social e político da biblioteca: “Para além da dimensão acadêmica, a biblioteca (em qualquer universidade) cumpre um papel político e social de extrema relevância. Entre os principais papéis, podemos destacar o aspecto do acesso popular aos acervos bibliográficos”. Mehra, Black e Lee (2010) destacam que fornecer serviços de suporte de informações a pessoas e populações tradicionalmente desfavorecidas, que se encontram em regiões distantes dos *campi* universitários, é parte integrante da missão dos profissionais que atuam nas bibliotecas, e é crucial reconhecer as necessidades daqueles que trabalham e estudam nessas áreas. Portanto, o posicionamento do

Docente 7 reforça a importância de a BU da UFSJ promover ações não somente relacionadas ao acesso e uso da informação, mas também ações voltadas à cultura, ao lazer e às práticas de leitura.

A necessidade de maior engajamento da biblioteca da UFSJ com o curso de Licenciatura em Filosofia foi apontado por um dos pesquisados: “Não posso responder com certeza, mas tenho a impressão que o papel é ainda limitado” (Docente 8). A visão do docente reafirma a necessidade de a BU da UFSJ redesenhar sua atuação no que se refere à EaD, planejar uma estrutura adequada direcionada a esse público e dar passos em prol de uma melhoria contínua de serviços e processos.

Alguns autores defendem que o acesso aos recursos e serviços informacionais é direito dos alunos a distância e que as tecnologias possibilitam esse acesso, independente das barreiras geográficas, cabendo às instituições se adequarem a esse novo contexto (ARAÚJO, S 2011; COSTA, 2013; JESUS, 2015; SENA; CHAGAS, 2015). A análise dos dados a seguir demonstra que os docentes acreditam no potencial dos serviços possíveis de serem disponibilizados pela biblioteca e que, portanto, esforços devem ser empreendidos para que o discente EaD usufrua deles.

O serviço de referência com auxílio na investigação e consulta foi considerado “totalmente relevante” para 63% dos entrevistados, “relevante” para 25% e “muito relevante” para 12%. O serviço de referência é fundamental por ser a “ponte” entre os usuários e a informação na biblioteca. Para Grogan (1995, p. 15), “[...] trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”. Pensando nos serviços de referência para a EaD na UFSJ, o mesmo poderia ser feito via redes sociais, telefone, e-mail ou atendimento na forma de *chat*; quando o usuário tiver necessidade de solicitar levantamento bibliográfico de assuntos especializados, os formulários on-line dinamizariam o serviço dos bibliotecários. Com o objetivo de tornar o usuário cada vez mais autônomo, a biblioteca pode disponibilizar roteiros interativos com instruções para a realização de levantamento bibliográfico.

Sobre o acesso seguro, rápido e confiável aos recursos on-line, a totalidades dos respondentes consideram “totalmente relevante”. A biblioteca tem condições de fornecer esse acesso disponibilizando uma seleção de fontes de pesquisa por área de conhecimento, a fim de facilitar a busca de informações confiáveis e atualizadas. Assim, torna-se fundamental a construção coletiva da listagens das fontes de pesquisa por meio da equipe multidisciplinar da EaD e discentes.

Ao serem questionados sobre a relevância de programas para inculcir competências em informação, 63% dos respondentes consideram “totalmente relevante”, 25% “muito relevante” e 12% “relevante”. Conforme já explicitado na revisão de literatura, a proposta da implementação de programas para desenvolver a competência informacional não está relacionada ao treinamento de usuários quanto ao uso dos recursos da biblioteca, mas ao preparo do indivíduo para aprender a aprender, e no aprendizado ao longo da vida em relação às informações disponíveis tanto nos ambientes físicos, quanto na web (DUDZIAK, 2003).

Ao serem indagados sobre a relevância dos serviços de empréstimo de materiais, empréstimo entre bibliotecas e reserva com entrega via Correios ou sistema de entrega eletrônica, 88% dos entrevistados consideram “muito relevante” e 12%, “relevante”. O empréstimo e a reserva dos itens da biblioteca são relevantes para o alunado EaD visto que, em alguns casos, nem todos os títulos necessários para pesquisa e leitura constam no formato digital em bases de dados; a entrega e devolução dos títulos via Correios são uma maneira de viabilizar esse empréstimo. Importante ressaltar a relevância das parcerias de BU como um meio de garantir a sinergia entre esses espaços destinados para fins acadêmicos, democratizar o conhecimento e mitigar a infoexclusão.

Sobre a adequação do horário de atendimento, 88% consideram “relevante” e 12%, “muito relevante”. Sobre o último quesito, considera-se relevante um horário de atendimento presencial estendido em três turnos para os usuários em potencial (tais como os que trabalham em horário comercial) e para ampliar os serviços. A divulgação dos serviços e bens de biblioteca para a EaD diretamente aos alunos foi considerada “totalmente relevante” por 88% dos entrevistados e “muito relevante”, por 12%. Neste aspecto, cabe ressaltar a importância do marketing da biblioteca a fim de divulgar os bens e serviços informacionais e também de estar próximo dos usuários e conhecer suas demandas.

75% dos docentes consideram “totalmente relevante” o fornecimento adequado de publicações de acesso aberto e 25% consideram “muito relevante”. Sem pretender esgotar o tema do acesso aberto, cabe argumentar que este se projeta como modalidade de publicação que confronta o modelo tradicional de editora privada, que visa o lucro: “A definição de acesso aberto pleno requer o atendimento de três condições: fácil acesso on-line ; disponível para qualquer pessoa sem custo; disponível para usos adicionais sem restrições, exceto a atribuição à fonte” (CAMARGO JR., 2012, p.). Ressalta-se que o estímulo a publicações em plataformas de acesso aberto é uma forma de mitigar a desigualdade entre profissionais e pesquisadores de diferentes países e/ou regiões do mundo, promover a livre circulação e disseminação do conhecimento e combater o aumento abusivo dos preços de assinaturas de

periódicos científicos. Reforçando a relevância do tema, o Docente 1 ressalta: “[A] importância do repositório institucional UFSJ e de disposição de revistas eletrônicas de acesso aberto e particulares (assinaturas) aos discentes do NEaD UFSJ”. Uma importante ferramenta para o usuário remoto seria o Repositório Institucional, um portal de coleções de dados e documentos produzidos pela universidade, gerenciado pela BU.

70% dos docentes consideram “totalmente relevante” a promoção de serviços e produtos de bibliotecas para a comunidade EaD elaboradas a partir de políticas documentadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da gestão dos recursos de informação. O quesito anteriormente citado foi considerado “muito relevante” para 20% dos docentes e “relevante” para 10%. As respostas dos docentes corroboram as ideias de autores como Fernandes (2017), Braman (2006) e Costa (2020). Portanto, a adoção de uma política informacional é relevante a fim de estabelecer um respaldo legal das decisões e procedimentos realizados a favor da comunidade EaD. Destaca-se que, ao ampliar a visão das políticas informacionais, elas se revestem de um efetivo protagonismo na luta pela consolidação de poder entre nações quanto mais estratégica e passível de utilidade a informação se configura nas práticas sociais, econômicas, culturais, científicas e tecnológicas.

O próximo aspecto a ser abordado é relacionado à normalização bibliográfica de documentos: 48% dos docentes consideram este serviço “relevante”; 29%, “muito relevante”; e 28%, “totalmente relevante”. O serviço de orientação para normalização bibliográfica a ser desenvolvido pelo bibliotecário em parceria com os docentes e tutores é relevante para orientar os discentes para publicação de trabalhos acadêmicos no formato que favoreça a comunicação científica, garanta a veracidade das informações e proteja os direitos autorais. Ressaltam-se as possibilidades de realização de treinamentos em ambientes virtuais para, assim, alcançar o maior número possível de discentes EaD, bem como a criação de tutoriais.

A atividade de catalogação na fonte é considerada “relevante” para 38% dos respondentes, “muito relevante” para 37% e “totalmente relevante” para 25%. A catalogação na fonte – atribuição exclusiva do bibliotecário de indicar os dados essenciais para identificação de uma publicação –, apesar de não ser considerada “totalmente relevante” para todos os respondentes, deve ser realizada em atendimento à norma NBR 6029:2006 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Atualmente, para a elaboração de ficha catalográfica, é feita uma solicitação à BU da UFSJ via formulário eletrônico. Em seguida, um sistema de geração automática de ficha catalográfica elabora a ficha, sendo conferida pelo profissional bibliotecário.

Ao serem questionados sobre a relevância das BD, a totalidade dos respondentes considera “totalmente relevante” a disponibilização das BD. Conforme já explicitado na revisão bibliográfica e na entrevista com o bibliotecário do polo, a disponibilização das BD apresenta inúmeros benefícios e agrega muito valor na EaD. Saracevic (2009) considera que, com a disponibilização da informação registrada em plataformas digitais, o acesso se democratiza e, por conseguinte, o ensino-aprendizagem requerido na ação pedagógica é beneficiado. Entretanto, a disponibilização das BD deve estar atrelada a atividades de treinamento e divulgação dessas plataformas. Portanto, não basta disponibilizar materiais digitais sem realizar estudos que reconheçam as reais necessidades dos discentes, a fim de avaliar as ofertas de serviços e estabelecer melhorias, se for o caso. É preciso ir além e fomentar ações inovadoras que transformem a biblioteca em um ambiente mais criativo.

Verifica-se que 50% dos docentes consideram a atividade de disseminação seletiva da informação (DSI) “totalmente relevante”, 38% a consideram “relevante” e 12%, “relevante”. A DSI visa aproximar o ambiente de informação e o usuário por meio da mediação produzida pelo profissional da informação, potencializando o caráter informativo da biblioteca. A DSI mantém os usuários atualizados no tocante às informações específicas e/ou aquisições de publicações a partir da identificação dos seus interesses, cursos oferecidos, eventos, promoções, lista de duplicatas, formulário on-line para solicitação de novas aquisições etc. (ANTÔNIO, 2013; COSTA; SILVA, 2017).

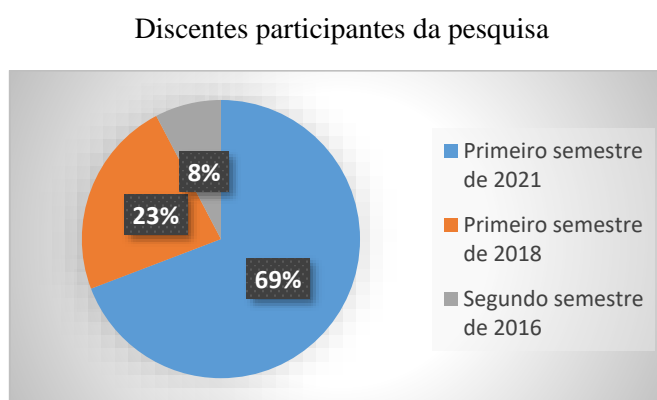
Por meio das redes sociais, por exemplo, é possível criar categorias específicas de grupos (áreas do conhecimento, disciplina etc.) e muni-las com informações específicas. Outra possibilidade de prática de DSI é o envio de *newsletter* via e-mail, blog ou redes sociais. Ressalta-se que o Pergamum – sistema gerenciador de bibliotecas atualmente implantado na UFSJ – possibilita a criação de perfis de usuários para disseminação de novas aquisições relacionadas a cada perfil. Pelo disposto, apesar da sinalização positiva dos respondentes para implantação do serviço de DSI, percebe-se um desconhecimento sobre suas potencialidades.

4.3 Questionário enviado aos discentes

O envio do questionário eletrônico aos discentes foi intermediado pela equipe técnica do NEAD. O referido instrumento foi encaminhado três vezes, com intervalo de uma semana entre os dois primeiros envios. A fim de alcançar uma taxa significativa de respostas, o terceiro envio foi feito 40 dias após o primeiro. Dos 57 discentes ativos e egressos do curso de Licenciatura em Filosofia do polo de Franca (SP), 21 responderam o questionário, atingindo

uma taxa de resposta de 31%. A tabulação e análise dos dados foi facilitada com as ferramentas do *Google Forms*.

Ao verificar a turma ingressante do discente, tem-se em mente que os estudantes egressos e concluintes tiveram mais oportunidades de se envolverem em atividades acadêmicas como seminários, grupos de pesquisa e projetos de iniciação científica. Tais alunos, em virtude da participação nas atividades citadas, poderiam estar mais familiarizados com o uso de variadas fontes de informação e demandar o uso dos serviços das bibliotecas polo ou da BU da UFSJ. Porém, conforme pode ser verificado no Gráfico 1, a maioria dos respondentes (69%) estava, no momento em que responderam ao questionário, completando o primeiro ano de seus estudos na EaD.

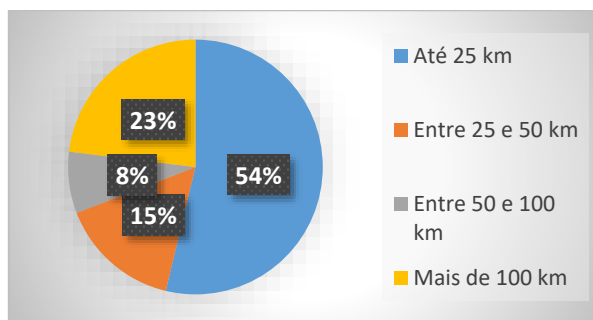


Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

Ao serem questionados sobre a frequência à biblioteca antes da graduação, 58% responderam positivamente e 42%, negativamente. A relevância do questionamento sobre a frequência a bibliotecas antes da graduação se justifica pela ideia de que esses espaços são importantes na formação de leitores críticos e reflexivos. Acrescenta-se também as possibilidades de chegarem à vida acadêmica com maiores habilidades e competências para buscar, recuperar e avaliar as informações que necessitam para, assim, aprender constantemente, contribuindo para sua vida social e acadêmica (NUNES; SANTOS; 2020).

Ao serem indagados sobre a distância da residência a algum campus da UFSJ, a totalidade respondeu que reside a mais de 50km. Por sua vez, ao serem arguidos sobre a distância da residência ao polo de Franca, as respostas variaram, conforme pode ser verificado no Gráfico 2.

Gráfico 1: Distância da residência em relação ao polo de Franca

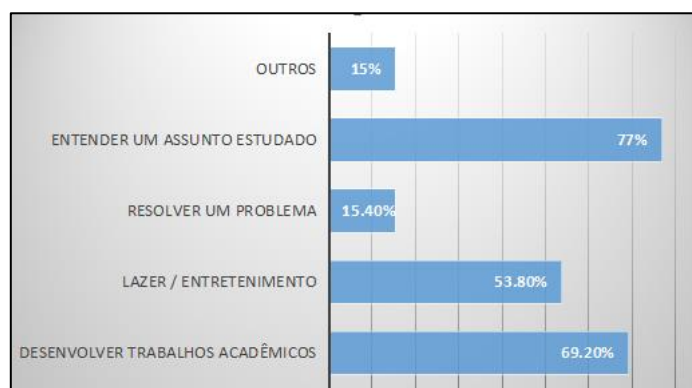


Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

Constata-se sobre a questão anteriormente indicada que 54% dos discentes residem até 25 km do polo de Franca. Entretanto, parcela expressiva dos alunos (23%) reside a mais de 100 km do referido polo. Ao analisarmos conjuntamente as respostas dos dois questionamentos anteriores, percebe-se que a proposta de interiorização da EaD com o alcance a lugares cada vez mais diversos e distantes se efetivou. Entretanto, apesar das possibilidades de disseminação da informação e de serviços de bibliotecas de forma on-line, seria positivo considerar a formação de redes de cooperação entre as bibliotecas de diferentes universidades e cidades, formando o que se denomina “Cooperação Bibliotecária”; seria um ganho significativo, tanto para os usuários dos mais diversos polos espalhados pelo país, quanto para as bibliotecas. Contudo, sem excluir a possibilidade da formação de uma rede de cooperação entre bibliotecas, seria interessante oportunizar visitas dos discentes às bibliotecas dos *campi*, viabilizando a sensação de pertencimento ao visitar o espaço físico das instituições.

No modelo de uso da informação de Choo (2006), a etapa da necessidade de informação ocorre quando o indivíduo tem a sensação de inquietude em relação ao conhecimento que tem. Ciente da lacuna existente no seu nível de conhecimento, o indivíduo procura mecanismos para poder superar o vazio informacional que está sentindo. Já na etapa que corresponde ao uso da informação, o indivíduo usa a informação selecionada para atender às suas necessidades. O Gráfico 3 expõe os motivos pelos quais os discentes buscam e usam informação.

Motivos para busca e uso da informação



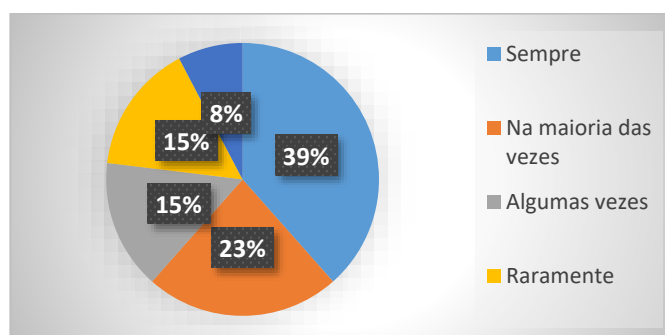
Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

De posse dessas respostas, a BU tem como planejar suas atividades de modo a fornecer maiores subsídios para a realização de atividades acadêmicas. Entretanto, deve-se ressaltar o expressivo número de discentes que buscam informações por motivos de lazer/entretenimento. Torna-se relevante novamente explicitar o pensamento de Nunes e Carvalho (2017), que destacam que as BU devem promover ações direcionadas ao acesso e uso da informação, à cultura e ao lazer e às práticas de leitura.

Em relação aos hábitos de realizar pesquisas complementares como parte da atividade do curso, as respostas foram: 38,5% afirmaram que “Algumas vezes” fazem pesquisas, 30,8% fazem pesquisas complementares “Na Maioria das vezes” e 30,8%, “Sempre” fazem pesquisas complementares. As respostas dos discentes neste quesito vão ao encontro dos resultados dos docentes. Conforme explicitado anteriormente, 62,5% dos docentes afirmaram que o curso de Licenciatura em Filosofia estimula os estudantes *off-campus* para realizarem pesquisas além dos conteúdos indicados nos materiais didáticos.

Os discentes foram questionados sobre a frequência do uso de recursos diversos para buscar informações. Sobre a conversa como forma de obter conhecimentos, as respostas podem ser visualizadas no Gráfico 4.

Busca por informação por meio de conversa



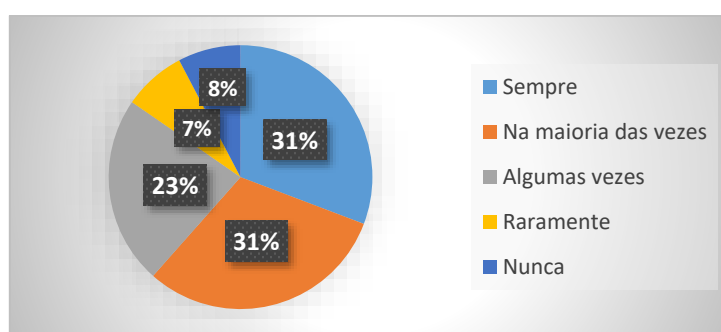
Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

Ao analisar as respostas relacionadas ao questionamento sobre as conversas como meio de buscar conhecimento, o bibliotecário deve repensar sua práxis consolidada exclusivamente no fornecimento de fontes informacionais e promover a cultura do compartilhamento do conhecimento/desenvolvimento da competência informacional, pois sem desconsiderar a relevância do conhecimento escrito, os seres humanos são uma importante fonte de conhecimento.

Torna-se oportuno, portanto, contribuir para a qualidade da aprendizagem e agregar valor aos serviços oferecidos pelas BU à comunidade EaD ao estimular a interação e a troca de experiências entre os estudantes, pesquisadores e tutores através dos canais informais, bem como indicar pessoas como fontes de conhecimento em auxílio à realização de pesquisas e trabalhos científicos. Com relação às formas e aos meios de compartilhamento da informação e do conhecimento, Alcará e colaboradores (2009) consideram o contato face a face importante para a criação de vínculos, estimular a amizade e a confiança e facilitar o compartilhamento.

Buscou-se identificar, ainda que de maneira mais ampla, se as necessidades informacionais dos discentes de graduação EaD do curso de Licenciatura em Filosofia são (eram) atendidas com os materiais disponibilizados pela biblioteca do polo ou da UFSJ. As respostas estão apresentadas no Gráfico 5.

Gráfico 2: Consulta às fontes de informação disponíveis na biblioteca do polo ou da UFSJ

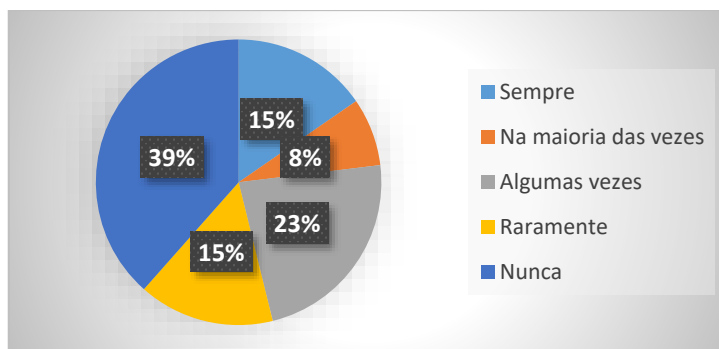


Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

Cabe recordar que na UAB a responsabilidade financeira sobre a implantação, financiamento e manutenção dos polos recai sobre as prefeituras municipais, que em sua maioria têm orçamentos limitados. Nesse contexto, fica claro que a biblioteca dos polos de apoio presencial fica prejudicada na oferta de acervo e serviços. Portanto, é justificado que a BU da UFSJ promova o fornecimento de tais recursos.

39% dos discentes afirmaram “Nunca” terem usado o Repositório dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) do NEAD e 23% usaram “Algumas vezes”, conforme pode ser verificado no Gráfico 6. Consta-se, portanto, a necessidade de maior divulgação do Repositório de Trabalhos de Conclusão de Curso do NEAD.

Gráfico 3: Busca por informação no Repositório de TCC NEAD

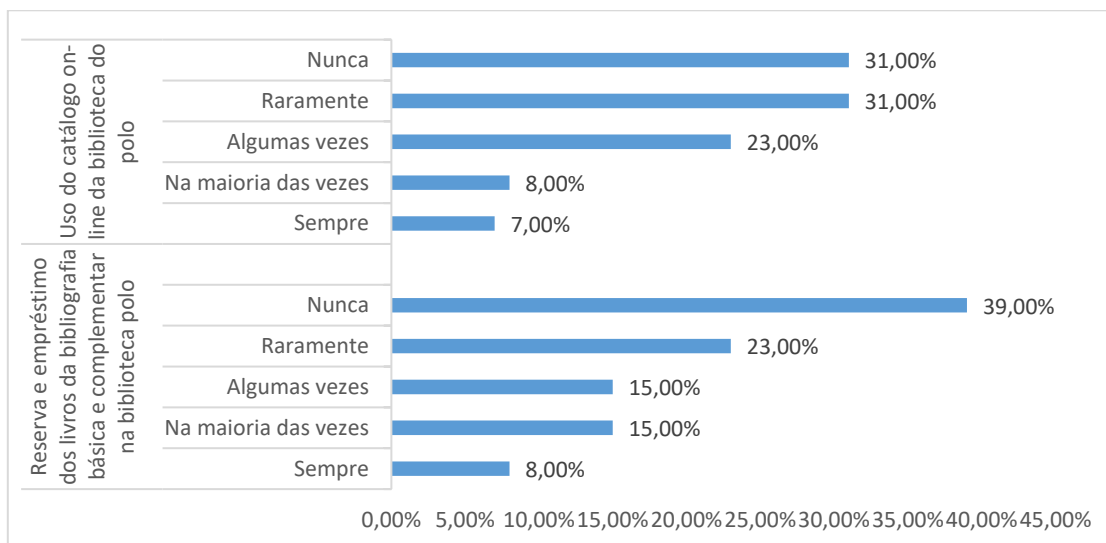


Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

Segundo os discentes, a busca por informação em sites é o meio preferido: 77% “Sempre” usam esses recursos informacionais e 23% usam “Na Maioria das vezes”. Outros respondentes apontaram como fonte de informação o Google Acadêmico e videoaulas. Percebe-se que a facilidade e a comodidade são relevantes na busca por informação. Entretanto, destaca-se que a amplitude no uso de fontes de informação deve ser estimulada, sempre tendo como critério a qualidade de tais fontes. Diante das respostas dos discentes, surge a preocupação em relação à qualidade da informação acessada e dos endereços que buscam essas informações.

Durante a entrevista com o bibliotecário, foram identificados os serviços disponíveis à comunidade EaD. O Gráfico 7 apresenta as respostas sobre o uso dos serviços de empréstimo/reserva dos títulos das bibliografias básica e complementar na biblioteca polo e uso do catálogo on-line.

Gráfico 4: Uso dos serviços de Reserva/Empréstimos de livros e do catálogo on-line



Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

A tendência visualizada nas duas respostas (39% dos discentes “Nunca” fazem uso do serviço de reserva/empréstimo dos livros e 31% “Nunca” utilizam o catálogo) se justifica por serem processos complementares: o discente faz a pesquisa no catálogo para verificar a existência do título de interesse e, em seguida, realiza o empréstimo ou a reserva, se necessário. O pouco uso desses serviços foi apontado pelo bibliotecário durante a entrevista. Constata-se, portanto, a urgência no planejamento de novos caminhos para transformar a realidade encontrada nessa biblioteca e atender a comunidade EaD da melhor maneira possível.

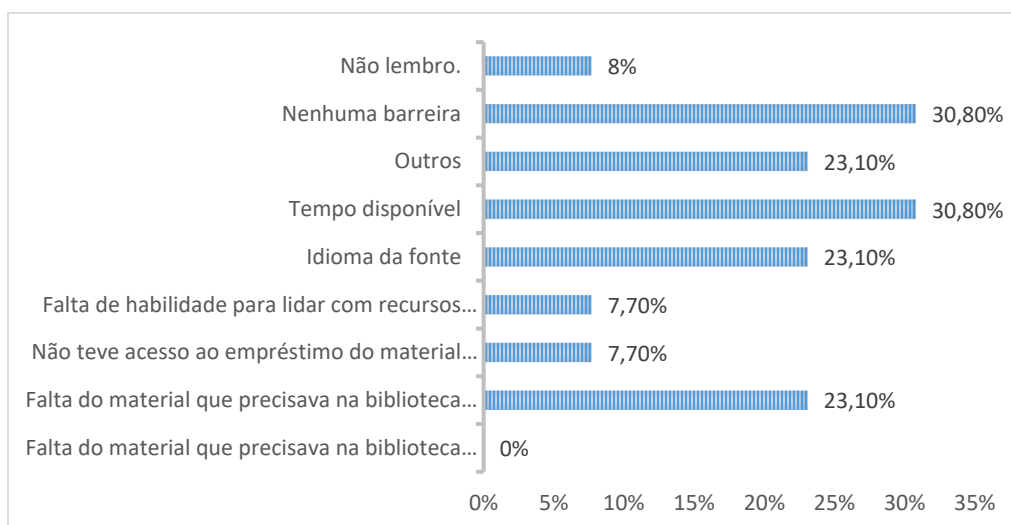
Quando inquiridos se consideravam os materiais disponíveis na biblioteca do polo suficientes para a realização das suas atividades acadêmicas, 44% responderam positivamente e 8%, negativamente; porém, 48% dos participantes afirmaram que “Não sabem responder”, pois não usam a biblioteca do polo. Alguns dos respondentes justificaram o não uso da biblioteca do polo alegando: “Eu moro na cidade vizinha ao polo, então preferi utilizar minha biblioteca pessoal” e “Que eu saiba, o polo não tinha biblioteca”. Com base nas respostas, cabe salientar a importância da reestruturação da biblioteca do polo a partir das reais necessidades dos discentes, promover iniciativas de marketing como forma para tornar os serviços das bibliotecas dos polos conhecidos pelas pessoas envolvidas com os cursos da modalidade a distância e realizar treinamentos para potencializar o uso dos bens/serviços informacionais.

Ao serem questionados se os tutores e professores costumavam estimular consultas à BU da UFSJ para fazer pesquisas (caso não encontrassem o material que necessitavam na

biblioteca do polo), 77% responderam positivamente e 23%, negativamente. Entretanto, um discente afirmou: “Recomendam e indicam livros e o uso da biblioteca da plataforma” e “Que eu saiba, o polo não tinha biblioteca”. Percebe-se, pela análise das respostas, que os discentes são estimulados a consultar a biblioteca da UFSJ.

Para analisar a percepção dos discentes sobre os tipos de barreiras enfrentados para localizar e acessar as informações para realização de pesquisa, houve respostas variadas, conforme explicitado no Gráfico 8.

Gráfico 5: Barreiras para localizar e acessar as informações

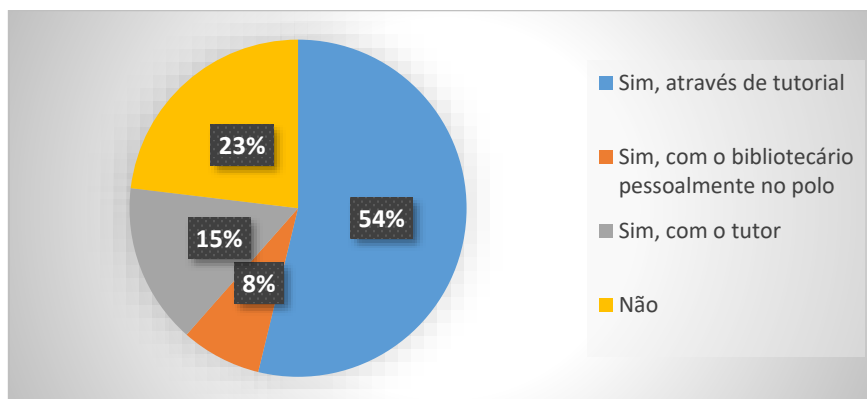


Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

Neste quesito, 30,8% dos respondentes falaram que “Não encontram barreiras” para realização de pesquisa, e o mesmo índice foi alcançado para indicar o “tempo” como limitador; 23,1% foi o índice alcançado para as barreiras “idioma da fonte”, “falta de material na biblioteca do polo” e “outros”. Um dos respondentes inferiu: “Não utilizo a biblioteca. Utilizo recursos tecnológicos”. 7,7% dos respondentes apontaram como barreiras para localizar e acessar a informação a “falta de habilidade para lidar com recursos tecnológicos” e a “falta de acesso ao material que necessitava na BU da UFSJ”. Nenhum discente afirmou ter dificuldades em localizar o material na BU da UFSJ.

O Gráfico 9 apresenta as respostas sobre o questionamento acerca do interesse na realização de treinamentos sobre busca, uso e compartilhamento de informação.

Gráfico 6: Interesse em realizar treinamentos sobre busca, uso e compartilhamento da informação



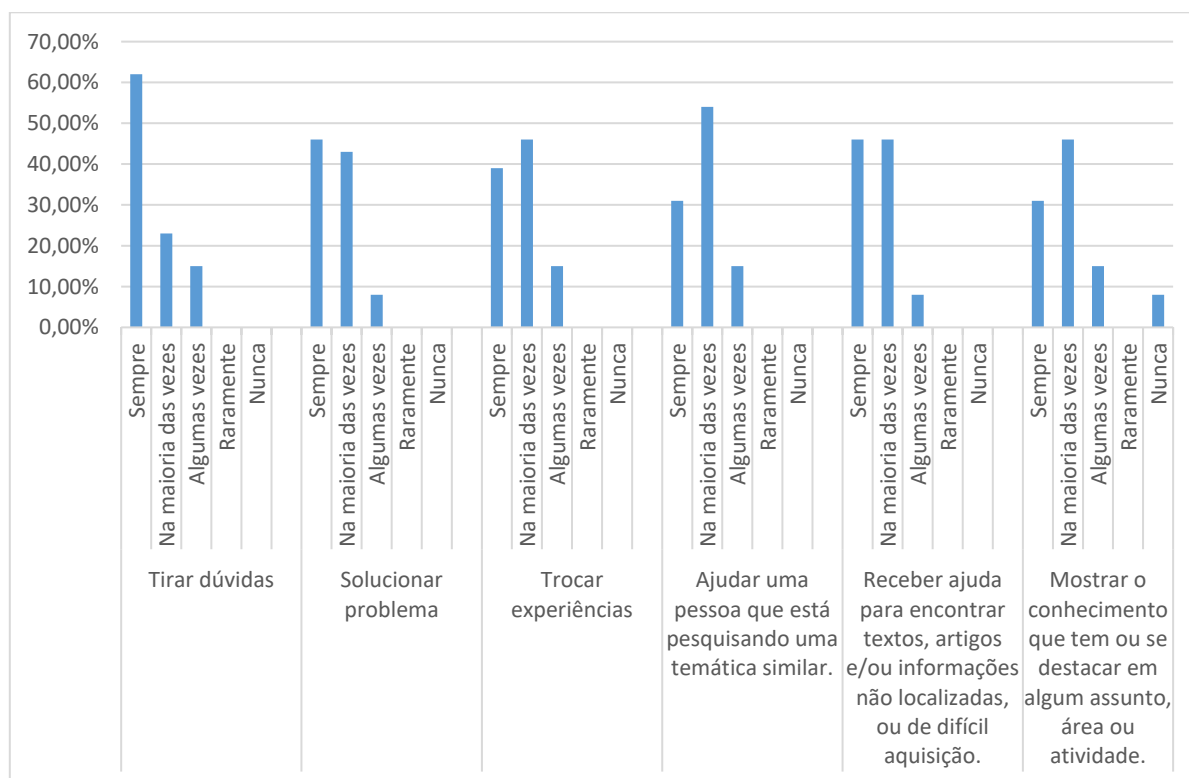
Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

Com base nas respostas, infere-se que a maioria (54%) apresenta interesse em treinamentos via tutorial e 23% não têm interesse. Um dos respondentes afirmou que não está interessado por já estar saturado de tanta informação. Com o propósito de conscientizar o alunado sobre a importância de aprender a atender às suas necessidades informacionais, cabe ao bibliotecário mostrar os benefícios a serem obtidos em desenvolver habilidades na busca/uso e compartilhamento da informação, pois “evita a duplicação de trabalhos já realizados, minimiza o consumo de tempo, recursos materiais, humanos e financeiros” (GUEDES; CARVALHO, 2006, p. 5). A criação dos tutoriais se destaca por ser um serviço que dispensa a interação face a face, pois são materiais que dispõem o passo a passo de como utilizar um recurso informacional, por exemplo. Esse material pode ficar disponibilizado nos websites e ser acessado quando necessário.

A prática do compartilhamento da informação e do conhecimento na EaD, por meio de diálogos e debates, constitui-se como um dos recursos que mais agregam valor para a construção colaborativa do conhecimento. Nesse aspecto, o ambiente universitário tem a cultura voltada para a disseminação dos resultados da pesquisa, ao mesmo tempo em que é estimulada a sua propriedade (ALCARÁ *et al.*, 2009). E para que a prática do compartilhamento tenha êxito, tal como explicitado por Nonaka, Toyama e Konno (2000), é salutar a existência de contextos capacitantes, ou seja, ambientes físicos e virtuais favoráveis para garantir a interação – dentre eles, a biblioteca (COSTA, 2020).

Visto que a BU é um ambiente propício para a construção e troca de saberes, os discentes foram questionados sobre a motivação que os leva a compartilhar. Foram então apresentadas seis assertivas com cinco alternativas de respostas. O resultado do questionamento é apresentado no Gráfico 10.

Gráfico 7: Motivação para compartilhar informação



Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

A partir destes dados, a BU deve avaliar a possibilidade de promover, valendo-se dos recursos da web, atividades de ação cultural, palestras, debates, minicursos, dentre outros, a fim de que tenha êxito na ação mediadora de acesso, uso e apropriação da informação.

No final do questionário, ao disponibilizar espaço para realização de sugestões sobre a participação da biblioteca na EaD, dois discentes propuseram: “Primeiro informar aos alunos que a biblioteca existe e como ser um usuário” e “Melhor divulgação na própria plataforma do curso”. Entende-se, portanto, baseado nas respostas, a relevância de oferecer e divulgar os serviços das biblioteca polo e da BU para que elas possam desempenhar seu papel de apoio e estímulo à aprendizagem dos estudantes EaD.

4.3 Síntese dos resultados

A entrevista com o bibliotecário e a análise à luz da literatura expressam que o potencial da biblioteca polo não é explorado em profundidade e seu papel no curso é tímido. Há a necessidade de maior engajamento do profissional bibliotecário do polo mediante dedicação exclusiva à EaD, que não se restringe ao curso de Licenciatura em Filosofia da UFSJ. A dedicação integral a biblioteca do polo tem o propósito de permitir que o

bibliotecário conheça a realidade dos discentes em profundidade e possa, conseqüentemente, criar e potencializar a ação dos bens e serviços informacionais nos cursos. Não obstante, é salutar ressaltar que o envolvimento do bibliotecário com toda a equipe EaD nas atividades de planejamento é condição imprescindível para o sucesso desta empreitada.

A questão dos bens e serviços informacionais irá requerer mais atenção e acompanhamento. Espera-se que os materiais a serem ofertados, predominantemente em meio digital, reflitam as bibliografias indicadas nos projetos pedagógicos dos cursos. Neste aspecto, como já apontado na revisão de literatura, deve-se ter consciência que a ação de disponibilizar a informação – impressa e digital – não é o bastante. Divulgar e promover treinamentos relacionados ao acesso, avaliação e uso da informação é fundamental. Portanto, espera-se que os serviços sejam melhor delineados, mais criativos, em consonância com as expectativas/necessidades dos usuários e com o propósito de desenvolvimento da competência informacional.

A análise da entrevista evidencia que muitas mudanças devem ser promovidas na biblioteca do polo de Franca. Entretanto, tais mudanças devem ser discutidas com o apoio da BU da UFSJ, que deve criar uma política informacional para atendimento dos alunos nas bibliotecas dos polos, envolvendo capacitação de colaboradores e transferência de recursos informacionais e tecnológicos.

A análise dos questionários respondidos pelos docentes permitiu verificar que a maioria (62,5%) acredita que o curso de Licenciatura em Filosofia estimula a pesquisa além dos conteúdos dos materiais didáticos, e uma parcela significativa (37,5%) acredita que este aspecto deve melhorar. Dois docentes creditam ao material didático o posicionamento de estímulo à pesquisa; outro aponta o uso de vídeos nesse auxílio e um terceiro resalta a importância dos projetos de iniciação científica, eventos acadêmicos e projetos de extensão.

Percebe-se que a maioria dos docentes respondentes valorizam a pesquisa e acreditam na importância do uso da biblioteca para a formação do alunado EaD. Entretanto, foi cobrada uma postura mais proativa da BU da UFSJ e da biblioteca do polo para promoção de atividades que envolvam, além das atividades acadêmicas, o acesso e o uso da informação também voltados à cultura e ao lazer. Portanto, é salutar que existam ambientes que Nonaka, Toyama e Konno (2000) chamam de *ba*, que favoreçam estas discussões sobre as melhores formas para apoiar a educação superior a distância. Assim sendo, reitera-se a necessidade de um compromisso maior da BU UFSJ nas atividades de planejamento, capacitação, estruturação de bens e serviços informacionais.

Percebe-se que a totalidade dos docentes valoriza positivamente, mas em graus diferentes, a possibilidade dos serviços elencados serem oferecidos. A Tabela 1 indica, em ordem decrescente de relevância, a opinião dos docentes nesse aspecto e o respectivo percentual de relevância alcançado em cada serviço.

Relevância dos serviços de biblioteca

Serviços	Totalmente relevante	Muito relevante	Relevante
Acesso seguro, rápido e confiável aos recursos on-line e disponibilização de Bibliotecas Digitais	100%	-	-
Divulgação dos serviços e bens de biblioteca para a EaD diretamente aos alunos dos cursos a distância e adequação do horário de atendimento	88%	12%	-
Serviços de empréstimo de materiais, empréstimos entre bibliotecas e reserva com entrega via Correios ou sistema de entrega eletrônica	88%	-	12%
Fornecimento adequado de publicações de acesso aberto	75%	25%	-
Promoção dos serviços e produtos de bibliotecas para a comunidade de educação a distância elaborados a partir de políticas documentadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da gestão dos recursos de informação	70%	20%	10%
Programa projetado para incutir competências em informação	63%	25%	12%
Serviços de referência com auxílio na investigação e consulta	63%	12%	25%
Disseminação Seletiva da Informação	50%	12%	38%
Normalização bibliográfica de documentos	28%	29%	43%
Catálogo na fonte	25%	37%	38%

Fonte: Resultados da pesquisa (2022).

A maioria dos docentes respondentes do questionário (69%) estava completando o primeiro ano de seus estudos na EaD; pouco mais da maioria tinha o hábito de frequentar bibliotecas antes da graduação. Estes dados evocam a necessidade de familiarizar o discente com o ambiente de uma BU: espaços, fontes de informação e serviços.

A totalidade reside a mais de 50km de qualquer campus da UFSJ. A distância do polo de Franca, por sua vez, é heterogênea: 54% residem até 25 km de distância, mas 23% residem a mais de 100 km do polo. Estes dados justificam inferir duas propostas com o intento de promover o envolvimento do discente EaD no universo da biblioteca: a criação de

acervos/serviços digitais e a formação de redes de cooperação entre bibliotecas de diferentes cidades e universidades.

Importante ressaltar que as propostas anteriormente apresentadas seriam úteis para (i) subsidiar o discente no acesso a recursos informacionais para desenvolver trabalhos acadêmicos/entender um assunto estudado, (ii) ter acesso à cultura e ao lazer, (iii) acessar ambientes virtuais e presenciais de compartilhamento de conhecimento.

Considerando que a maioria dos discentes não encontra suporte para realização das suas atividades acadêmicas na BU UFSJ e na biblioteca do polo, mas busca por informação em sites, torna-se crucial orientá-los em questões relacionadas à qualidade/confiabilidade das fontes utilizadas. Entretanto, a proposta para realização de treinamentos deve ser feita com cautela, pois pouco mais da metade dos discentes manifestam interesse nestes treinamentos através de tutorial. Porém, após analisadas as questões intrínsecas ao tema, decidiu-se por iniciar os cursos para desenvolver a competência informacional no formato on-line, ministrados por bibliotecário designado pela BU da UFSJ. Posteriormente, para solução de dúvidas pontuais, os discentes podem acessar os tutoriais relacionados a estes temas.

5 PROTOCOLO DE AÇÕES PARA PROMOVER O ACESSO À INFORMAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA EAD UFSJ

Neste capítulo, consubstancia-se o referencial teórico e o ponto de vista dos atores que participaram desta pesquisa para apresentar um protocolo com ações e, dessa forma, favorecer o acesso à informação e o desenvolvimento da competência informacional na EaD da UFSJ. Pretende-se, portanto, com este protocolo, responder a questão norteadora do trabalho: Como a BU pode contribuir na qualidade dos cursos de graduação EaD da UFSJ? O protocolo tem os seguintes pontos:

1. Institucionalizar as políticas de acesso aos serviços da BU da UFSJ pelo público EaD. Neste intento, as normas e documentos aprovados pelos órgãos dirigentes da UFSJ que estiverem relacionados ao acesso à informação pelos discentes devem contemplar o alunado EaD. As demandas da EaD nos quesitos de acesso e uso da informação devem ser incorporadas ao plano estratégico da BU da UFSJ nas fases de planejamento, execução e avaliação. Posteriormente, estas demandas devem constar nos PDI da UFSJ.
2. Estabelecer uma dotação orçamentária para que a BU da UFSJ conduza adequadamente ações voltadas aos aprendizes a distância.
3. Criar um setor na Divisão de Biblioteca da UFSJ (Dibib) com: (i) bibliotecário(a), (ii) instalações e (iii) equipamentos adequados para tratar especificamente das questões relacionadas à EaD; o profissional atuará junto à equipe do NEAD e suas ações contemplariam:
 - i. Envolvimento nas atividades de planejamento dos cursos EaD acompanhando as possíveis mudanças de metodologia de ensino e favorecendo o trabalho colaborativo;
 - ii. Melhoria do repositório temático de materiais produzidos pelo NEAD e outras publicações de acesso aberto de interesse para cada curso;
 - iii. Prestação do serviço de referência;
 - iv. Auxílio na produção dos recursos pedagógicos do NEAD via normalização bibliográfica, solicitação de registro de ISBN/DOI e produção da ficha catalográfica;
 - v. Preparação do material das bibliografias básica e complementar no formato on-line e impresso para acesso do discente;
 - vi. Realização de visitas técnicas aos polos de apoio presencial, focando-se na biblioteca dos polos, para diagnosticar cada realidade, fomentar novas ideias e propor meios para construção, organização ou melhoria de cada espaço;

- vii. Promoção de encontros entre bibliotecários da UFSJ, bibliotecário do polo, equipe NEAD, docentes e tutores, favorecendo a interlocução para discutir e promover ações que favoreçam o acesso à informação e a construção da competência informacional;
 - viii. Disponibilização de canais de comunicação humanos, diretos e exclusivos, mesmo que remotos, para a comunidade EaD, tendo em vista o apoio nos recursos informacionais e construção da competência informacional;
 - ix. Promoção de ações direcionadas às necessidades do público remoto fora da UFSJ promovendo acordos com outras bibliotecas para uso das instalações e acesso aos materiais pela comunidade EaD;
 - x. Criação de tutoriais eletrônicos a serem disponibilizados aos alunos abordando as mais diversas atividades de busca, uso e compartilhamento da informação;
 - xi. Estabelecimento de um plano de marketing informacional, tornando os recursos e serviços informacionais da BU e das bibliotecas dos polos visíveis à comunidade EaD;
 - xii. Preparação e organização da documentação necessária para os processos de credenciamento dos cursos, tais como: (i) Guias do usuário impresso e cópias de guias on-line; (ii) Declarações de missão, políticas, normas e procedimentos; (iii) Estatística sobre coleções, contemplando as bibliografias dos cursos; (iv) Comprovação de acordos formais de consórcios entre bibliotecas e assinatura de BD; (v) Materiais de instrução e desenvolvimento da competência informacional; (vi) Evidências de envolvimento da BU no desenvolvimento do currículo dos cursos e no planejamento;
 - xiii. Envolver-se em eventos relacionados à educação superior a distância e a grupos de interesses comuns para compartilhar experiências e aprendizagens no atendimento ao público EaD.
5. Promover a interlocução da UFSJ com as Prefeituras Municipais em que se localizam cada polo a fim de discutir melhorias no fornecimento do espaço físico, acervo e profissionais para as bibliotecas dos polos.
 6. Disponibilizar para empréstimo e reserva na BU da UFSJ no Campus Santo Antônio os recursos informacionais que compõem as bibliografias básicas e complementares dos cursos EaD nos suportes impressos e eletrônicos considerando o quantitativo de usuários reais desta modalidade por curso.
 7. Disponibilizar na BU do Campus Santo Antônio serviço de envio gratuito pelos Correios dos materiais indicados no item 6 aos discentes EaD, com prazo adequado para o empréstimo, levando em consideração o deslocamento do item.

8. Divulgar a existência das BD atualmente assinadas pela UFSJ ao público EaD (Minha Biblioteca e Target GEDWeb) e os treinamentos para uso delas.
9. Verificar conjuntamente com as coordenações de cursos – baseados em estudos de usuários e análise das bibliografias dos cursos – a pertinência das assinaturas das BD.
10. Promover orientações sobre a normalização bibliográfica de documento em ambientes virtuais e criar tutoriais para este fim.
11. Divulgar o Sistema de Geração Automático de Ficha catalográfica⁵.
12. Após verificação de interesses com toda a comunidade EaD, promover a disseminação seletiva da informação via redes sociais, categorizando por cursos, áreas do conhecimento, interesses culturais e de lazer.
13. Incentivar a qualificação de todos os bibliotecários que trabalham na UFSJ para atenderem aos discentes.
14. Promover a valorização das bibliotecas polos por serem a extensão das BU e por contribuírem para qualidade dos cursos e apoiarem a consolidação da EaD.
15. Desenvolver projetos para criação ou melhorias das bibliotecas dos polos estruturadas com (i) horário de atendimento adequado, (ii) acervo condizente com os projetos pedagógicos, (iii) espaço para estudos, (iv) computadores e (v) equipe treinada.
16. Auxiliar as bibliotecas dos polos no recebimento das visitas técnicas dos órgãos institucionais de avaliação.
17. Incentivar que cada biblioteca de polo se envolva, de acordo com suas peculiaridades, com atividades culturais, de lazer e de promoção à leitura.
18. Estimular uma cultura informacional favorável ao diálogo, integração e compartilhamento de recursos, serviços e informações entre as bibliotecas da UFSJ e as bibliotecas dos polos.
19. Promover cursos de capacitação com o intuito de desenvolver as habilidades necessárias a aquisição de competência em informação dos alunos dos cursos EaD.

Baseado em ALA (2000), Nonaka, Toyama e Konno (2000), Choo (2006), Gómez-Hernandez (2007) e Silva (2020), propõe-se o desenvolvimento de três oficinas teórico-práticas, realizadas on-line, no primeiro semestre letivo de cada curso EaD, com carga horária de 2 horas para cada oficina, a serem ministradas pelo bibliotecário designado pela BU.

Espera-se que, ao final das oficinas e com a prática da pesquisa estimulada pelos docentes ao longo do curso, os discentes: (i) desenvolvam uma forma de aprendizagem

⁵ Disponível em: <http://www.dibib.ufsj.edu.br/wordpress/index.php/servicos/ficha-catalografica/>. Acesso em: 15 jan. 2022

altamente autônoma; (ii) com domínio de competências para pesquisa; (iii) capacitem-se para a análise crítica, avaliação e síntese de ideias novas e complexas; (iv) sejam capazes de se comunicar entre pares e com a sociedade sobre seus estudos; e (v) promovam o avanço social, científico e ético.

A primeira oficina, conforme apresentado no Quadro 5, está relacionada ao desenvolvimento de habilidades no acesso à informação, que consiste na definição e articulação da necessidade de informação e localização desta. Para Choo (2006), o acesso à informação deve atender a duas demandas: grande amplitude para atender às necessidades e seleção capaz de atender às limitações da capacidade de atenção e cognitiva.

Quadro 5: Oficina para desenvolvimento de habilidades no acesso a informação

Oficina para desenvolvimento de habilidades no acesso a informação	
Objetivo geral:	Orientar o aluno na definição e localização da informação que necessita para a realização de suas pesquisas.
Objetivos específicos:	<input type="checkbox"/> Capacitar os alunos na utilização dos diversos recursos e fontes de informação; <input type="checkbox"/> Explicar como funciona o sistema de classificação utilizado na organização dos acervos nas estantes; <input type="checkbox"/> Orientar a busca das informações que necessitam, tanto no formato impresso quanto eletrônico, fazendo uso de estratégias de busca (uso de operadores booleanos, uso de aspas e termos relacionados ao assunto pesquisado), levando em consideração o tipo de sistema e o modelo computacional empregado; <input type="checkbox"/> Explicar como acontece o levantamento bibliográfico para a seleção do assunto de pesquisa.
Conteúdos programáticos	<input type="checkbox"/> Apresentação das variadas fontes de informação primárias e secundárias que podem ser consultadas para o desenvolvimento de trabalhos; <input type="checkbox"/> Apresentar a lógica da organização das estantes pelo sistema de classificação e orientar o uso do catálogo da biblioteca; <input type="checkbox"/> Explicar como definir uma estratégia para fazer uma busca na internet, identificando conceitos-chave (sinônimos e termos relacionados visualizados no vocabulário controlado da Biblioteca Nacional do Brasil) que representem sua necessidade de informação e utilizando (i) operadores booleanos, (ii) truncamento e (iii) índices, <input type="checkbox"/> Explorar os motores de busca disponíveis, verificando a precisão e a veracidade da informação; <input type="checkbox"/> Explanar a importância e o percurso empreendido para a realização do levantamento bibliográfico, pois este permitirá selecionar a quantidade de informação que existe sobre o assunto pesquisado.
Resultados esperados	Espera-se que os alunos: (i) tenham uma percepção sobre como o conhecimento é organizado e pode ser acessado nas diversas fontes de informação; (ii) tenham habilidade de localizar um material bibliográfico utilizando o catálogo on-line da biblioteca; (iii) aprimorem a prática de realizar pesquisas na internet; e (iv) façam um levantamento bibliográfico a partir de uma pesquisa solicitada.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

O Quadro 6 apresenta a segunda oficina que abordará questões relativas a avaliação da informação. Para Choo (2006), a avaliação da informação tem como base experiência, vivência e educação de cada indivíduo. Nesta oficina, os discentes poderão desenvolver aptidões que agregarão valor a essa avaliação, para verificar a relevância e a confiabilidade da informação recuperada.

Quadro 6: Oficina para desenvolvimento de habilidades de avaliação da informação

Oficina para desenvolvimento de habilidades de avaliação da informação	
Objetivo geral:	Orientar o aluno na avaliação da informação utilizada na pesquisa.
Objetivos específicos:	<input type="checkbox"/> Capacitar o aluno para analisar, interpretar e selecionar as informações que necessita, comparando informações de fontes distintas, verificando validade, precisão, viés e temporalidade do conteúdo e reconhecendo ideias que denotam preconceito ou manipulação; <input type="checkbox"/> Explicar como organizar e ordenar as informações que irá utilizar na construção de uma pesquisa; <input type="checkbox"/> Discutir se a exatidão e a relevância da informação recuperada é válida para a construção de novos conhecimentos.
Conteúdos programáticos	<input type="checkbox"/> Propor formas de organizar e avaliar as informações extraídas das diversas fontes de informações; <input type="checkbox"/> Explicar como tomar notas das referências e fazer citações bibliográficas; <input type="checkbox"/> Explicitar a importância de validar as informações compreendidas com pessoas especialistas da área e participar de discussões em sala e/ou on-line sobre o assunto.
Resultados esperados	Espera-se que ao final da oficina os alunos consigam: (i) selecionar, organizar e avaliar as informações encontradas nas diversas fontes de informações; e (ii) avaliar a relevância e a exatidão das informações necessárias para suprir as suas lacunas informacionais.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A última oficina está apresentada no Quadro 7 e está relacionada ao uso da informação. Para Choo (2006), o uso da informação se processa quando o indivíduo seleciona a informação em um grupo maior de mensagens a fim de solucionar um problema, responder uma questão, tomar decisão e esclarecer uma situação, resultando na mudança no estado do conhecimento e na capacidade de agir.

Quadro 7: Oficina para desenvolvimento de habilidades de uso da informação

Oficina para desenvolvimento de habilidades de uso da informação	
Objetivo geral:	Orientar o discente no uso da informação, de forma crítica, criativa e ética.
Objetivos específicos:	<input type="checkbox"/> Discutir sobre o uso legal e ético da informação; <input checked="" type="checkbox"/> Capacitar o discente a apresentar o produto do trabalho de pesquisa: artigos, TCC, trabalhos científicos, eventos científicos.
Conteúdos programáticos	<input type="checkbox"/> Discutir questões de privacidade, segurança e censura dos documentos, direitos autorais, plágio; <input type="checkbox"/> Apresentar modelos de trabalhos científicos; <input checked="" type="checkbox"/> Discutir a importância de compartilhar seus conhecimentos, escolhendo o meio e o formato mais eficaz para a comunicação (seminários, congressos, artigos, grupos de estudo, trabalhos de conclusão de curso), alavancando a produção científica dos programas de graduação no formato EaD; <input type="checkbox"/> Trabalhar os termos “parfrasear”, “resumo” e “citação”.
Resultados esperados	Espera-se que ao final da oficina os alunos consigam: (i) usar as informações selecionadas, agregando-as ao seu conhecimento prévio e criando novos conhecimentos; (ii) entendam a importância do compartilhamento eficaz de informação, resultados, ideias e problemas ao público especializado e não especializado.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

À guisa de conclusão desta seção, cabe ressaltar que a modalidade de ensino no formato a distância da UFSJ deve ser pensada tendo em mente as variadas possibilidades de aliar soluções pedagógicas a cada tipo de aluno, curso e polo de apoio presencial. Nesse contexto, toda a equipe multidisciplinar da EaD, inclusive a BU, deve visualizar o futuro e trabalhar de forma integrada com a necessária qualificação, flexibilidade, mobilidade e criatividade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A EaD é passível de análise por meio de várias perspectivas teóricas. Nesta dissertação, optou-se por responder o seguinte problema: Como a BU pode contribuir na qualidade dos cursos de graduação EaD da UFSJ? Com vista a responder tal questionamento, estabeleceu-se como objetivo geral elaborar uma proposta de atuação da BU da UFSJ junto aos cursos de graduação EaD. Em consonância com o objetivo geral, foram dispostos dois objetivos específicos: o primeiro consistiu em fazer um diagnóstico para verificar como a BU pode contribuir nas atividades de acesso à informação e construção do conhecimento; o segundo envolveu a proposição de um protocolo de ações que favoreçam o acesso à informação e o desenvolvimento da competência informacional na EaD da UFSJ.

Inicialmente, se atingiu um embasamento teórico por meio de uma revisão bibliográfica fundamentada em temas que tangenciam a temática da atuação da BU na EaD, tais como: (i) a participação do bibliotecário na equipe multidisciplinar da EaD; (ii) a importância do planejamento de bens e serviços informacionais para a EaD; (iii) as bibliotecas dos polos de apoio presencial; (iv) as possibilidades de atuação da BU no desenvolvimento da competência informacional; (v) a legislação sobre BU na EaD; (vi) as BD como possibilidade de suporte informacional; e (vii) relatos de experiências bem sucedidas no Brasil de atendimento à comunidade EaD.

O primeiro objetivo específico foi atingido com a realização de um diagnóstico em que foram ouvidos os sujeitos envolvidos com o curso de Licenciatura em Filosofia do polo de Franca (São Paulo). Para coleta de dados, foi realizada inicialmente uma entrevista semiestruturada com o bibliotecário do polo. Em seguida foram enviados questionários estruturados com questões fechadas e abertas aos discentes das últimas três turmas e ao corpo docente. A análise dos dados indica a necessidade de o bibliotecário do polo de Franca se dedicar integralmente à biblioteca e receber apoio da BU da UFSJ em ações de planejamento, capacitação da equipe, acesso a recursos informacionais e à educação para competência informacional.

Observou-se que o corpo docente valoriza a pesquisa, os projetos de iniciação científica, eventos acadêmicos e projetos de extensão. Alguns docentes engrandecem o papel da biblioteca na formação do alunado, mas outros sugerem maior envolvimento da BU da UFSJ e da biblioteca do polo para promoção de atividades acadêmicas e culturais. Percebe-se que a totalidade dos docentes pesquisados valoriza positivamente, mas em graus diferentes, a possibilidade de os serviços elencados serem oferecidos, sendo que o acesso seguro, rápido e

confiável aos recursos on-line e a disponibilização de Bibliotecas Digitais foram considerados totalmente relevantes pela totalidade dos docentes respondentes.

As respostas dos discentes indicam a necessidade de: (i) criar acervos e serviços digitais; (ii) formar redes de cooperação entre bibliotecas de diferentes cidades e universidades; (iii) promover o compartilhamento da informação em ambientes virtuais e presenciais; (iv) realizar treinamentos para desenvolvimento da competência informacional; e (v) criar tutoriais relacionados aos temas de busca, acesso, uso e disseminação da informação.

O segundo objetivo específico foi atingido no Capítulo 5, com a proposição de um protocolo de ações que favoreçam o acesso à informação e o desenvolvimento da competência informacional pela comunidade EaD da UFSJ.

Algumas limitações puderam ser identificadas. No contexto da entrevista, foi limitante a realização dela via videoconferência; embora o uso dessa tecnologia seja consistente e recomendado pela literatura, entende-se que a entrevista face a face promoveria um diálogo mais profundo. Foi limitante também devido à pandemia do Covid-19, por não poder realizar uma visita técnica ao polo de Franca, o que contextualizaria mais as informações coletadas sobre o espaço, equipe e acervos. Outra limitação se relaciona à dificuldade da equipe do NEAD em manter atualizados os e-mails dos discentes egressos do curso de Licenciatura em Filosofia do polo de Franca.

Em face das limitações, sugerem-se outros estudos que possam ampliar a produção de conhecimento sobre a temática e contemplar uma amostra maior de cursos EaD da UFSJ. Sugere-se também, a partir da implementação da proposta apresentada, realizar novos estudos para avaliar e comparar as percepções dos atores envolvidos nesta pesquisa sobre o tema.

À guisa de conclusão, cabe afirmar que a EaD deve passar por diversas evoluções e é vital entender que os desafios de mudar são oportunidades importantes de renovação. Esse cenário desafia as BU a assimilarem novos paradigmas e a promoverem mudanças educacionais em parceria com a equipe multidisciplinar da EaD, a fim de aprimorar, adaptar e adequar os seus serviços para atenderem seus usuários com excelência.

Biblioteca para todos! Esta deve ser uma missão institucionalizada na UFSJ. É mister que o alunado tenha acesso à informação necessária para o seu aprendizado, que construa novos conhecimentos e angarie novas oportunidades. E que todos os gestores envolvidos nas instituições públicas possam agir para que a EaD atenda aos objetivos sociais a que se propõe.

REFERÊNCIAS

ADAMS, Kate; CASSNER, Mary. Marketing Library Resources and Services to Distance Faculty. **Journal of Library Administration**, v. 31, n. 3-4, p. 5-18, 2001.

ALCARÁ, Adriana Rosecler *et al.* Fatores que influenciam o compartilhamento da informação e do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, p. 170-191, 2009.

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2005.

ALVES, Bruno Henrique. Visibilidade científica dos pesquisadores no Grupo de Trabalho-4 da Associação nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação por meio da citação e cocitação. **Brazilian Journal of Information Science: Research trends**, v.14, n.3, jul./set. 2020. Disponível em: brapci.inf.br/index.php/res/download/146016. Acesso em: 19 ago. 2021.

ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **ABED**, Curitiba, v. 10, n.1, p. 83-93, 2011. Disponível em: <http://seer.abed.net.br/index.php/RBAAD/article/view/235>. Acesso em: 24 out. 2021.

ANDRADE, Maria Margarida de. Introdução à pesquisa científica. In: _____. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 109- 115.

ANDRADE-PEREIRA, F.; SANCHES, A. L. A. R. Bibliotecas digitais e virtuais no contexto da EaD: produtos e serviços *on-line* para usuários remotos. Repositório – FEBAB, 2010, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5088>. Acesso em: 12 jun. 2021.

ANTONIO, Alexei David. A biblioteca universitária no contexto da educação a distância. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2013. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/2253>. Acesso em: 01 abr. 2020.

ARAÚJO, Elisabeth da Silva. **Uso de bibliotecas digitais na educação a distância: dialogando com as perspectivas dos estudantes de graduação da UAEADTec/ UFRPE**. 2019. 97f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância) – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, 2019. Disponível em: <http://www.tede2.ufrpe.br:8080/tede2/handle/tede2/8314>. Acesso em: 17 nov. 2020.

ARAÚJO, Sinay Silva Santos. **Cultura informacional, representações sociais e educação a distância: um estudo de caso da EAD na UFMG**. 2011. 235f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ECIC-8LVJLK>. Acesso em: 17 nov. 2020.

ABED – Associação Brasileira de Educação A Distância. **Censo EaD.BR 2019/2020**. Curitiba: InterSaberes, 2021. Disponível em: http://abed.org.br/arquivos/CENSO_EAD_2019_PORTUGUES.pdf . Acesso em: 15 maio 2021.

ALA – Association of Colleges and Research Libraries. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report.** 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 15 out. 2021.

ALA – Association of Colleges and Research Libraries. **Information literacy competency standards for higher education.** 2000. Disponível em: <https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/7668/ACRL%20Information%20Literacy%20Competency%20Standards%20for%20Higher%20Education.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 24 set. 2021.

ALA – Association of College & Research Libraries. **Standards for Distance Learning Library Services.** 2011. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>. Acesso em: 17 jun. 2021.

BERTAGNOLL, Silvia de Castro; WAGNER, Morgana Magnus; AMORIM, Jonathas Samuel Rodrigues de; SANCHES, Lauren Aparecida Barcelos. Bibliotecas digitais integradas a Ambientes Virtuais de Aprendizagem. **Novas Tecnologias na Educação**, v. 5 n. 2, dezembro, 2007. Disponível em: <http://www.cinted.ufrgs.br/ciclo10/artigos/4cSilvia.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2021.

BEZERRA, Neiliane Alves; SOUSA, Maria Marlene Rocha de; MESQUITA, Margareth Figueiredo Nogueira. Estratégias em EaD na Biblioteca Universitária da universidade Federal do Ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 19., 2016, Manaus. **Anais...** Manaus, 2106. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/4438>. Acesso em: 01 set. 2020.

BLANK, Cintia Kath. Relacionando a prática do trabalho bibliotecário com os referenciais de qualidade para a educação superior a distância. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n.1, p. 169-183, jan./abr., 2013. Disponível em: www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/11928. Acesso em: 18 jan. 2002.

BLATTMANN, Ursula. **Modelo de gestão da informação digital on-line em bibliotecas acadêmicas na educação à distância:** biblioteca virtual. 2001. 187f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/79425>. Acesso em: 01 set. 2020.

BORGES, Martha Kaschny; FONTANA, Klalter Bez. Interatividade na prática: a construção de um texto colaborativo por alunos da educação a distância. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 10., 2003, Porto Alegre. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2003/docs/anais/TC35.htm>. Acesso em: 24 set. 2021.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para à seleção de metodologia adequada social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana Pinheiro (Org.) **Métodos para pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007. p. 17-38.

BRASIL. **Lei n. 9.394**, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília: Diário Oficial da União, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm. Acesso em: 05 out. 2020.

BRASIL. **Portaria nº 301**, de 7 de abril de 1998. Brasília: Diário Oficial da União, 1998a. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/nova/acs_portaria301.pdf. Acesso em: 24 nov. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.610**, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 1998b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19610.htm. Acesso em: 18 jan. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 5.622**, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília: Diário Oficial da União, 2005. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm. Acesso em: 10 fev. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 5773**, de 9 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. Brasília: Diário Oficial da União, 2006a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5773.htm. Acesso em: 10 fev. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 5.800**, de 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB. Brasília: Diário Oficial da União, 2006b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm. Acesso em: 10 fev. 2021.

BRASIL. **Portaria Normativa nº 1**, de 10 de janeiro de 2007a. Dispõe sobre o calendário de avaliações do ciclo avaliativo do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior para o triênio 2007/2009. Brasília: Diário Oficial da União, 2017. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/portaria1.pdf>>. Acesso em: 24 set. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria Normativa nº 2**, de 10 de janeiro de 2007b. Dispõe sobre os procedimentos de regulação e avaliação da educação superior na modalidade a distância Brasília: Diário Oficial da União, 2017. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/pdi/port%20normativa%20n2%20de%2010%20de%20janeiro%20de%202007.pdf>>. Acesso em: 24 set. 2021.

BRASIL. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília: MEC, 2007c. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso: 10 fev. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.005**, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências. Brasília, 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L13005.htm. Acesso em: 4 jun. 2021.

BRASIL. **Portaria Normativa nº 11**, de 20 de junho de 2017. Estabelece normas para o credenciamento de instituições e a oferta de cursos superiores a distância, em conformidade com o Decreto n. 9.057. Brasília: Diário Oficial da União, 2017. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19128483/do1-2017-06-21-portaria-normativa-n-11-de-20-de-junho-de-2017-19128367. Acesso em: 4 jun. 2021.

BRASIL. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância:** autorização. Brasília: INEP, 2018a. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_autorizacao.pdf. Acesso em: 05 out. 2020.

BRASIL. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância:** reconhecimento e renovação de reconhecimento. Brasília: INEP, 2018b. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_reconhecimento.pdf. Acesso em: 4 jun. 2021.

BRASIL. **Resolução nº 510**, de 7 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana. Brasília: Ministério da Saúde, 2016. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510_07_04_2016.html. Acesso em: 15 out. 2021.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007. p.17-38. (Série Ciência da Informação e da Comunicação).

BRAMAN, Sandra. **Change of state**. [s.l.]: Mit Press, 2006.

BURUGA, Bosco; OSAMAI, Moses Odeke. Operational challenges of providing library services to distance education learners in a higher education system in Uganda. **Library Philosophy and Practice**, n. 1, p. 1-13, 2019. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2499/#:~:text=81.8%25%20of%20the%20respondents%20were,staff%3B%20Not%20trained%20to%20access>. Acesso em: 20 nov. 2019.

CABRAL VARGAS, Brenda. La biblioteca digital y la educación a distancia como entes inseparables para incrementar la calidad de la educación. **Investigación Bibliotecológica**, México, v. 22, n. 45, maio/ago, 2008. Disponível em: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2008000200004&script=sci_abstract. Acesso em: 15 out. 2021.

CAMARGO JR, Kenneth Rochel de. A indústria de publicação contra o acesso aberto. **Revista de Saúde Pública**, v. 46, n. 6, dez. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/XDSTyBqDftLQgSQPTLv7gNw/?lang=pt>. Acesso em: 15 out. 2021.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2006.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira da. **Educação a Distância, bibliotecas polo e o acesso informacional:** um estudo de caso. 2013. 192f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Gestão) – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, 2013.

Disponível em: <http://www.tede2.ufrpe.br:8080/tede/handle/tede2/5033>. Acesso em: 17 nov. 2020.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira da. **Acesso e uso da informação em sistemas de bibliotecas universitárias federais para usuários da Educação a Distância (EaD)** 2020. 301 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/34277>. Acesso em: 13 out. 2021.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; CENDÓN, Beatriz Valadares. Educação a distância, bibliotecas polo e os recursos informacionais: uma pesquisa-ação. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 21, n. 45, p. 82-99, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n45p82>. Acesso em: 13 out. 2021.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTA ANNA, Jorge; CENDÓN, Beatriz Valadares. A evolução da produção científica na temática Educação a Distância no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais...** Marília: ANCIB, 2017. Disponível em: enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/view/477. Acesso em: 15 out. 2021.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTOS, Marizete Silva ; BARBOSA, Anderson Luiz da Rocha. Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 2, p. 38-57, abr./jun. 2015. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1939/0>. Acesso em: 01 abr. 2020.

COSTA, Josué de Moura; SILVA, Ivanda Maria Martins. Bibliotecas Digitais na educação a distância: conexões com a percepção de estudantes. **Revista Renole – Novas Tecnologias na Educação**, v. 15, n. 1, jul. 2017. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1939/0>. Acesso em: 01 abr. 2020.

CRUZ, Vilma Aparecida Gimenes da. **Competências informacionais dos alunos dos Cursos a Distância da UNOPAR no uso da Biblioteca Digital**. 2007. 98f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia da Informação e Comunicação) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2007. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/2975>. Acesso em: 15 out. 2021.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45601>. Acesso em: 15 out. 2021.

DELORS, Jacques et al. **Educação: um tesouro a descobrir: relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI**. Sao Paulo: Cortez, 1998.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção de conhecimento**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1996.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016/1071>. Acesso em: 27 set. 2021.

FERNANDES, Luís Ribeiro. **Bibliotecas no contexto da EaD**: Estudo de caso em uma instituição de ensino superior. 2017. 132f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Processos Institucionais) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/24111>. Acesso em: 27 set. 2021.

FERREIRA, Ligia Leite Castelli. Panorama das pesquisas em educação a distância relacionados às bibliotecas. *Biblionline*, João Pessoa, v. 13, n. 4, p. 25-36, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/36939>. Acesso em: 01 abr. 2020.

FERREIRA, Ligia Leite Castelli. **Biblioteca como infraestrutura de apoio para a Educação a Distância**. 2018. 114f. Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e 235 Sociedade) - Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/9788?show=full>. Acesso em: 27 set. 2021.

FERREIRA, Ronan Loschi Rodrigues. Utilização de ambientes virtuais de ensino e aprendizagem com tecnologia 3D em educação à distância. In: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 20., 2014, Ouro Preto, MG. **Anais...** Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/284031259_UTILIZACAO_DE_AMBIENTES_VIRTUAIS_DE_ENSINO_E_APRENDIZAGEM_COM_TECNOLOGIA_3D_EM_EDUCACAO_A_DISTANCIA. Acesso em: 01 abr. 2020.

FREEMAN, R. **Planeamento de sistemas de educação à distância**: Um manual para decisores. Vancouver: The Commonwealth of Learning, 2003. Disponível em: <http://www.abed.org.br/col/planejamentosistemas.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2020.

FREITAS, Fabiane Nogueira. **Normas e diretrizes para bibliotecas universitárias brasileiras na educação a distância**: proposta de atualização no contexto das competências em informação e científicas. 2018. 168f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/34001>. Acesso em: 27 set. 2021.

GANDHI, Smiti. Academic librarians and distance education: challenges and opportunities. **Reference & User Services**, Winter, p. 138, 2003. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/254173494_Academic_Librarians_and_Distance_Education_Challenges_and_Opportunities. Acesso em: 20 maio 2021.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart. **Identificação de necessidades e expectativas de usuários de bibliotecas nos cursos de educação a distância**. 2000. 143f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/78702>. Acesso em: 27 set. 2021.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 2, p.44-51, maio 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652002000200005&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 01 abr. 2020.

- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GIL, Antônio Carlos. **Como fazer pesquisa qualitativa** (recurso online). Barueri: Atlas, 2021.
- GÓMEZ-HERNANDEZ, José-Antonio. **Alfabetización informacional**: cuestiones básicas. Anuário ThinkEPI, p. 43-55, 2007.
- GREEN, Lucy Santos. Online Learning Is Here to Stay: Librarians transform into digital instructors. **American Libraries**, p. 79, jun. 2019. Disponível em: <https://americanlibrariesmagazine.org/2019/06/03/online-learning-is-here-to-stay/>. Acesso em: 15 jun. 2021.
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.
- GUEDES, Vânia Lisboa da Silveira; CARVALHO, Ana Maria F. de. Competência em informação: busca, acesso, avaliação, organização, produção e difusão da informação e do conhecimento científico e tecnológico na UFRJ. In: CICLO DE ESTUDOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO UFRJ – SiBI, 8., 2006, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2006. Disponível em: <http://www.eq.ufrj.br/prh13/download/2008-curso-anp-pesquisa-bibliografica-ana.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2021.
- GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral às técnicas da informação e da documentação**. Brasília: IBICT, 1994.
- INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da Educação Superior 2019**. Disponível em: www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educacao-superior/resultados. Acesso em: 25 maio 2021.
- JESUS, Agnaldo Oliveira de. **As bibliotecas nos polos de apoio presencial de educação a distância no estado da Bahia**. 2015. 137f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFBA-2_c1788f953b908c0b6c391944c8a226c1. Acesso em: 25 maio 2021.
- JOSÉ FILHO, M; DALBERIO, O. (Org.). **Prática de pesquisa**. Franca: UNESP, 2004.
- KEEGAN, D. **Foundations of distance education**. 2nd ed. Londres: Routledge, 1996.
- KOTLER, Phillip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5.ed. São Paulo, SP: Atlas, 1998.
- KVENILD, Cassandra et al. Multi-Institutional Assessment of Distance Instructors: High Satisfaction, Low Knowledge of Library Services. **Portal: Libraries and the Academy**, v. 18, n. 4, p. 719-736, 2018. Disponível em: <https://preprint.press.jhu.edu/portal/article/multi-institutional-assessment-distance-instructors-719-high-satisfaction-low-knowledge>. Acesso em: 15 jun. 2021.
- LAMB, Gregory M. How the web changes your reading habits. **Christian Science Monitor**, Jun. 2005. Disponível em: <https://www.csmonitor.com/2005/0623/p13s02-stin.html>. Acesso em: 43 out. 2021.

LI, Ping. **Effect of Distance Education on Reference and Instructional Services in Academic Libraries**. *Internet Reference Services Quarterly*. United Kingdom, v. 18, n. 1, p. 77-96, jan. 2013. Disponível em: <https://www.csmonitor.com/2005/0623/p13s02-stin.html>. Acesso em: 13 out. 2021.

LUCENA, Teresa Cristina Moreira de. **Interação entre biblioteca universitária e a estrutura de cursos na modalidade a distância: uma necessidade**. 2014. 212f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/12948>. Acesso em: 15 maio 2021.

LUCENA, Teresa Cristina Moreira de; SIEBRA, Sandra de Albuquerque. O Impacto dos novos usuários e das tecnologias da informação e comunicação na biblioteca acadêmica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2013. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/files/original/8/2311/1422-1435-1-PB.pdf>. Acesso em: 15 maio 2021.

MAIA, Carmen; MATTAR, João. **ABC da EaD: educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MATIAS-PEREIRA, José. Políticas públicas de educação no Brasil: a utilização da EAD como instrumento de inclusão social. **Journal of Technology Management and Innovation**, v. 3, p. 44-55, 2008. Disponível em: <http://www.jotmi.org/index.php/GT/article/view/art79/128>. Acesso em: 22 fev. 2021.

MATTOS FILHA, Mara Helena Forny. **A biblioteca universitária e a educação superior a distância: estudo do planejamento dos serviços, compartilhamento da informação e do conhecimento nas universidades no Estado do Rio de Janeiro**. Niterói, 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2013. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/10600>. Acesso em: 12 abr. 2021.

MATOS FILHA, Mara Helena Forny; CIANCONI, Regina de Barros. Critérios para avaliação de bibliotecas na educação superior a distância. **Informação & Informação**, Londrina, v. 20, n. 3, p. 410-432, set./dez. 2015. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/20425>. Acesso em: 12 abr. 2021.

MEHRA, Bharat; BLACK, Kimberly; LEE, Shu-Yueh. Perspectives of east Tennessee's rural public librarians about the extent of need for professional library education: a pilot study. **Journal of Education for Library and Information Science**, v. 51, n. 3, 2010. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/40732595>. Acesso em: 20 jan. 2021.

MENESES HERNÁNDEZ, Jorge Antonio; GATGENS GUTIÉRREZ, Diego; ARRIETA HERNÁNDEZ, Esteban. **Biblioteca universitaria en educación a Distancia**. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia: Centro de Investigación y Evaluación Institucional, 2017.

Disponível em: https://www.uned.ac.cr/viplan/images/ciei/INVESTIGACIONES_2017/Informe_de_investigaci%C3%B3n_de_bibliotecas_en_la_eduacci%C3%B3n_a_distancia_018-2017.pdf. Acesso em: 20 jan. 2021.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: Hucitec, 1993.

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

MOORE M., TAIT, A. (Ed.). **Open and Distance Learning: trends, policy and strategy considerations**. Paris: UNESCO, 2002.

MOSTAFA, Solange Puntel. EAD sim, mas com qual biblioteca? **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 1-11, jul./dez. 2003. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2085>. Acesso em: 01 abr. 2020.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Universidade e informação: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância – uma questão ainda não resolvida. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 4, ago. 2000. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/4404>. Acesso em: 01 abr. 2020.

NASCIMENTO, Débora Elena Speranza do; SÁ, Nysia Oliveira de. A oferta de serviços e produtos de informação para alunos de cursos de graduação na modalidade de educação à distância. **Conhecimento em Ação**, v. 1, n. 2, 2016. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/issue/view/632>. Acesso em: 01 abr. 2020.

NELSON, Bryce. **Academic library administrator's field guide**. Chicago: ALA Editions, 2014.

NONAKA, Ikujiro; TOYAMA, Ryoko; KONNO, Noboru. SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. **Long Range Planning**, vol. 33, p. 5–33, 2000.

NUNES, Ivônio Barros. Noções de educação a distância. **Revista Educação a Distância**, Brasília, n. 4/5, p. 7-25, dez. 1993. Disponível em: http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos_teses/EAD/NOCOESAD.PDF. Acesso em: 01 abr. 2020.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. A mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras e francesas: práticas e discursos dos profissionais da informação. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 11, n. 3, p. 91-108, dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/18419>. Acesso em: 01 abr. 2020.

NUNES, Martha Suzana Cabral; SANTOS, Flaviana de Oliveira. Mediação da leitura na biblioteca escolar: práticas e fazeres na formação de leitores. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.25, número 2, p. 3-28, jun/2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/24116>. Acesso em: 01 abr. 2020.

PALLOFF, Renan M.; PRATT, Keith. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PERRENOUD, Philippe. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PETERS, Otto. **A educação a distância em transição**. São Leopoldo:UNISINOS, 2009.

PRETI, Oreste. Educação a distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada. In: PRETI, O. (Org.). **Educação a distância: início e indícios de um percurso**. Cuiabá: UFMT, 1998.

RAMON MARTINEZ, Miguel Ángel. Fundamento de La educacion a distância como marco de referencia para El diseno curricular. **Boletim Informativo de la Asociacion Iberoamericana de Educación Superior a Distância**, Madrid, n. 10, 1984.

RIBAS, Claudia Silveira da Cunha. Ações informacionais nas equipes de produção de educação a distância: possibilidades e importância de atuação do bibliotecário. 2011. Tese (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/ECID-8P4Q4P>. Acesso em: 11 nov. 2020.

ROCHA, Claudia Regina Ribeiro. **Educação a distância e as bibliotecas dos polos de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil em Goiás**. 2019. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/88/o/Artigo_Claudia_Regina.pdf. Acesso em: 11 nov. 2020.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do Brasil Ltda, 2006.

SANTOS FILHO, José Matias dos; GIANNASI-KAIMEN, Maria Júlia. Biblioteca digital como recurso informacional no ensino superior a distância (EaD): uma análise das instituições de ensino superior (IESs) credenciadas para Programas de EaD na região Sul do país. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.19, n.3, p. 87-97, set./dez. 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/2390>. Acesso em: 11 nov. 2020.

SAYÃO, L. F. Afinal, o que é biblioteca digital? **Revista USP**, São Paulo, n. 80, p. 6-17, 2009. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/13709>. Acesso em: 11 nov. 2020.

SEMBAY, Marcio Jose. **Educação a Distância: bibliotecas de polos de apoio presencial e bibliotecários**. 2009. 173f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/92872/275857.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 11 nov. 2020

SENA, Priscila Machado Borges. **A biblioteca universitária na Educação a Distância: papel, características e desafios**. 2014. 144f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014

SENA, Priscila Machado Borges; CHAGAS, Magda Teixeira. A biblioteca universitária na educação a distância: papel, características e desafios. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.20, n.4, p.163-180, out./dez. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2518>. Acesso em: 01 abr. 2020.

SILVA, Daniela Salgado Gonçalves da Silva; GRACIOSO, Luciana de Souza; SILVA, Marco Donizete Paulino da. A iniciação científica e tecnológica na educação superior a distância. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 2, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/704>. Acesso em: 01 abr. 2020.

SILVA, Gesiele Farias da; GALLOTTI, Monica Marques Carvalho. O papel da Biblioteca e do Bibliotecário na Educação a Distância: caso na Biblioteca Sebastião Názaro do Nascimento no Instituto Federal do Rio Grande do Norte. **Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, jul./dez. 2019. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/30201>. Acesso em: 01 abr. 2020.

SILVA, Moema Brandão; REIS, Alcenir Soares dos. Bibliotecas universitárias e a educação a distância: uma leitura exploratória. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 13-026, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/19899>. Acesso em: 01 abr. 2020.

SILVA, Moema Brandão da. **Bibliotecas universitárias na EAD: processos e trajetórias em discussão**. 2014. 167f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUOS-9V4Q4N>. Acesso em: 01 abr. 2020.

SILVA, Valéria Maria Lima da. Diagnóstico de competência e comportamento informacional dos discentes dos cursos técnicos da Escola Agrícola de Jundiá – Rio Grande do Norte. 2020. 166f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação e do Conhecimento) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/31428>. Acesso em: 01 abr. 2020.

SILVA, Vera Lúcia de Mendonça. **Manual: como elaborar um questionário**. Recife: Ed. Universitária de UFPE, 2012.

SORDI, José Osvaldo de. **Desenvolvimento de projeto de pesquisa**. São Paulo: Saraiva, 2017.

SPUDEIT, Daniela F. A. Oliveira; VIAPIANA, Noeli; VITORINO, Elizete Vieira. Bibliotecário e educação a distância (EaD): mediando os instrumentos do conhecimento. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 54-70, jan./jun., 2010. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/issue/view/45>. Acesso em: 01 abr. 2020.

STEPHENS, Kate; UNWIN, Lorna; BOLTON, Neil. The use of libraries by postgraduate distance learning students: a mismatch of expectations. **Open Learning**, v. 12, n.3, p. 25-33, 1997. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0268051970120304?journalCode=copl20>.

Acesso em: 01 abr. 2020.

TRIPATHI, Manoram; JEEVAN, V. K. J. Quality assurance in distance learning libraries. **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 1, p. 45-60, 2008. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09684880910929926/full/html>. Acesso em: 01 abr. 2020.

UAB POLO FRANCA. (uabpolofranca@gmail.com). Mensagem sobre polo UAB de Franca [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por celsimara@ufsj.edu.br em 14 março 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Sistema de Bibliotecas da UFMG**. Disponível em: www.bu.ufmg.br/bu_atual/servicos/. Acesso em: 20 jun. 2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca universitária**. Disponível em: www.portal.bu.ufsc.br. Acesso em: 20 jun. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI. **Núcleo de Educação a Distância** [site]. Disponível em: www.nead.ufsj.edu.br. Acesso em: 24 nov. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2019-2023**. Disponível em: [https://ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/pdi/Res025Consu_PDI_2019-2023_VersoFinal%20\(2\).pdf](https://ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/pdi/Res025Consu_PDI_2019-2023_VersoFinal%20(2).pdf). Acesso em: 24 nov. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI. **Resolução nº. 12**, de 27 de março de 2008. Cria o Núcleo de Educação a Distância (NEAD) e aprova seu regimento interno. Disponível em: http://www.nead.ufsj.edu.br/portal/images/regimento_nead.pdf. Acesso em: 24 nov. 2021.

VALE, Helena Cristina Pimentel do. **Condições de acesso à informação no contexto do polo de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil**. 2015. 141f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Centro de Educação, Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2015. Disponível em: <http://www.repositorio.ufal.br/handle/riufal/1576>. Acesso em: 12 ago. 2020.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27 - 40, jan./jun.2001. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/435>. Acesso em: 12 ago. 2020.

WALTRICK, Soraya Arruda. **Critérios para a seleção de fontes de informação científica multimídia em acesso livre na Internet**: criação de acervo digital para cursos de graduação a distância. 2009. 169f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/93170>. Acesso em: 12 ago. 2020.

ZANONI, E; BACCARO, A.T. Ambientes Virtuais de Aprendizagem e sua Importância no Processo Pedagógico. **UNOPAR Cient., Ciênc. Human. Educ.**, Londrina, v. 9, n. esp, p. 99-104. 2008.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO

Prezado(a) aluno (a),

Eu, Celsimara Martins do Carmo Guimarães, estou desenvolvendo uma pesquisa intitulada “A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI”, sob a orientação do Professor Doutor Marcello Angotti, no Mestrado Profissional em Administração Pública da Universidade Federal de São João del-Rei. A pesquisa tem como objetivo elaborar uma proposta de atuação da BU da UFSJ junto aos cursos de graduação EaD.

Dessa forma, convidamos você a responder este questionário de forma voluntária. O tempo médio de respostas é entre 5 e 10 minutos. Você tem a liberdade de finalizar o processo a qualquer momento e pode optar pelo não envio.

Os dados coletados serão analisados estatisticamente e utilizados para fins acadêmicos, ficando assegurado o anonimato dos participantes, uma vez que, para os propósitos da pesquisa, somente interessa o resultado do processamento global do conjunto de todos os questionários respondidos. Os dados coletados serão armazenados em ambiente virtual sob a responsabilidade dos pesquisadores por pelo menos cinco anos e após esse prazo serão apagados.

Antecipadamente agradeço sua colaboração!
Qualquer dúvida, favor entrar em contato:

Mestranda: Celsimara Martins do Carmo Guimarães
E-mail: celsimara@ufsj.edu.br
(32) 98710-7653

Orientador: Prof. Dr. Marcello Angotti
E-mail: angotti@ufsj.edu.br

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM BIBLIOTECÁRIO

1. AVALIAÇÃO E PLANEJAMENTO

- 1.1 Como a biblioteca do polo atende aos cursos EaD?
- 1.2 Qual o relacionamento da biblioteca com os discentes do curso de Filosofia?
- 1.3 Em alguma ocasião, a biblioteca foi chamada a participar de ações (planejamento, eventos) relacionadas aos cursos EAD?
- 1.4 Os materiais indicados no curso constam no acervo da biblioteca?
- 1.5 Existem iniciativas para criação e promoção de bens e serviços visando a melhoria no atendimento?

2. O PAPEL DA BIBLIOTECA

- 2.1 Quais serviços são oferecidos aos discentes?
- 2.2 Há normas e orientações para os usuários dos cursos EaD em relação ao uso dos serviços oferecidos?

3. COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO / CONHECIMENTO E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

- 3.1 Quais ferramentas a biblioteca utiliza para divulgar os seus serviços aos discentes EaD?
- 3.2 Existem iniciativas voltadas para estimular o desenvolvimento da competência em informação em estudantes dos cursos de graduação?
- 3.3 Quais as ações você julga que são necessárias para garantir maior participação da biblioteca polo no apoio a comunidade de educação superior a distância?

Deseja fazer alguma observação ou sugestão a respeito do papel da biblioteca na educação superior a distância?

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES

1. PERFIL DO RESPONDENTE

Turma ingressante:

1º semestre de 2021 1º semestre de 2018 2º semestre de 2016

Você frequentava alguma biblioteca antes da graduação?

- Sim.
 Não.

Você reside próximo (até 50 km) de algum campus da UFSJ?

Sim. Qual: CDB CSA CTAN CSL CCO CAP
 Não

Qual a distância da sua residência em relação ao polo de Franca?

até 25 km Entre 25 e 50 km Entre 50 e 100 km Mais de 100 km

2. NECESSIDADES E USO DA INFORMAÇÃO

Das atividades abaixo relacionadas, assinale a(s) alternativa(s) que te leva(m) a buscar e usar informação com maior frequência:

- Desenvolver trabalhos acadêmicos
 Lazer / entretenimento
 Resolver um problema
 Entender um assunto estudado
 Outros: Especifique: _____

Assinale a frequência com que você costuma realizar pesquisas complementares aos conteúdos como parte da atividade do curso?

1 Sempre	2 Na maioria das vezes	3 Algumas vezes	4 Raramente	5 Nunca

3. BUSCA DA INFORMAÇÃO

Assinale a frequência com que você utiliza os seguintes recursos para realizar pesquisas acadêmicas

1 Sempre	2 Na maioria das vezes	3 Algumas vezes	4 Raramente	5 Nunca

Recursos informacionais	1	2	3	4	5
Conversa com outras pessoas pessoalmente ou por redes sociais					
Consulta às fontes de informação disponíveis na biblioteca polo ou na biblioteca da UFSJ (Catálogo on-line, Portal de Periódicos da CAPES, bases de dados)					
Repositório de TCC's do NEAD					
Sites de busca (Google, Bing, Yahoo, etc)					
Outros. Especifique:					

Assinale a frequência com que você utiliza (utilizava) os serviços da biblioteca polo para

obter a informação que precisa (precisava).

1 Sempre	2 Na maioria das vezes	3 Algumas vezes	4 Raramente	5 Nunca
----------	------------------------	-----------------	-------------	---------

Serviços oferecidos	1	2	3	4	5
Reserva e empréstimo de livros da bibliografia básica e complementar					
Catálogo on-line da biblioteca					

Considera os materiais disponíveis na biblioteca do polo suficientes para a realização das suas atividades acadêmicas?

- Sim
 Não. O que falta? _____
 Não uso a biblioteca do polo

Os tutores e os professores costumam (costumavam) estimular consultas à biblioteca universitária da UFSJ para fazer pesquisas, caso não encontre (encontrasse) o material que necessita (necessitava) na biblioteca do polo?

- Sim.
 Não. Dê sua opinião a respeito _____

Assinale, entre as alternativas a seguir, os tipos de barreiras que dificultaram a localizar e acessar às informações que necessitava em sua pesquisa recente. (Escolha mais de uma opção, se desejar).

- Falta do material que precisava na biblioteca universitária da UFSJ.
 Falta do material que precisava na biblioteca do polo.
 Não teve acesso ao empréstimo do material que precisava na biblioteca universitária da UFSJ.
 Falta de habilidade para lidar com recursos tecnológicos
 Idioma da fonte
 Tempo disponível
 Outros. Por favor, especifique: _____
 Nenhuma barreira
 Não lembro.

Você tem interesse em realizar treinamentos sobre busca, uso e compartilhamento de informação?

- Sim. Como:
 através de tutorial
 com o bibliotecário pessoalmente no polo
 com o tutor
 Não. Por qual motivo? _____

4. COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

Defina a frequência que você se sente motivado (a) a compartilhar a informação sobre o que está pesquisando.

1 Sempre	2 Na maioria das vezes	3 Algumas vezes	4 Raramente	5 Nunca
----------	------------------------	-----------------	-------------	---------

Motivação para compartilhar	1	2	3	4	5
------------------------------------	---	---	---	---	---

Tirar dúvidas					
Solucionar problemas					
Trocar experiências					
Ajudar uma pessoa que está pesquisando uma temática similar.					
Receber ajuda para encontrar textos, artigos e/ou informações não localizadas, ou de difícil aquisição.					
Mostrar o conhecimento que tem ou se destacar em algum assunto, área ou atividade.					
Outro. Especifique					

Deseja sugerir ou fazer qualquer observação a respeito da participação da biblioteca na Educação Superior a Distância? _____

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DOCENTES

Há quanto tempo trabalha com atividade envolvendo a Educação Superior a distância?
 até 2 anos entre 2 e 5 anos mais de 5 anos

O curso de Licenciatura em Filosofia procura estimular a autonomia dos estudantes *off-campus* para realizar pesquisas além dos conteúdos indicados nos materiais didáticos?

Sim. Quais são ações que visam estimular a realização da pesquisa pelo aluno?

Não.

Observações (opcional): _____

Como vê o papel da biblioteca do polo e da UFSJ na educação superior a distância?

Entre as alternativas a seguir assinale por ordem de relevância, quais as ações são necessárias para garantir maior participação da biblioteca polo no apoio a comunidade de educação superior a distância?

5 Totalmente relevante	4 Muito relevante	3 Relevante	2 Pouco relevante	1 Irrelevante
Ações				
Serviços de referência com auxílio na investigação e consulta ⁶				
Acesso seguro, rápido e confiável aos recursos on-line				
Programa projetado para inculir competências em informação ⁷				
Serviços de empréstimos de materiais, empréstimos entre bibliotecas e reserva com entrega via correio ou sistema de entrega eletrônica				
Horário de atendimento adequado para acesso dos usuários				
Promoção dos serviços e bens de bibliotecas para a comunidade de educação a distância elaboradas a partir de políticas documentadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da gestão dos recursos de informação				
Divulgação dos serviços e bens de biblioteca para a educação a distância, diretamente aos alunos dos cursos a distância				
Fornecimento adequado de publicações de acesso aberto				
Normalização bibliográfica de documentos				
Catologação na fonte ⁸				
Disponibilização de Bibliotecas digitais ⁹				
Disseminação Seletiva de Informação ¹⁰				
Outros. Especificar:				

⁶ “Capacidade do bibliotecário para traduzir pergunta formulada pelo usuário em termos que possam ser encontrados em determinadas fontes de referência” [isto é, em fontes conhecidas de informação] (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 333).

⁷ A proposta da competência informacional não está relacionada ao treinamento de usuários quanto ao uso dos recursos da biblioteca mas preparar o indivíduo para aprender a aprender, e no aprendizado ao longo da vida em relação às informações disponíveis tanto nos ambientes físicos, quanto na *web*. (ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES, 2008; DUDZIAK, 2002; 2003).

⁸ “Inclusão, nos documentos publicados, dos dados catalográficos descritivos” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 71).

⁹ “Biblioteca Digital é uma coleção organizada e administrada de informações numa variedade de meios considerados individualmente ou combinados como textos, imagens fixas ou em movimento e sons, porém todos em formato digital” (ROWLEY, 2002, p. 4).

¹⁰ “Difusão automática, selecionada, permanente e personalizada de informações correntes, relativas a assuntos específicos. A divulgação pode ser por meio de índices, resumos, boletins, cópias de sumários e outros documentos semelhantes” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 333).

APÊNDICE E – CURSOS DE GRADUAÇÃO EAD UFSJ

Relação ofertas de vagas por polo de apoio presencial e últimos três editais
(UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI, 2021)

Curso de graduação em Administração Pública

	Andrelândia	Barretos	Carandá	Franca	Matão	Nova Serrana	São João da Ponte	São João del-Rei	Serrana	Sete Lagoas	Votorantim
Edital 2017 / 2		55			55			55	55	55	55
Edital 2017 / 1	25		30	55		55		55		55	55
Edital 2016 / 2	55		55	55			55			55	55
Total	80	55	85	110	55	55	55	110	55	165	165

Curso de graduação em Filosofia (Licenciatura)

	Barroso	Botocatu	C. Lafaiete	Franca	Francisco Sá	Itamarandiba	Jaboticatubas	Juiz de Fora	Lagoa Santa	Monte Sião	Nova Serrana	Paraisópolis	Patos de Minas	Sabará	S. J. Boa Vista	S. J. da Ponte	S. J. Rio Preto	S. Sebastião do	Serrana	Timóteo	Votorantim
Edital 2021/ 1	20	30	40	40				30	25						20					20	25
Edital 2018/ 1				45	25	25	25				25		25			25		30	45	25	25
Edital 2016/ 2				30						30	30	30		30	30		30				
Total	20	30	40	115	25	25	25	30	25	30	55	30	25	30	50	25	30	30	45	45	50


Curso de graduação em Matemática

	Boa Esperança	Franca	Matão	São Sebastião do Paraíso
Edital 2017 / 2	45	45	45	45


Curso de graduação em Pedagogia

	Franca	Francisco Sá	Itamarandiba	Matão	Pompéu	São José do Rio Preto
Edital 2014 / 2	40	40	35	40	35	40

ANEXO A - REGULAMENTO INTERNO DA BIBLIOTECA UAB DE FRANCA



Prefeitura Municipal de Franca
Secretaria de Educação
Biblioteca UAB



Regulamento interno

I - Horário de atendimento:
 De segunda a sexta-feira: das 08hs às 20hs.
 Sábados: das 08hs às 12hs.

II - Cadastro de usuários:
 Para cadastrar-se na biblioteca é necessário trazer:

- ✓ Comprovante ou declaração de matrícula (alunos);
- ✓ Declaração de situação funcional expedida pela Secretaria da UAB (tutores e funcionários);
- ✓ Documento com foto.

III - Empréstimo domiciliar para alunos:

- ✓ O aluno poderá retirar livros da Biblioteca mediante apresentação de um documento com foto;
- ✓ Poderão ser retirados 02 títulos por vez por até 30 dias;
- ✓ Renovação de empréstimo será permitida uma única vez, pessoalmente, na data de vencimento do livro;
- ✓ Alunos de outras cidades, que não puderem devolver o livro pessoalmente, deverão enviá-los via Sedex com Aviso de Recebimento (AR), para *UAB Pólo Franca, Av. Champagnat, 1808, CEP 14400-320, Franca-SP*. As despesas com o envio serão custeadas pelos alunos;
- ✓ Os livros devem ser enviados por Sedex até a data de devolução, se forem enviados após essa data, o aluno ficará com multa pendente na Biblioteca.

IV - Empréstimo domiciliar para tutores e funcionários:

- ✓ Os tutores e funcionários poderão retirar livros da Biblioteca mediante apresentação de um documento com foto;
- ✓ Poderão ser retirados 03 títulos por vez por até 30 dias;
- ✓ Renovação de empréstimo será permitida uma única vez, pessoalmente, na data de vencimento do livro.

V - Multas, perdas e danos:

- ✓ No caso de perda ou dano ao livro, o usuário deverá fazer a reposição por outro de mesmo título e mesma edição ou mais recente;
- ✓ Em caso de atraso na devolução dos livros, será cobrada multa diária (inclusive sábados, domingos e feriados) de R\$0,50 por livro;
- ✓ O usuário em débito com a Biblioteca ficará impedido de retirar livros;
- ✓ Os casos omissos neste regulamento serão resolvidos pela equipe da Biblioteca.