

Comunicação Oral

**PAPEL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO APOIO À APRENDIZAGEM E
SOCIALIZAÇÃO DO CONHECIMENTO NOS CURSOS DE GRADUAÇÃO A
DISTÂNCIA NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Mara Forny Mattos Filha – UFF
Regina de Barros Cianconi – UFF

Resumo

Analisa o papel desempenhado pelas Bibliotecas Universitárias no apoio à aprendizagem, na socialização do conhecimento e no atendimento às necessidades informacionais dos estudantes de cursos de graduação na modalidade a distância no Estado do Rio de Janeiro. Destaca que mesmo com a existência de bibliotecas nos polos presenciais de ensino, as bibliotecas universitárias também têm importante papel, não só na oferta de produtos e serviços, mas também nas ações de mediação da informação. Para o efetivo desempenho deste papel, a comunicação e a sinergia entre os atores (docentes, discentes e bibliotecários) na EAD, assim como a maior participação das áreas de Biblioteconomia e da Ciência da Informação são apontadas como ações necessárias para fortalecer o apoio informacional das bibliotecas acadêmicas a estes discentes. A investigação empírica, de natureza exploratória, buscou verificar as percepções dos estudantes de três cursos de graduação a distância de três Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), consorciadas ao Centro de Educação Superior a Distância no Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ), dos coordenadores de cursos de graduação a distância e dos coordenadores de sistemas de bibliotecas das universidades pesquisadas, em relação ao apoio das bibliotecas acadêmicas à aprendizagem, o atendimento às necessidades informacionais, o seu papel na Educação Superior a Distância, e ações relevantes para fortalecer a participação de tais bibliotecas. Conclui que é possível promover maior participação das bibliotecas universitárias no apoio à educação superior a distância mediante a realização de algumas iniciativas para incentivar a socialização do conhecimento entre discentes, coordenadores dos cursos e os coordenadores de bibliotecas das universidades públicas no Estado do Rio de Janeiro.

Palavras-Chave: Educação Superior. Educação Superior a Distância. Bibliotecas Universitárias. Bibliotecas e Educação a Distância.

Abstract

This paper analyses the role played by university libraries in supporting the off-campus college students in the Rio de Janeiro State in their learning and information needs and knowledge socialization. Highlights that even with the existence of libraries at the teaching poles, the university libraries also have an important role, not only in the provision of products and services, but also in information mediation. For their effective performance, communication and synergy among stakeholders (teachers, students and librarians) in Distance Education, as well as greater involvement of the field of Library and Information Science, are necessary actions to strengthen the informational support of university libraries to these students. This empirical exploratory study, aimed to verify the perceptions of college students, coordinators of distance courses and coordinators of university libraries from three Federal Institutions of Higher Education Consortium Center of Distance Higher Education in the Rio de Janeiro State (CEDERJ). The survey aimed to identify the academic libraries

support to learning and information needs, its role in Distance Higher Education, and relevant actions to strengthen the participation of such libraries. One of the conclusions is that it is possible to enhance greater participation of academic libraries in supporting to distance higher education by carrying a number of initiatives to encourage the socialization of knowledge among students, the course coordinators and coordinators libraries of the public universities in Rio de Janeiro State.

Keywords: Higher Education. Distance Higher Education. University Libraries. Library and Distance Education.

1 INTRODUÇÃO

A Educação Superior a Distância (EAD) vem se intensificando cada vez mais nos últimos anos no Brasil. Um dos fatores para a sua propagação é o engajamento das autoridades governamentais na implantação desta modalidade de ensino nas universidades públicas. Com a criação do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), pelo Ministério da Educação (MEC), a instalação de bibliotecas nos polos presenciais de ensino, passou a ser um dos pré-requisitos para a oferta destes cursos (UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL, 2013). Porém a falta de bibliotecários para trabalharem nesses locais pode gerar alguns entraves para os discentes de Educação Superior a Distância acessarem os produtos e serviços, e obterem as informações necessárias, prejudicando o aprendizado.

Acredita-se que as Bibliotecas Universitárias, têm um importante papel a exercer na Educação Superior a Distância, não só na oferta de produtos e serviços, mas também na mediação da informação para a comunidade que estuda fora do campus universitário, contribuindo para socialização do conhecimento. Mas para que tal papel seja efetivo, é importante que exista sinergia entre as universidades e os programas de EAD, entre as bibliotecas acadêmicas e as bibliotecas dos polos de ensino, assim como entre os bibliotecários, os docentes e os discentes, a fim de garantir uma eficiente mediação informacional.

No âmbito das universidades públicas no Estado do Rio de Janeiro, percebeu-se a necessidade de investigar como se dá o relacionamento entre bibliotecários, docentes e discentes, através das seguintes questões: Qual o papel da biblioteca universitária na Educação Superior a Distância? Quais os serviços oferecidos por essas bibliotecas aos estudantes que optaram cursar a graduação fora do campus universitário? Esses discentes encontram nas bibliotecas acadêmicas o apoio necessário para as melhores práticas de aprendizagem e atendimento às suas necessidades informacionais?

Este artigo apresenta uma parcela da pesquisa de mestrado defendida em 2013, no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UFF, que envolveu três cursos de

graduação a distância de três Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), consorciadas ao Centro de Educação Superior a Distância no Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ). O estudo teve como objetivo geral: analisar o papel da Biblioteca Universitária na Educação Superior a Distância no Estado do Rio de Janeiro, no apoio à aprendizagem e no atendimento às necessidades informacionais dos estudantes dos cursos de graduação a distância.

E como objetivos específicos: identificar os serviços oferecidos pelas Bibliotecas Universitárias para os estudantes dos cursos de graduação a distância; identificar a visão dos atores envolvidos (docentes, discentes e bibliotecários) sobre a relevância da biblioteca universitária na educação superior a distância; identificar a percepção dos estudantes *off-campus* em relação ao apoio oferecido pelas bibliotecas universitárias à aprendizagem e ao atendimento das suas necessidades informacionais.

Buscou-se na literatura, identificar os serviços oferecidos, bem como as ações para fortalecer o apoio e o papel das bibliotecas universitárias na Educação Superior a Distância. Na parte empírica, questionários foram aplicados aos estudantes dos cursos de graduação em: Bacharelado em Administração Pública (UFF/CEDERJ/UAB), Licenciatura em História (UNIRIO/CEDERJ/UAB) e Licenciatura em Química (UFRJ/CEDERJ/UAB), buscando identificar a sua percepção, em relação ao apoio da biblioteca universitária à aprendizagem, e ao atendimento das suas necessidades informacionais. Também foram realizadas entrevistas com: coordenadores dos Sistemas de Bibliotecas da: Universidade Federal Fluminense (UFF), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO); coordenadores dos cursos de: Administração Pública (UFF/CEDERJ/UAB), e Licenciatura em História (UNIRIO/CEDERJ/UAB), procurando identificar sua percepção sobre o papel da biblioteca na Educação Superior a Distância.

2 O PAPEL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA

Ao longo dos anos, a biblioteca universitária tem desempenhado uma dupla missão: preservar o conhecimento e apoiar a aprendizagem do indivíduo. Carvalho (2004, p.78) relata que a origem das bibliotecas universitárias encontra-se sedimentada nas bibliotecas de ordens religiosas que sustentaram o movimento de criação das universidades. Naquela ocasião, as bibliotecas eram lugares reservados, o acesso à coleção era restrito e tinham como principal função a preservação do conhecimento então produzido. Já no que diz respeito ao apoio à aprendizagem do indivíduo, Lemos (2005, p.106) destaca que foi a partir de meados do século XIX que as bibliotecas, em especial as públicas e as universitárias, ganharam grande impulso,

e passaram a serem instrumentos auxiliares do processo de educação formal.

Na atualidade, as bibliotecas universitárias são consideradas como um dos requisitos de avaliação para aprovação dos cursos de graduação pelo MEC. No caso da Educação Superior a Distância, além da existência de bibliotecas nos polos presenciais de ensino, a inclusão de bibliotecas digitais também faz parte dos requisitos de avaliação (BRASIL, 2012, p.21). Entretanto, fornecer somente o acesso aos acervos digitais, representa apenas uma parte das possibilidades dos serviços de uma biblioteca universitária.

Além do acesso ao catálogo *online*, as bibliotecas universitárias se valem das ferramentas da *web*, não só para divulgar os serviços oferecidos, mas também para se comunicar com os usuários e apoiar a aprendizagem, desempenhando, assim, um importante papel, como mediadoras da informação. Almeida Júnior (2009, p.92) conceitua mediação da informação como:

toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Para este autor, embora a mediação da informação esteja presente em todas as atividades do profissional da informação, destaca que em algumas ações. Esta mediação manifesta-se de forma implícita – quando apesar de focar no atendimento aos interesses dos usuários, as atividades são desenvolvidas sem a comunicação com esse público. Dentre as atividades sem contato com o usuário estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação. Por outro lado, nas ações em que a comunicação entre o profissional da informação e o usuário é essencial, a mediação ocorre de maneira explícita – mesmo nos casos dos contatos realizados nos acessos a distância, ou seja, sem necessitar do contato face a face e nem da presença física do profissional da informação e do usuário no mesmo local físico (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.92-93).

Compreende-se que a mediação explícita da informação, aplica-se às atividades em que ocorre a comunicação entre o bibliotecário e o usuário, como treinamento de usuários, serviço de referência, entre outras. Em uma nota, em seu texto, Almeida (2012, p.9) comenta que o serviço de referência, é visto como a base prática da mediação da informação em bibliotecas. Já o bibliotecário é visto como “mediador [...], um facilitador no acesso à informação” (SMIT, 2009, p.59).

Na Educação Superior a Distância, onde a aprendizagem e construção do conhecimento ocorrem de forma colaborativa, o bibliotecário tem o papel de mediador da informação, não só ao facilitar o acesso à informação, mas também ao oferecer os serviços de

apoio à aprendizagem, e de apoio à comunicação com os discentes *off-campus*.

Desta forma, o interesse desta pesquisa foi identificar, na literatura, os serviços oferecidos, inclusive os que envolvem a mediação explícita da informação, e os instrumentos de apoio à comunicação entre bibliotecários e os usuários que cursam a educação superior a distância, bem como discorrer sobre as ações aplicadas para estimular a maior participação das bibliotecas acadêmicas nesta modalidade de educação, em apoio à aprendizagem e socialização do conhecimento.

Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p.147) ao estudarem os *sites* de bibliotecas de universidades federais, como instrumentos de comunicação que apoiam a mediação da informação, afirmam que: “A inserção mais ativa da biblioteca na *web* potencializa as condições de interação com os usuários, redimensionando o seu papel de mediadora do uso e da apropriação da informação”.

Conceitos como *Web 1.0 (Web Tradicional)*, e *Web 2.0 (Web Social)* são estudados na literatura tanto nas áreas da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, como também na área da Educação entre outras, para indicar diferentes recursos e características comportamentais dos usuários na *Web*, que vão desde o simples acesso a informações até ao compartilhamento, colaboração e interação entre os indivíduos.

A *Web 1.0 (Web Tradicional)* é o nome que se dá à primeira fase da *Web*. Nas bibliotecas, além de possibilitar o acesso aos acervos digitais, a *web* tradicional permite a divulgação dos serviços oferecidos aos usuários, através de *websites* e também o acesso aos catálogos *online* (por meio de um *link* de hipertexto, o sistema de automação do catálogo da Biblioteca é acionado e tem início o acesso ao programa gerenciador de bases de dados). Os principais canais de comunicação que a *web* tradicional viabiliza entre a biblioteca universitária e os usuários são: o *chat* (bate-papo) que possibilita agilizar o atendimento; o correio eletrônico (*e-mail*), que permite a troca de mensagens entre bibliotecários e usuários, anexar arquivos, fotos e inserir *links* no corpo da mensagem; e FAQ’S (*Frequently Asked Questions*), como, por exemplo, lista de perguntas frequentes feitas pelo usuário à biblioteca.

Já o termo *Web 2.0 (Web Social)* foi criado em 2004 por Tim O’Reilly, da O’Reilly Media para descrever o crescimento das mídias e redes sociais, e os novos comportamentos dos usuários na internet e nos *sites* colaborativos (TORRES, 2009, p.349).

O apoio das tecnologias colaborativas da *Web Social* facilita a comunicação e interação dinâmica entre estudantes, tutores, professores e bibliotecários. Tais recursos permitem maior aproximação com as bibliotecas, tanto as digitais como as tradicionais. Na biblioteca universitária, para os estudantes *off-campus*, a *Web Social* possibilita a dinamização

do compartilhamento da informação e do conhecimento.

Já os *e-books* são recursos que podem ser usados pelas universidades para atender aos estudantes de educação a distância. Os leitores de livros eletrônicos (*e-book reader*): “são dispositivos eletrônicos portáteis que exibem texto e imagem. Podem armazenar um grande número de documentos em sua memória interna, fazendo com que realmente seja possível ter uma biblioteca em seu bolso” (DRINKWATER, 2010 apud SILVA, 2011, p. 37).

Algumas bibliotecas universitárias têm usado os recursos tanto da *Web* Tradicional como da *Web* Social para oferecer não só o acesso ao acervo digital, mas também para se comunicar com os usuários. No exterior há alguns casos, que podem ser citados:

A George Mason University Library fornece um guia destinado aos estudantes e professores de educação a distância dos cursos acadêmicos, com uma introdução sobre os serviços oferecidos. Entre estes está o acesso e instruções sobre o uso dos *e-books*. Os bibliotecários fornecem auxílio às pesquisas e mantêm contato com o usuário por telefone, *e-mail*, e mensagens instantâneas. Quanto aos recursos da *web* social usados por essa biblioteca para divulgação e interação são: o *RSS Feeds*, o *Facebook*, o *Twitter*, o *YouTube* e o *Flickr*.

Na Universidade Carlos III, de Madrid, os serviços *online* oferecidos pelas bibliotecas aos alunos de EAD são: acesso à coleção eletrônica; acesso à coleção impressa (em que o aluno pode solicitar a digitalização de artigos de revistas impressas); instrução bibliográfica; controle de empréstimo (o aluno pode fazer renovação de empréstimo, empréstimo entre bibliotecas e outros serviços). Os serviços oferecidos no local são: empréstimo e devolução de materiais bibliográficos (a devolução pode ser feita pelo correio); reserva de sala de estudo individual e em grupo; conexão *WiFi* em todo o campus universitário; aulas informatizadas em que o discente tem acesso livre para realizar trabalhos de busca de informação); reprografia e oficinas de aula e de ajuda. É oferecido curso de formação de usuários, cuja proposta é preparar os alunos para desenvolverem habilidades de busca e uso da informação não só acadêmica, mas também no trabalho. (UNIVERSIDAD CARLOS III, 2013, p.2)

No Brasil, várias bibliotecas universitárias usam algumas ferramentas da *Web* Social, como o *Facebook*, o *Twitter* e os *blogs*, para divulgar serviços, palestras, eventos e livros novos. Quanto aos *e-books*, a Coordenadoria Geral de Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista (UNESP) disponibiliza para dois tipos de serviços de acesso aos *E-books* da UNESP – livros produzidos pela própria instituição, cuja primeira edição encontra-se apenas no formato digital, com a possibilidade de *download* gratuito; assinaturas de *E-books* de outras editoras (disponibiliza 10 coleções no formato digital). Para acessar as coleções é necessário ser aluno da UNESP, e o acesso aos *e-books* é controlado pelo IP dos equipamentos; há ainda

o *E-books* outros – possibilita acessar a Rede *SciELO* de livros com publicações *online* de coleções nacionais e temáticas de livros acadêmicos com o objetivo de maximizar a visibilidade, a acessibilidade, o uso e o impacto das pesquisas, ensaios e estudos que publicam.

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Luterana do Brasil (ULBRA), em convênio com a Pearson Education do Brasil Ltda, disponibiliza acesso *online* a 2.046 títulos das editoras Artmed, Contexto, IBPEX, Manole e Pearson aos professores e estudantes do ensino superior, das modalidades: presencial e a distância.

O interesse em relação ao papel desempenhado pela biblioteca universitária no apoio à aprendizagem aos estudantes *off-campus* vinculados à Educação Superior, assim como a mediação da informação para esse público, é uma preocupação antiga. As diretrizes internacionais pela *Association of College & Research Libraries* (ACRL), da *American Library Association* (ALA), foram criadas para assegurar a prestação dos serviços de bibliotecas universitárias aos professores, alunos e aos estudantes com acesso remoto. O documento *Guidelines for Distance Learning Library Services*, elaborado em 1963, após várias atualizações, em 2008 foi revisto e o nome passou a ser: *Standards for Distance Learning Library Services*. Outra iniciativa da ACRL foi a criação da *Distance Learning Section* (DLS), para apoiar e promover os serviços da biblioteca para alunos dessa modalidade de ensino, e fornece um veículo para o desenvolvimento profissional e a troca de ideias entre os bibliotecários que trabalham fora do campus universitário e os estudantes *off-campus*.

Para tornar efetiva a prestação de serviços e a mediação da informação para os alunos de Educação Superior a Distância, é importante haver comunicação, interação entre os atores (docentes, discentes e bibliotecários) que atuam na EAD. Para fortalecer o encontro de interesses entre esses atores, algumas ações foram identificadas como: a realização de eventos como da *Library Distance Services Conference*, que é uma Conferência Internacional de periodicidade bienal que, desde 1982, reúne bibliotecários, administradores e educadores para discutir, demonstrar e defender as técnicas e teorias de prestação de serviços de bibliotecas para alunos e professores que participam de instruções fora de um campus principal ou no ambiente *online*.

Na 15ª Conferência realizada em abril de 2012 alguns trabalhos apresentados, relatam experiências em que ocorre a mediação da informação, como Carrico e Neff (2012) que mostraram exemplos de trabalhos de colaboração entre bibliotecários, professores e estudantes de pós-graduação de cursos *online* da Benedictine University. Conforme descrito por esses autores, os bibliotecários nesse curso desempenham o papel de consultores de

pesquisa, treinadores e facilitadores, oferecendo apoio personalizado aos estudantes.

Outra experiência apresentada por Lamond e Chisholm (2012) relata a participação de duas equipes de bibliotecários da Massey University em mais de 40 cursos universitários *online*, para atender a um grande número de estudantes de educação a distância para o desenvolvimento da competência informacional. Conforme destacam os autores, os bibliotecários em questão conseguem participar do curso e ainda dar conta dos seus afazeres na biblioteca. Afirmam que tais atividades são possíveis graças ao trabalho em colaboração para o desenvolvimento da competência informacional.

Em recente Conferência da ALA (2012) houve uma seção dedicada a discutir a questão crítica da parceria entre bibliotecários e professores nas salas de aula *online*, bem como foram apresentadas experiências de melhores práticas em que os bibliotecários são incorporados aos modelos de educação a distância em diferentes universidades.

No Brasil são poucas as oportunidades para discutir o apoio das bibliotecas universitárias na Educação Superior a Distância, através de eventos das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Em São Leopoldo, RS, 2005, ocorreu o Seminário “O papel da Biblioteca Universitária no planejamento e implantação de Programas de Educação a Distância”. Entre os trabalhos apresentados, a palestra realizada por Mueller (2005) intitulada “Biblioteca Universitária e a Educação a Distância”, tratou da importância de inserir a biblioteca e os serviços bibliotecários no planejamento dos cursos de EAD. Segundo Alvarez (2007) esse seminário foi considerado um marco no Brasil, pois foi a primeira vez que houve um evento específico direcionado para tratar do papel da biblioteca no planejamento e implantação de programas de EAD. Parece que este foi o primeiro e o único evento específico realizado no Brasil, que tratou da biblioteca na educação a distância. No mesmo período, ocorreu o Congresso Internacional de Qualidade em EAD (CIQEAD), realizado também em São Leopoldo, RS, no campus da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS).

Alguns trabalhos apresentados em eventos como no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) têm tratado do apoio das bibliotecas universitárias à EAD. Entre os quais, Costa et al. (2012) apresentaram a proposta do Sistema de Bibliotecas Universitárias da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), visando a criação de um Setor de Apoio às Bibliotecas dos Pólos de ensino no próprio Estado. Tal esforço demonstra preocupação dos bibliotecários que trabalham nas bibliotecas acadêmicas em atender às necessidades informacionais dos alunos *off-campus*.

A realização de eventos em determinada área do conhecimento serve para demonstrar

a importância de debater certas questões, com a finalidade de apontar soluções, relatar experiências e/ou discutir os problemas que tem surgido em algumas áreas. Acredita-se que a realização de eventos específicos e de alcance nacional, organizados pelas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, pode contribuir para o maior apoio das bibliotecas universitárias brasileiras na educação a distância, fortalecendo a sinergia de interesses não só de pesquisadores, mas também de bibliotecários, professores e estudantes que atuam na EAD.

3 A EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

O Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ), é um Consórcio regional formado pelas universidades públicas - Universidade Federal Fluminense (UFF), Universidade Estadual do Rio do Janeiro (UERJ), Universidade Federal do Rio do Janeiro (UFRJ), Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF), Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), e o Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ), junto com os governos Federal, Estadual e Prefeituras Municipais que sediam os polos presenciais nos municípios. O Cederj encontra-se inserido no Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), que, por sua vez, é um Consórcio nacional.

A forma de ingresso nos cursos de graduação a distância oferecidos pelas universidades públicas, é por meio do Vestibular, organizado pelo próprio Consórcio. Ao concluir a graduação, o estudante recebe o diploma com o nome da universidade participante onde estava matriculado (CENTRO..., 2012). São oferecidos 13 cursos de graduação na modalidade a distância, organizados em: 9 cursos de Licenciatura; 2 cursos de Tecnologia; e 2 cursos de Bacharelado. Todos esses cursos são credenciados pelo Ministério da Educação (FUNDAÇÃO..., 2012, p.2). Além dos cursos de graduação são oferecidos também 4 cursos de pós-graduação *Lato Sensu*.

Na tutoria presencial, o atendimento aos alunos é realizado nos polos de ensino, pelos tutores nas disciplinas em que estão capacitados. Na tutoria a distância, o atendimento aos alunos é feito pelos tutores das universidades participantes, através de telefone (0800), ou através da Internet com as ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem do Consórcio, correio eletrônico, *chats* e fóruns (CENTRO..., 2012).

O tratamento técnico dado aos materiais bibliográficos que são enviados para as bibliotecas nos polos de ensino, e a normalização das apostilas de aulas preparadas pelos professores, é realizado por bibliotecários que trabalham no Setor de Bibliotecas do Cederj. Quando solicitados, esses profissionais dão suporte aos estudantes e professores em relação à

normalização e catalogação na fonte. O aluno interessado em obter um dos serviços citados, deve fazer pedido ao (à) coordenador (a) do polo regional onde estuda que encaminha o pedido para os bibliotecários que se encontram no Setor de Bibliotecas. Esse processo ocorre devido à inexistência de bibliotecários nos polos regionais, que contam apenas com os auxiliares de bibliotecas nesses locais (MATTOS FILHA, 2009, p. 109).

4 METODOLOGIA UTILIZADA

Esta pesquisa é um estudo de caso exploratório onde, na parte teórica, buscou-se na literatura as iniciativas realizadas pelas bibliotecas universitárias, no apoio à aprendizagem e no atendimento às necessidades informacionais dos estudantes *off-campus*. Para a realização do estudo empírico, optou-se pela investigação de três Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), no Estado do Rio de Janeiro participantes do Consórcio CEDERJ, a saber: a Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), a Universidade Federal Fluminense (UFF) e a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

Os instrumentos de coleta de dados usados foram: entrevista com os coordenadores dos cursos de graduação em: Bacharelado em Administração Pública (UFF/CEDERJ/UAB) e Licenciatura em História (UNIRIO/CEDERJ/UAB); entrevista com os coordenadores dos Sistemas de Bibliotecas das três universidades pesquisadas; e questionário aplicado aos estudantes de graduação a distância em: Licenciatura em História (UNIRIO/CEDERJ/UAB); Licenciatura em Química (UFRJ/CEDERJ/UAB); e Administração Pública (UFF/CEDERJ/UAB).

As questões para as entrevistas com os coordenadores dos cursos de graduação no CEDERJ e com os coordenadores dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias, foram formuladas com base em: Stephens e Unwin (1997); Stephens, Unwin e Bolton (1997); e Parnell (2002), em cujas pesquisas são abordadas a percepção dos gestores dos cursos de educação a distância e de bibliotecários em relação ao papel das bibliotecas no apoio à aprendizagem dos alunos *off-campus*.

Para a formulação das perguntas contidas no questionário, lançou-se mão do ‘Modelo de uso da informação’ de Choo (2006, p.110-117), cujo processo encontra-se dividido em três estágios: a necessidade, a busca e o uso da informação. Buscou-se identificar as necessidades informacionais dos estudantes dos cursos de graduação na modalidade a distância, e a percepção destes em relação ao apoio da biblioteca universitária à aprendizagem.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Optou-se pela não identificação dos envolvidos na pesquisa, bem como pela supressão de trechos que identificam os nomes dos cursos e das instituições de ensino que foram mencionados pelos participantes.

5.1 COORDENADORES DOS SISTEMAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Para identificar as ações de apoio das bibliotecas universitárias aos estudantes dos cursos de graduação a distância, três coordenadores dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias da UFF, UFRJ e UNIRIO foram entrevistados.

Uma forma da biblioteca universitária apoiar os estudantes de Educação Superior a Distância é através da oferta de serviços com qualidade e que atendam às suas necessidades informacionais. Pediu-se aos entrevistados que assinalassem, entre doze alternativas, os serviços **oferecidos** aos estudantes no Consórcio CEDERJ. Foram assinalados pelos gestores de bibliotecas das três universidades: o empréstimo domiciliar de materiais impressos (livros, periódicos etc.); reserva de material bibliográfico; treinamento de usuários na utilização de ferramentas de busca; treinamento para pesquisa em bases de dados na *web*; e serviço de referência (atendimento ao usuário), totalizando cinco opções de serviços.

Já os serviços oferecidos pelas bibliotecas de duas das universidades pesquisadas são: o empréstimo entre bibliotecas; serviço de cópia de documentos; normalização de documentos; e catalogação na fonte, totalizando quatro opções de serviços. O empréstimo de *e-books* foi assinalado como oferecido pelas bibliotecas de apenas uma das universidades pesquisadas.

O serviço de entrega de material bibliográfico via correio e a Disseminação Seletiva de Informação (DSI) não foram assinalados entre as alternativas oferecidas. Vale observar que nenhuma biblioteca das universidades pesquisadas oferece aos alunos a distância, todas as doze opções de serviços listadas no questionário.

Em relação às ações necessárias para garantir maior participação das bibliotecas universitárias no apoio à EAD, pediu-se aos coordenadores que qualificassem as medidas conforme o grau de relevância.

A maioria dos entrevistados mostrou postura favorável à implantação de medidas visando garantir maior participação das bibliotecas universitárias no apoio à EAD, pois considerou as seguintes opções como **Totalmente Relevante**: a qualificação de bibliotecários que trabalham em Bibliotecas Universitárias para atenderem os estudantes dos cursos semipresenciais; a criação de rede para cooperação entre bibliotecas para melhor atender à Educação Superior a Distância; a criação de Programas para o desenvolvimento da

competência em informação dos estudantes dos cursos de graduação a distância; e a existência de bibliotecários voltados ao atendimento dos estudantes dos cursos de graduação a distância. E como **Muito Relevante**: a realização de eventos, com foco em EAD, organizados pelas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação; e a criação de uma comunidade de prática para o compartilhamento de experiência e aprendizagem entre os bibliotecários em relação ao atendimento da comunidade de Educação Superior a Distância.

Dois dos entrevistados comentaram sobre os aspectos relacionados à falta de infraestrutura e de recursos, tanto humano quanto financeiro, como obstáculos para dar maior apoio à comunidade acadêmica *off-campus*.

Porém, a falta de comunicação entre os bibliotecários e os envolvidos com a EAD, conforme bem colocou um dos entrevistados, tende a ser uma barreira para a oferta de serviços, que pode comprometer o papel da biblioteca universitária no apoio à EAD, e prejudicar a mediação da informação a esta parcela da comunidade acadêmica.

5.2 COORDENADORES DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA NO CEDERJ

Buscou-se identificar a percepção dos coordenadores dos cursos de graduação em: Administração Pública (UFF/CEDERJ/UAB) e Licenciatura em História (UNIRIO/CEDERJ/UAB) em relação ao papel da biblioteca na EAD. O coordenador do Curso de Licenciatura em Química não conseguiu participar da pesquisa a tempo. Um dos coordenadores, ao emitir a sua visão a respeito do papel da biblioteca, alertou para alguns problemas:

- “Para os cursos de ciências humanas, uma biblioteca defasada ou com poucos livros, é um grande implicador na qualidade do curso. Na minha opinião, deveria-se investir maciçamente em bibliotecas virtuais, base de dados de periódicos e profissionais qualificados para trabalharem nestas bibliotecas, porque nossos polos hoje não contam com bibliotecários. O espaço de uma boa biblioteca é muito mais do que um local onde se pode encontrar os livros indicados nos cursos, é um espaço de pesquisa, de encontro, de contato com a literatura, com o mundo dos livros, e isso é uma experiência que a maioria dos nossos alunos nunca teve ou vai sair da universidade sem ter”.

Quanto à inexistência de bibliotecários nos polos, a tendência, de acordo com a literatura, é que este problema seja sanado com a implantação do curso de graduação em Biblioteconomia na modalidade a Distância, aprovado no Edital nº 012/2012, cujo material didático será produzido pela UFRJ, que irá formar bibliotecários para trabalharem nesses locais (UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL, 2013). Vale destacar que, o fato de

existirem bibliotecários nos polos de ensino não tira a responsabilidade das bibliotecas universitárias em atender aos estudantes de Educação Superior a Distância.

Quando inquiridos se o uso das bibliotecas (tanto as dos polos de ensino, como as universitárias) e dos seus produtos e serviços pelos estudantes estão previstos no planejamento dos cursos, ambos disseram que sim, mas um dos respondentes afirmou que o uso das bibliotecas está previsto apenas nos polos. E o uso das bibliotecas universitárias não foi citado por nenhum entrevistado, o que confirma que somente o uso da biblioteca do polo é levado em conta. Seria adequado que também fosse considerado o uso dos serviços das bibliotecas nas universidades.

Para garantir a qualidade na oferta dos serviços pelas bibliotecas universitárias, a participação do bibliotecário, assim como a comunicação deste profissional com os docentes e discentes são consideradas ações essenciais, para o cumprimento efetivo do papel da biblioteca na mediação da informação, na Educação Superior a Distância.

Quando perguntados se consideram, no planejamento dos cursos, a participação do bibliotecário a fim de criar produtos e serviços informacionais para os alunos de EAD, a não participação de tal profissional nesta etapa foi confirmada pelos dois coordenadores de cursos.

Um dos entrevistados disse: “Em nosso caso, não tivemos a participação deste profissional no planejamento do curso, mas acho que é muito importante, principalmente agora, com o curso estruturado, onde temas como normatização de TCC, fichas catalográficas, acesso a livros, nos polos e virtualmente, são recorrentes nos debates do curso”. O outro entrevistado respondeu que: “Não há este serviço em nenhum dos polos”. Considerando as respostas dadas, observa-se que um coordenador de curso se mostrou favorável à participação do bibliotecário no planejamento do curso, enquanto o outro, não opinou a respeito.

Pedi-se aos coordenadores para dizerem de que forma as bibliotecas das universidades participantes no Consórcio CEDERJ podem contribuir para apoiar a Educação Superior [a Distância]. Seguem-se as sugestões dos entrevistados:

- “Primeiro é entendendo que os alunos SÃO ALUNOS DAS UNIVERSIDADES e não realizando qualquer tipo de distinção entre alunos presenciais e a distância. Em seguida, é buscar sistema de empréstimo adequado às necessidades dos alunos e, principalmente, serviços online”.
- “Maior diálogo entre as necessidades de aquisição de materiais dos polos e do presencial, estímulo ao empréstimo entre bibliotecas, criação de bibliotecas volantes/itinerantes, maior agilidade na compra e catalogação das novas aquisições”.

Os comentários permitem concluir que há necessidade de apoio das bibliotecas universitárias em relação à implantação de sistema de empréstimo, serviços *online* e estímulo ao empréstimo entre bibliotecas. Porém, o que se observou a partir das respostas desses entrevistados, é a inexistência de comunicação com os bibliotecários que trabalham nas universidades. Acredita-se que esse é um dos principais obstáculos a ser superado para as bibliotecas universitárias poderem desempenhar um papel mais participativo na EAD.

5.3 DISCENTES DE GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA

No modelo de uso da informação proposto por Choo (2006), a etapa da necessidade de informação ocorre quando o indivíduo percebe a lacuna existente no seu nível de conhecimento, e usa estratégias para 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.

Participaram da pesquisa: 8 discentes do Curso A, 9 do Curso B e 13 do Curso C.

Buscou-se identificar, ainda que de maneira genérica, se as necessidades de informações desses estudantes da graduação a distância são atendidas com o uso das bibliotecas dos polos. A percepção dos alunos dos três cursos em relação à suficiência dos materiais nas bibliotecas dos polos varia de um curso para o outro. Vale destacar que os alunos do Curso A responderam de duas formas: enquanto a maioria (63%) não considera os materiais suficientes, outra parte (37%) não usa a biblioteca do polo. Tais respostas refletem o problema que eles têm em relação à falta de bibliografia básica do curso na biblioteca do polo do curso de onde estudam.

Em contrapartida, a maioria dos estudantes do Curso C (54%) e uma parcela do Curso B (44%) consideram os materiais disponíveis nas bibliotecas dos polos de onde estudam suficientes para a realização das suas pesquisas. Observa-se também que uma parcela de alunos do Curso B (33%) e do Curso C (23%) também não usam as bibliotecas dos polos de onde estudam. Entre os que consideram insuficientes os materiais bibliográficos disponíveis nestes espaços, 11% são do Curso B e 15% do Curso C.

Procurou-se identificar se os estudantes da graduação a distância são estimulados pelos tutores a usarem as bibliotecas universitárias e a solicitarem auxílio a um bibliotecário, caso estes não encontrem as informações, os livros e/ou artigos que necessitam para realizar as suas pesquisas. 77% dos alunos do Curso B; 50% do Curso A; e 30% do Curso C afirmaram que **sim**. Entre os que disseram que **não** são estimulados a usarem às bibliotecas universitárias, 70% são estudantes do Curso C; 50% são do Curso A; e 23% do Curso B.

Mesmo não havendo unanimidade nas respostas, é possível inferir que os alunos não são estimulados a usarem as bibliotecas universitárias para pesquisar livros e/ou artigos que necessitam. Pois a maioria dos estudantes dos três cursos afirmou que são estimulados a pesquisar na Internet, consultar as apostilas e livros nas bibliotecas dos polos. Por outro lado, alguns discentes, afirmaram que o polo e a plataforma deveriam oferecer suporte suficiente.

Em vista disso, destaca-se que a diversidade de fontes de informação precisa ser ampla, não devendo ficar restrita apenas ao uso da internet ou ao uso da biblioteca da universidade, e tampouco deve ficar limitada ao uso da biblioteca do polo. Há necessidade de estimular os alunos *off-campus* a usarem, no processo de busca por informação, a maior quantidade e diversidade de fontes informacionais possíveis sem, contudo, desconsiderar a qualidade de tais fontes.

Quando solicitados a apresentarem sugestões em relação à participação da biblioteca na EAD, algumas ações foram destacadas pelos alunos pesquisados como: a necessidade de investimento na aquisição, na variedade e na facilidade de localização e acesso às bibliografias atualizadas dos cursos; além de resolução de problemas que impedem ou dificultam o acesso às obras, como a falta de *links* para fontes de pesquisa na plataforma CEDERJ, a falta de disponibilização de acervos digitais, falta de acesso aos catálogos de bibliotecas dos polos e das bibliotecas universitárias, além de problemas com acesso ao sistema eletrônico. Embora tais problemas sejam mais visíveis em alguns cursos do que em outros, a questão da bibliografia é um aspecto que se observa em comum nos três cursos.

Outra questão destacada pelos estudantes dos três cursos refere-se aos ambientes de bibliotecas, por exemplo, a modernização dos espaços nas bibliotecas, flexibilidade no horário de atendimento, incentivo à realização de pesquisas nesses locais, mecanismos para estimular à visitação, e que estes ambientes sejam mais usados para socialização [entre as pessoas]. Na opinião de alguns alunos, o uso das bibliotecas seja para a realização de pesquisas, seja para socialização poderia ser mais estimulado.

A problemática de não haver bibliotecários nos polos foi apontada pelos estudantes de dois cursos.

Considerando as falas dos alunos dos três cursos, é possível concluir que os comentários foram mais direcionados ao que é esperado das bibliotecas dos polos. Apenas os discentes de um dos cursos propuseram a melhoria no acesso ao sistema eletrônico acadêmico da universidade à qual estão vinculados, que tem impossibilitado o acesso ao serviço de empréstimo de livros nas bibliotecas universitárias da instituição onde estão matriculados.

Entende-se, que além de oferecer e divulgar os serviços, as bibliotecas universitárias

têm um importante papel no estímulo à aprendizagem dos estudantes na Educação Superior, sejam estes da modalidade presencial ou a distância (semipresencial). A análise das respostas fornecidas pelos envolvidos na pesquisa permite perceber a necessidade de maior incentivo da participação das bibliotecas universitárias na EAD.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Educação Superior a Distância pode ser analisada através de várias perspectivas teóricas. Optou-se pela análise do papel das bibliotecas universitárias no apoio à aprendizagem e no atendimento as necessidades informacionais dos estudantes que cursam a graduação na modalidade à distância. O Consórcio CEDERJ foi escolhido para a pesquisa empírica, por abrigar uma grande variedade de cursos, tanto os de graduação, como os de pós-graduação, oferecidos pelas universidades públicas consorciadas.

Nesta investigação foram consideradas apenas as bibliotecas universitárias, ficando, portanto, fora da pesquisa as bibliotecas dos polos presenciais de ensino, não só devido à falta de bibliotecários nestes locais, mas também porque entende-se que, mesmo se houvesse a presença de tais profissionais, estes espaços podem ser considerados uma extensão ou uma continuação das bibliotecas acadêmicas. Com isso em mente, trabalhou-se com o pressuposto de que as bibliotecas universitárias têm um importante papel a exercer nos programas de educação à distância em relação ao apoio à aprendizagem e no atendimento às necessidades informacionais dos estudantes *off-campus* dos cursos de graduação no Rio de Janeiro.

Foi verificado na literatura que as bibliotecas universitárias têm exercido um papel central no apoio aos estudantes de EAD em alguns países. Os bibliotecários trabalham em parceria com professores e estudantes *off-campus*. Todavia, no estudo realizado, observa-se o enfraquecimento do papel das bibliotecas universitárias na Educação Superior a Distância, não só através das falas dos entrevistados, mas também pelas poucas ações de apoio aos estudantes que cursam esta modalidade de ensino, o que permite constatar o despreparo das bibliotecas acadêmicas estudadas em atender ao público que estuda fora do campus universitário, bem como a falta de comunicação e entrosamento entre bibliotecários e os professores pesquisados.

Para que ocorra maior apoio das bibliotecas de universidades públicas na Educação Superior a Distância no Estado do Rio de Janeiro, bem como a cooperação entre os atores envolvidos são apresentadas algumas recomendações, com base nos resultados da pesquisa:

Oferta do serviço de empréstimo por via postal, e renovação através do sistema online; aquisição cooperativa tanto de *e-books*, quanto de livros impressos; **empréstimo entre bibliotecas**; maior investimento por parte das IES **na melhoria dos recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs)** empregadas nos cursos a distância, para os alunos **terem acesso aos e-books** nos polos e até mesmo de suas casas; criação de estratégias, com base no **marketing de informação**; uso de *websites* e **das redes sociais** de bibliotecas universitárias para realização de treinamentos no uso de fontes de informação e estratégias de pesquisa; **visitação e palestras nas bibliotecas universitárias**, reunindo alunos e professores, promovendo a socialização do conhecimento; estímulo a **cultura informacional favorável** à abertura de diálogos, e compartilhamento de recursos, serviços e informações entre as universidades e o Consórcio CEDERJ para o atendimento de qualidade aos alunos de Educação Superior a Distância; **criação de Programas para o desenvolvimento da competência em informação** dos estudantes dos cursos de graduação a distância; e **realização de estudos de comportamento de busca e uso da informação** com estudantes de diferentes cursos de graduação e pós-graduação na modalidade a distância.

Verificou-se também na pesquisa que existem poucas oportunidades e ambientes para o estímulo à troca de experiências e aprendizagem entre bibliotecários em relação às estratégias de apoio à Educação Superior a Distância. Portanto, considera-se que algumas ações tais como: **qualificação de bibliotecários; criação de rede para cooperação entre bibliotecas; e realizações de eventos, com foco em Educação Superior a Distância**, poderiam ser organizadas por instituições das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, de forma a fortalecer o apoio das bibliotecas universitárias na mediação da informação na EAD.

Espera-se que esta pesquisa possa ensejar novos estudos com aprofundamento das questões apontadas, e que contribua para a melhoria dos cursos de Educação Superior a Distância, oferecidos pelas universidades públicas no Estado do Rio de Janeiro.

REFERÊNCIAS

ALA CONNECT CONFERENCE SCHEDULER. **Embedded Librarian Best Practices: You Can Do It, We Can Help**. 2012. Disponível em: <<http://ala12.scheduler.ala.org/node/152>>. Acesso em: 05 fev. 2013.

ALMEIDA, Carlos Cândido de. Mediação como processo semiótico: em busca de bases conceituais. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 13., Rio de Janeiro, RJ, 2012. **Anais ...** Rio de Janeiro, 2012.

17p. Disponível em:

<http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/98138/mod_resource/content/1/Media%C3%A7%C3%A3o%20como%20processo%20semi%20B3tico%20em%20busca%20de%20bases%20conceituais.pdf>. Acesso em: 01 mar. 2013.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens.

Pesq. Bras. Ci. Inf., v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000007770&dd1=36548>>. Acesso em: 01 mar. 2013.

ALVAREZ, Ana Maria Torres. **Algumas informações complementares:** Avaliações do CIQEAD 2005-2007. Disponível em:

<<http://www.ricesu.com.br/ciqead2007/complementares.php>>.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Distance Learning Section. 2008. Disponível em: <<http://caspien.switchinc.org/~distlearn/committees/guidelines/revisions1105.html>>. Acesso em: 04 jul. 2011.

_____. Standards for Distance Learning Library Services. 2008. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>>. Acesso em: 01 ago. 2012.

_____. Guidelines for Distance Learning Library Services. 1998. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/guidelinesdistancelearning.cfm>>. Acesso em: 04 jul. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância.** Brasília, DF: Ministério da Educação, 2012. 34p. Disponível em:

<http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2012/instrumento_com_alteracoes_maio_12.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2012.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias.** Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004. 185 p.

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2012. Disponível em: <<http://www.cederj.edu.br/cederj/>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2.ed. São Paulo: Ed. Senac, 2006. p. 110-120.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira et al. Sistema de Bibliotecas da UFMG: criação de um setor de apoio às bibliotecas pólos de EAD. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Gramado, RS, 2008. **Anais...** Gramado, RS, 2008. Disponível em: <[www.eventweb.com.br/snbu2012/specific-files/.../index.php?file.../snbu2012_6737_1340583168\(3\).pdf](http://www.eventweb.com.br/snbu2012/specific-files/.../index.php?file.../snbu2012_6737_1340583168(3).pdf)>. Acesso em: 06 set. 2012.

DISTANCE LIBRARY SERVICES CONFERENCE, 15., Memphis. Tennessee: *Off-Campus*

Library Services Departament, 2012. Disponível em:<
<http://ocls.cmich.edu/conf2012/presentations.php>>. Acesso em: 30 jul. 2012.

FUNDAÇÃO CENTRO DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Edital para o concurso de seleção pública para a educação superior a distância. Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia, 2012. Disponível em:<
http://vestibular.cederj.edu.br/vestibularesanteriores/2012_2/documentos/editais%20e%20anos/Edital%20Vestibular%202012-2.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2013.

GEORGE MASON UNIVERSITY LIBRARIES. **Distance education library services to faculty**: this guide is intended to provide an introduction to the university libraries services specific to distance education faculty and their students. 2013. Disponível em:
<<http://infoguides.gmu.edu/content.php?pid=289392&sid=2397679>>. Acesso em: 05 fev. 2013.

GOMES, H.F.; PRUDÊNCIO, D.S.; CONCEIÇÃO, A.V. da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na *web*. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 145-156, set./dez. 2010. Disponível em:< <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9047/4812>>. Acesso: 05 fev. 2013.

LAMOND, Heather; CHISHOLM, Elizabeth. Information Literacy Development at a Distance: Embedded or Reality? In: DISTANCE LIBRARY SERVICES CONFERENCE, 15., Memphis. **[Oral Work]** Tennessee: Off-Campus Library Services Departament, 2012. Disponível em:< ocls.cmich.edu/conf2012/.../Lamond.ppsx>. Acesso em: 30 jul. 2012.

LEMOS, Antonio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra (org.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005. p.101-119.

MATTOS FILHA, Mara Helena Forny. **Serviços das bibliotecas na educação a distância**: estudo de caso no consórcio CEDERJ. 2009. 129 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia e Documentação). Instituto de Arte e Comunicação Social. UFF, 2009.

PARNELL, Stephen. Redefining the Cost and Complexity of Library Services for Open and Distance Learning. **International Review of Research in Open and Distance Learning.**, v.3, n.2, p. 1-15, oct. 2002. Disponível em: <
<http://www.irrodl.org/content/v3.2/parnell.html>>. Acesso em: 12 set. 2012.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. Biblioteca Universitária. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU). Fortaleza, c1998. Disponível em: <<http://www.biblioteca-servicos.ufc.br/snbu.html>> Acesso em: 12 jan. 2012.

SILVA, Vinícius Farias da. **O papel do e-book reader no presente e no futuro das bibliotecas**. 2011. 120 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Departamento de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, 2011. Disponível em:<
bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/.../2011_ViniciusFariasdaSilva.pdf>. Acesso em: 12 set. 2012.

SMIT, Johanna. W. Novas abordagens na organização, no acesso e na transferência da informação. In: SILVA, Helen de Castro; BARROS, Maria Helena T. C. de (Org.). **Ciência da Informação: múltiplos diálogos**. Marília: UNESP, 2009. p. 57-66. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Publicacoes/helen_e%20book.pdf>. Acesso em: 24. Set. 2013.

STEPHENS, K; UNWIN, L; BOLTON, N. The use of libraries by postgraduate distance learning students: a mismatch of expectations. **Open Learning**, v.12, n.3, p. 25-33, 1997.

_____; _____. Libraries, Distance Education and Independent Thinking. **The Journal of Library Services for Distance Education**. State University of West Georgia - Carrollton, Geórgia, vol. 1, n° 1 - Agosto de 1997. Disponível em: <<http://www.serprofessor.universitario.pro.br/m%C3%B3dulos/pesquisando-bibliografia-internet/heart-matter-libraries-distance-education-and-independent-#.UFoGELKPVrM>>. Acesso em: 19 set. 2012.

TORRES, Cláudio. **A bíblia do Marketing Digital**. São Paulo: NOVATEC, 2009. 400p.

UNIVERSIDAD CARLOS III. **Servicios para estudios semipresenciales**: vicerrectorado de infraestructuras, médio ambiente y calidad: servicio de biblioteca. Madrid, Es: [s.n.], 2013. 2f. Disponível em: <http://www.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/sobre_la_biblioteca/copia_servicios/guia-semipresenciales-nueva.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2013.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. **O que é?** Disponível em: <http://www.uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=18>. Acesso em: 04 jul. 2011.

_____. **UFRJ irá desenvolver material didático para curso de biblioteconomia da UAB**. 2013. Disponível em: <http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=206%3Aufrij-ira-desenvolver-material-didatico-para-curso-de-biblioteconomia-da-uab&catid=1%3Anoticia&Itemid=7>. Acesso em: 26 fev. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. **E-books assinados**. 2013. Disponível em: <<http://unesp.br/cgb/conteudo.php?conteudo=1141>>. Acesso em: 05 fev. 2013.

UNIVERSIDADE LUTERANA BRASILEIRA. **Biblioteca virtual universitária 3.0**. 2013. Disponível em: <<http://www.ulbra.br/novo-comuns/pages/biblioteca-virtual.html>>. Acesso em: 05 fev. 2013.