

# A OFERTA DE SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO PARA ALUNOS DE CURSOS DE GRADUAÇÃO NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Supply of information services and products for students of undergraduate courses on distance learning mode

**Débora Elena Speranza do Nascimento**

[deboraelena.sn@gmail.com](mailto:deboraelena.sn@gmail.com)

Bacharel em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro.

**Nysia Oliveira de Sá**

[nysia@facc.ufrj.br](mailto:nysia@facc.ufrj.br)

Docente do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Doutora em Políticas públicas e formação humana pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro.

**RESUMO:** A expansão da Educação a Distância - EaD, ao longo do tempo, possibilitou a ampliação dos números de cursos e oferta de vagas nas universidades, ocasionando também alterações significativas nos processos de ensino e aprendizagem. Nesta perspectiva, a presente pesquisa procurou refletir sobre a atuação das bibliotecas universitárias no contexto da EaD, visando identificar a percepção destas quanto às mudanças que ocorrem no ambiente da universidade, no qual estão inseridas, de modo a cumprir efetivamente seu papel social como disseminadora de informação. Assim, foi realizado o estudo de caso das bibliotecas universitárias integrantes do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro - SiBI/UFRJ, com objetivo geral de verificar se estas bibliotecas prestam serviços e oferecem produtos de informação aos alunos matriculados nos cursos de graduação na modalidade a distância da universidade. Para isso, foi adotado como procedimento metodológico a pesquisa qualitativa, desenvolvida no campo bibliográfico, por meio da pesquisa bibliográfica e documental, com vistas a construir o referencial teórico, e no campo empírico, por meio de contato direto com os gestores das bibliotecas universitárias selecionadas e com a coordenação do SiBI/UFRJ, utilizando a técnica de entrevistas para coleta de dados. Nesta pesquisa foram selecionadas as bibliotecas que atendem diretamente as áreas de conhecimento dos cursos de graduação a distância, oferecidos pela UFRJ no Consórcio CEDERJ, sendo os dados obtidos confrontados com a literatura revisada, por meio de análise qualitativa. Como resultado foi possível inferir que, no caso das bibliotecas analisadas, o atendimento aos alunos

dos cursos de graduação a distância não ocorre do mesmo modo que aos alunos dos cursos de graduação presencial. Apesar da existência desse atendimento, este ainda não se encontra formalizado, apoiado em políticas que considerem os alunos dos cursos a distância efetivamente como parte do corpo discente da universidade e, por conseguinte, público-alvo das bibliotecas. Por fim, foram propostas recomendações a serem implantadas tanto no âmbito institucional, quanto no âmbito das bibliotecas integrantes do SiBI/UFRJ, de modo a propiciar a inclusão dos alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância efetivamente no corpo discente da universidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Bibliotecas Universitárias. Educação a Distância. Serviços e Produtos de Informação. Gestão de Unidades de Informação. Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ – SiBI/UFRJ.

**ABSTRACT:** The expansion of distance learning mode, over time, made possible the enlargement of the number of courses and vacancies in universities, causing also significant changes in teaching and learning processes. In this perspective, the present study sought to reflect on the role of university libraries in the context of distance learning, aiming to identify their perception about changes in the university environment in which they are inserted, in order to effectively fulfill their social role as information disseminators. Thus, this work studies the case of university libraries members of Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro - SiBI/UFRJ. It's main objective is to verify that these libraries provide services and offer information products to students enrolled in undergraduate courses in the distance learning mode. It was adopted, as methodological procedures, a qualitative research developed through the bibliographical and documentary research, in order to build the theoretical field. For the empirical part, the interview technique was used to collect data through direct contact with the managers of selected university libraries and with the coordination of SiBI/UFRJ. This research selected the libraries that directly serve the areas of knowledge of undergraduate distance learning courses offered by UFRJ to the Consórcio CEDERJ, and the data obtained were confronted with the literature reviewed, over qualitative analysis. As a result, it was possible to deduce that, in the case of the libraries analyzed, the service provided to students of undergraduate distance learning courses does not happen the same way that the one provided to students of undergraduate courses on campus. Despite the existence of this service, it is not yet formalized, supported by policies that consider students of distance learning courses effectively as part of the student's body of the university and therefore a target of public libraries. Finally, recommendations were proposed to be implemented both at the institutional level, and within the libraries members of SiBI/UFRJ, in order to facilitate the effective inclusion of students of undergraduate courses in the distance learning mode.

**KEYWORDS:** University Libraries. Distance Learning. Information Services and Products. Management Information Units. Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ – SiBI/UFRJ.

## 1 Introdução

A ampliação da Educação a Distância - EaD tem sido impulsionada pelos avanços das tecnologias de informação e comunicação - TIC. Tais mudanças se refletem em toda a estrutura das Instituições de Ensino Superior - IES, desde o seu planejamento estratégico (infraestrutura, recursos humanos e financeiros etc.) até na gestão de serviços e produtos de informação das bibliotecas universitárias (perfil dos alunos, comportamento na busca da informação entre outros fatores), às quais os cursos estão vinculados.

Neste contexto, busca-se verificar se as bibliotecas de IES, que oferecem cursos de graduação na modalidade a distância, prestam serviços e oferecem produtos de informação aos alunos desses cursos, do mesmo modo que aos alunos dos cursos de graduação na modalidade presencial<sup>1</sup>.

Assim, procura-se identificar se as bibliotecas das universidades estão atentas às mudanças constantes nos cenários das comunidades (discente, docente, técnico-administrativo), as quais deverão servir, dentre elas os alunos de graduação dos cursos na modalidade a distância, de modo a propiciar acesso às coleções, aos serviços e aos produtos disponíveis nas bibliotecas.

<sup>1</sup> Este artigo tem por base o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Serviços e produtos de informação para alunos dos cursos de graduação na modalidade de educação a distância: o caso das bibliotecas universitárias da UFRJ, elaborado, no primeiro semestre de 2016, no Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da UFRJ.

Outro aspecto a ser ressaltado é que este estudo poderá contribuir para o desenvolvimento da área de Biblioteconomia em sua relação interdisciplinar com a área de Administração, visto que provocará reflexão em relação ao planejamento e gestão dos serviços e produtos de informação em bibliotecas universitárias, tendo em vista que estes devem ser constantemente avaliados e redesenhados.

Optou-se por analisar bibliotecas universitárias inseridas em Instituições Públicas de Ensino Superior - IPES sediadas no estado do Rio de Janeiro, que ofereçam cursos de graduação na modalidade a distância. Acresce, que as IPES no estado, tanto as da esfera estadual quanto as da esfera federal, oferecem estes cursos por intermédio da Fundação Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro - CECIERJ, por meio do Consórcio Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro - CEDERJ, em parceria com o Governo do Estado do Rio de Janeiro, a Universidade Aberta do Brasil - UAB e

convênio com as Prefeituras dos municípios onde se localizam os polos regionais de atendimento. São universidades participantes do Consórcio CEDERJ a: Universidade Estadual do Norte Fluminense - UENF, Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ, Universidade Federal Fluminense - UFF, Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ e Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO, e também o Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - CEFET/RJ e o Instituto Federal Fluminense - IFF. Nesse grupo, decidiu-se utilizar como estudo de caso as bibliotecas universitárias da UFRJ, integrantes do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ - SiBI/UFRJ.

O objetivo geral definido foi verificar se as bibliotecas universitárias integrantes do SiBI/UFRJ prestam serviços e oferecem produtos de informação aos alunos matriculados nos cursos de graduação na modalidade a distância da universidade, sendo seus objetivos específicos:

- a) identificar ações inseridas nos documentos de gestão das bibliotecas, alusivas aos alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância;
- b) mapear os serviços e produtos de informação disponibilizados aos usuários das bibliotecas da UFRJ, de uma forma geral;
- c) propor recomendações que possam subsidiar ações para que os alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância integrem efetivamente a comunidade de usuários do SiBI/UFRJ.

A pesquisa se estrutura em seis seções, a primeira seção, Introdução, apresenta o tema de estudo, seu contexto, o problema levantado, a justificativa e os objetivos que nortearam a pesquisa; a segunda seção, Referencial Teórico, expõe a revisão da literatura sobre os tópicos de Educação a Distância, bibliotecas universitárias, serviços e produtos de informação e gestão de unidades de informação, que servirão como fundamentação teórica para embasar o estudo; a terceira descreve a instituição, campo da pesquisa; a quarta demonstra os procedimentos metodológicos adotados; a quinta apresenta a análise e interpretação dos dados e a sexta aponta recomendações propostas e considerações sobre a pesquisa.

## 2 Referencial teórico

Existem diversas definições na literatura sobre EaD, nas quais se destacam alguns aspectos e características. Peters (2004) salienta que a EaD possui um formato de ensino e aprendizagem que não é bem definido e fixo e que sempre esteve em estado de transição. O autor aborda, ainda, que em debates sobre o tema, os referenciais utilizados na formação das diferentes noções, conceitos, modelos ou desenvolvimento da EaD sofrem influências dos diversos cenários culturais e tradições de ensino e aprendizagem.

Acrescenta, ainda, que existe diferença estrutural entre a educação superior convencional e educação superior a distância. Contudo, pensar que a distância e a importância da mídia técnica empregada são as únicas diferenças existentes e que o restante do processo de ensino-aprendizagem permanece idêntico, se constitui, na sua visão, um erro. Isto porque a aprendizagem a distância não é apenas uma aprendizagem convencional com a ajuda de uma mídia técnica em particular, mas sim uma abordagem totalmente diferente, com estudantes, objetivos, métodos, mídias e estratégias variadas e, acima de tudo, objetivos diversos na política educacional (PETERS, 2004).

No entendimento de Preti (2009) o foco na EaD não deve estar centrado na distância, mas sim nos processos formativos, na educação. Para ele, abordar a EaD é, antes de tudo, tratar do termo educação para em seguida tratar de educação a distância, uma vez que, educação se refere ao “[...] processo de constituição histórica do sujeito, através do qual se torna capaz de projeto próprio de vida e de sociedade, em sentido individual e coletivo[...]” (DEMO, 1998, p. 19 apud PRETI, 2009, p. 39-40).

O autor ressalta, ainda, a dificuldade na conceituação de EaD, apontando algumas características fundamentais para o processo educativo a distância como: professores e alunos estão separados no tempo e no espaço; canais humanos e tecnológicos são utilizados na interação entre professores e alunos; mudanças no sentido dos conceitos de tempo, espaço, presencialidade e distância; estrutura organizacional complexa a serviço do aluno – rede integrada de comunicação, orientação acadêmica, produção de material didático, gestão e avaliação; e o processo de construção na aprendizagem ocorre de forma independente, individualizada, autônoma e ao

mesmo tempo de forma coletiva, por meio de interações sociais. (PETRI, 2009) Enquanto no processo de ensino e aprendizagem de forma direta os professores atuam como mediadores entre o aluno e o conhecimento, propondo ações e atividades que possibilitem o desenvolvimento cognitivo do estudante, na interação indireta, o professor se apoia nos meios de comunicação para transmitir os conteúdos necessários ao desenvolvimento do aluno, sendo esta relação educativa, fundamental para a EaD (PRETI, 2009).

A questão do uso de tecnologias na prática educacional, especificamente, na modalidade de EaD apresenta limitações quanto à sua aplicação, visto que o aluno precisa ter certas características, como motivação, maturidade e autodisciplina, para se desenvolver durante o curso. Desse modo, as instituições responsáveis pela oferta dos cursos necessitam considerar o contexto e as necessidades de seu público, bem como adotar tecnologias viáveis e acessíveis a população que esta pretende servir.

É preciso ressaltar, ainda, que no processo de democratização do conhecimento é fundamental reconhecer as possibilidades e limitações do acesso à educação, vislumbrando sempre as potencialidades e os contextos das populações na definição da modalidade educacional a ser adotada e na oferta de vagas, de forma a permitir o desenvolvimento educacional dos estudantes. Especificamente, a EaD proporciona oportunidades de ensino e aprendizagem àqueles que não estão próximos das universidades, ou que necessitem estudar em tempos e espaços não determinados, podendo assim realizar suas atividades educacionais no seu ritmo, de forma individual.

Pode parecer que a EaD se constitui em assunto recente, mas tanto no Brasil quanto no mundo essa modalidade de ensino já vem ocorrendo há bastante tempo. De acordo com Peters (2004, p. 45-46) houve três períodos significativos na EaD, cada um superando o anterior em sua viabilidade:

- (1) A instrução por correspondência, que acompanhou a industrialização do trabalho, preenchendo lacunas e compensando as deficiências do sistema educacional, especialmente no treinamento profissional [...].
- (2) A educação a distância nos anos 1970, 1980 e 1990 [...]. Não apenas expandiu a capacidade das universidades, como também desenvolveu novas formas da combinação de trabalho e estudo, introduziu

estudos universitários regulares na educação de adultos e inspirou e efetuou importantes inovações pedagógicas.

(3) A educação a distância informatizada, [...] agora irá assumir a maior importância, já que pode contribuir substancialmente por meio de suas abordagens, técnicas, estratégias, avanços para o desenvolvimento da universidade do futuro.

Para o autor, em cada um destes períodos, a EaD realizou tarefas diferentes, assim ganhando importância, que pode ser relacionada às tecnologias utilizadas em cada período, expandindo seus serviços para um número cada vez maior de alunos, que precisavam de educação e que não tinham outro meio disponível de adquirir conhecimento, se tornando relevante ao permitir que governos e escolas superassem emergências educacionais ou minimizassem suas consequências (PETERS, 2004).

Fazendo breve retrospecto histórico no Brasil, a modalidade de ensino por correspondência surgiu no início do século XX voltada para o ensino profissionalizante, com o uso de materiais impressos para a disseminação do conhecimento. A partir de 1923, foram acrescentados ao ensino os recursos radiofônicos para, junto com o material didático impresso, ampliar o acesso de adultos à profissionalização, adultos estes, que já se encontravam inseridos no mercado de trabalho.

O advento da televisão propiciou, a partir de 1972, a ampliação da educação na modalidade a distância para a promoção da alfabetização e a continuação dos estudos de ensino fundamental e médio, sempre coexistindo com os demais recursos usados. No que se refere ao ensino superior, a modalidade de EaD surgiu, no Brasil, a partir de política governamental, no fim da década de 70, cujo objetivo foi o aperfeiçoamento de professores, por meio da formação continuada, os quais já atuavam no ensino fundamental.

Depois, com a institucionalização do ensino superior na modalidade a distância e a ampliação do acesso à internet, surgiram cursos de graduação tanto em instituições de ensino superior públicas quanto privadas, o que possibilitou o acesso de indivíduos interessados em estudar e que se encontravam geograficamente distantes destas instituições de ensino.

2 Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

A educação a distância no Brasil foi oficializada por meio da Lei de Diretrizes e

Bases da Educação Nacional - LDB<sup>2</sup>, na qual estabelece "[...] a possibilidade de uso orgânico da modalidade de educação a distância em todos os níveis e modalidades de ensino [...]" (BRASIL, 2007, p. 5), e regulamentada pelo Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, em que

[...] ficou estabelecida a política de garantia de qualidade no tocante aos variados aspectos ligados à modalidade de educação a distância, notadamente ao credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação, harmonizados com padrões de qualidade enunciados pelo Ministério da Educação (BRASIL, 2007, p. 5).

Destaca-se nesse decreto, alguns requisitos para o credenciamento da instituição para a oferta de cursos e programas na modalidade a distância como a instalação de bibliotecas com horário de funcionamento e atendimento adequados aos estudantes a distância e acervo eletrônico com possibilidade de acesso por meio de redes de comunicação.

Ainda no que tange às bibliotecas, de acordo com o Ministério da Educação - MEC (BRASIL, 2007), existem categorias pedagógicas, de recursos humanos e infraestrutura que devem ser expressas no projeto do curso de EaD, tais como: constituir corpo técnico-administrativo integrado ao curso com objetivo de prestar serviço adequado tanto na sede quanto nos polos; possibilitar acesso ao acervo existente nas bibliotecas existentes na sede das IES. Já no que tange à gestão acadêmico-administrativa, orienta no sentido de oferecer aos estudantes de curso a distância as mesmas condições e suporte que o presencial.

Neste contexto, surgem novas possibilidades organizacionais nas bibliotecas universitárias e a necessidade de estarem atentas, entre outros aspectos, a este segmento de alunos. Assim, se faz necessário refletir sobre questões que envolvem as bibliotecas universitárias, como seus serviços e produtos de informação e sua gestão.

A biblioteca como organização, dotada de funções e objetivos visa atender às necessidades da comunidade em que está inserida, sendo definida como “[...] coleção organizada de registros da informação, assim como os serviços e respectivos pessoal, que têm a atribuição de fornecer e interpretar esses registros, a fim de atender às necessidades de informação, pesquisa, educação e recreação de seus usuários” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 48).

Em uma perspectiva mais específica, bibliotecas universitárias, segundo Cunha (2010), são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços, que visam apoiar às atividades acadêmicas de pesquisa, ensino e extensão e têm por missão proporcionar acesso ao conhecimento, se mantendo modernizadas e atuantes no atendimento as necessidades informacionais de seu público-alvo. Público este que demanda por informações confiáveis, de forma cada vez mais ágil e independente do tempo e espaço, permitindo que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida.

Os estudos de Tarapanoff (1982, 1984), que analisaram a dependência que a biblioteca tem de sua organização criadora e a visão da biblioteca universitária como organização social, apresentam aspectos da biblioteca em relação ao meio ambiente interno e externo, a qual está inserida, enfatizando “[...] que o meio ambiente muda no tempo e no espaço, e a biblioteca, como qualquer organização, deve estar atenta às mudanças que se operam e se enunciam para poder se adaptar a elas [...]” (TARAPANOFF, 1984, p. 4). Portanto, supõe-se que as características da universidade, tais como se apresentam na descrição de suas funções, estrutura, grau de autonomia, influências que recebe do meio ambiente, etc., irão refletir na biblioteca universitária (TARAPANOFF, 1982, p. 74).

Outra questão se refere aos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias. Existe dificuldade em se compreender e conceituar o termo serviço, devido à grande diversidade de termos existentes. Para Lovelock e Wright (2001) há diferenças entre bens, serviços e produtos, sendo produto – um serviço ou um bem fabricado – realizado por uma empresa, que propicia benefícios aos clientes que o compram e usam. Já os serviços são ações ou desempenhos, e os bens objetos ou dispositivos físicos. Ainda, de acordo com os mesmos autores, pode-se diferenciar bens de serviços por meio da análise das seguintes características: os clientes não obtêm propriedade sobre os serviços; os serviços são realizações intangíveis; existe mais envolvimento dos clientes no processo de produção; há maior variabilidade nos insumos e produtos operacionais envolvidos nos serviços; muitos serviços são de difícil avaliação pelos clientes; normalmente nos serviços há uma ausência de estoques e o fator tempo é relativamente mais importante; os sistemas de entrega de serviços podem envolver canais eletrônicos e físicos (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Na área da administração, produto é “[...] qualquer coisa oferecida a um mercado para aquisição, atenção, uso ou consumo, a qual possa satisfazer uma necessidade ou desejo [...]” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 294).

Para Tarapanoff (1982), este conceito se refere ao produto que a organização exporta para o meio ambiente, que no caso da biblioteca é a informação, a qual é preparada por meio dos seus serviços.

Como uma organização de serviços, a biblioteca é considerada “[...] uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida [...]” (LANCASTER, 1996, p. 2) e seu funcionamento consiste da junção entre os recursos informacionais e o pessoal da biblioteca. O autor identifica as atividades desempenhadas dentro da biblioteca em dois grupos principais, os serviços técnicos (se referem à organização e controle dos recursos informacionais) e os serviços ao público.

Ressalte-se que, todos os serviços meio e fim bem como as ações programadas e implementadas por uma biblioteca devem ter como alvo servir ou conquistar o usuário.

No âmbito da biblioteca universitária, no que se refere aos serviços e produtos voltados para a EaD, pode-se ter como base as diretrizes internacionais da *Association of College & Research Libraries – ACRL* (2016, on-line) da *American Library Association – ALA*:

- a) serviços de investigação e consulta;
- b) serviços de referência, incluindo a interação com o bibliotecário;
- c) serviços educacionais e de informação on-line em formatos acessíveis ao maior número de pessoas, incluindo as pessoas com deficiência;
- d) acesso seguro, rápido e confiável aos recursos on-line;
- e) programa de instrução de usuário, projetado para incutir competências em informação e competências em informação digital, independentes e eficazes, enquanto, especificamente, satisfazem as necessidades de apoio ao aluno da comunidade de educação a distância;
- f) serviços de empréstimo de materiais, empréstimos entre bibliotecas e reservas de materiais, sempre em conformidade com as políticas de direitos autorais;

- g) horário de atendimento adequado para acesso dos usuários;
- h) promoção dos serviços e produtos de biblioteca para a comunidade de educação à distância, incluindo políticas documentadas e atualizadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da gestão dos recursos de informação;
- i) divulgação dos serviços e produtos de biblioteca para a educação a distância, diretamente aos alunos dos cursos a distância;
- j) pronta entrega para os usuários dos itens obtidos a partir das coleções da instituição, ou por meio de empréstimo entre bibliotecas, via correio ou sistema de entrega eletrônica;
- k) ponto de assistência, com instrução sobre o uso de meios e equipamentos de impressão e não impressão;
- l) fornecimento adequado de publicações de acesso aberto.

Corroborando o exposto, Mattos Filha (2013, p. 89-91), ao citar o trabalho de Jones (2008), afirma que, no atendimento ao público na EaD, todas as bibliotecas precisam proporcionar:

- a) coleções e instalações que atendam às necessidades dos alunos – serviços de entrega de documentos e empréstimos entre bibliotecas via correio, e-mail ou outro meio eletrônico; acordo com outras bibliotecas; bibliotecas satélites; reservas eletrônicas; e recursos bibliográficos e textos completos *on-line*, acessíveis 24 horas e 7 dias por semana, por meio de acesso remoto intermediado por um servidor *proxy*;
- b) assistência de referência – serviço oferecido por telefone, e-mail, chat, páginas web, referência virtual, e referência local;
- c) instrução e ensino de competência em informação – oferecidos no local, por tutoriais *on-line* e guias do usuário, páginas web, folhetos e manuais.

As bibliotecas universitárias, segundo Mattos Filha (2013), devem utilizar os recursos da internet (*websites*, *blogs*, ferramentas de redes sociais, RSS Feeds) para interagir com seus usuários e divulgar os serviços e produtos oferecidos, como também, disponibilizar formas variadas de contato com a biblioteca (*chat*, *e-mail*, mensagens instantâneas).

Quando as universidades passam a oferecer cursos a distância provocam "[...] mudanças na concepção dos serviços antes centralizados nas instituições e com base geográfica local para serviços centralizados nos usuários que estão dispersos geograficamente [...]" (BLATTMANN, 2001, p. 23). Isto gera impacto na biblioteca e nos serviços que esta oferece, uma vez que, a biblioteca é responsável por providenciar aos alunos dos cursos a distância os mesmos serviços que são oferecidos aos alunos dos cursos presenciais, sendo que esses serviços não são preparados da mesma maneira, exigindo, assim, que os bibliotecários repensem suas práticas e formas de elaboração dos serviços (MOSS, 1997 apud BLATMANN, 2001, p. 32-33).

Na gestão de produtos e serviços se destaca que "[...] todas as atividades relacionadas à produção de bens (produtos) ou prestação de serviços (atividades especializadas) são planejadas, coordenadas, dirigidas, executadas e controladas pelas organizações" (CHIAVENATO, 2003, p. 2).

Portanto, a gestão eficiente e eficaz de uma biblioteca é essencial para os bons resultados a serem alcançados na oferta de serviços e produtos.

De acordo com Maciel e Mendonça (2006) no âmbito das unidades de informação o processo de planejamento envolve a caracterização do ambiente da organização. Para tanto, se deve analisar o contexto externo, de modo a fornecer subsídios para os estudos de comunidades, o que possibilita traçar perfis de usuários e identificar demandas informacionais e o contexto interno, apurando sua forma de organização, os recursos que a compõem, a qualidade de seus produtos e serviços, entre outros dados.

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, pois, como afirma a autora "[...] o planejamento é oposto da improvisação" (ALMEIDA, 2005, p. 2).

Visto que a mudança no contexto das universidades – com a diversificação das modalidades de ensino e aprendizagem na oferta dos seus cursos – ocasiona a necessária análise dos processos e procedimentos adotados pelas bibliotecas universitárias e, conseqüentemente, afeta seu planejamento estratégico, se torna uma

ferramenta primordial para o gerenciamento e tomada de decisão.

De acordo com a norma da ACRL (2016, on-line), no âmbito das bibliotecas universitárias, o planejamento estratégico da biblioteca deve se manter atual e com visão para servir os alunos da educação a distância, incluindo-os em sua declaração de missão e objetivos, de forma compatível e coerente com as desenvolvidas pela instituição a que está ligada. Nesse contexto, o bibliotecário gestor é o principal agente para a implementação e gerenciamento de serviços e produtos de informação para a comunidade de EaD, a fim de proporcionar um ambiente facilitador no apoio ao ensino e aprendizagem, ficando responsável por implementar e manter as áreas gerenciais de: missão, metas e objetivos; necessidades e resultados de avaliação; coleções e serviços; e cooperação e colaboração (ACRL, 2016, on-line).

Segundo Lebowitz (1997) a maioria dos alunos não pensa sobre os serviços de biblioteca, até que tenha uma necessidade informacional ou perceba que não sabe usar a biblioteca e seus recursos de forma eficaz. Para a autora um dos objetivos da biblioteca, no contexto da EaD, é garantir que os alunos estejam conscientes de que, embora distantes da instituição responsável pelo curso, têm disponíveis uma gama completa de serviços e produtos de informação, fornecidos por uma equipe que se preocupa com o atendimento de suas necessidades informacionais. Assim, os bibliotecários precisam promover seus serviços e produtos de forma proativa, a fim de que os alunos dos cursos a distância se sintam confortáveis para solicitar assistência. Isso contribui para a qualidade do ensino e assegura a equidade no atendimento a estes alunos.

### **3 Sistema de Bibliotecas e informação da UFRJ -SiBI/UFRJ**

A UFRJ é uma instituição de ensino, pesquisa e extensão, com sede na cidade do Rio de Janeiro – RJ. Configurada em pessoa jurídica de direito público, se estrutura na forma de autarquia de natureza especial, dotada de autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar e de gestão financeira e patrimonial. Sua missão "[...] consiste em proporcionar à sociedade brasileira os meios para dominar, ampliar, cultivar, aplicar e difundir o patrimônio universal do saber humano, capacitando todos os seus integrantes a atuar como força transformadora [...]" (UFRJ, 2006, p. 11), destinando-se, especificamente, a completar a educação integral do estudante,

à busca e ampliação dos conhecimentos e à preservação e difusão da cultura, tendo como um dos seus objetivos permanentes a educação em nível superior gratuita, pública e universal.

Atualmente, a UFRJ possui em sua estrutura acadêmica cursos de graduação, sendo 179 presenciais e 3 a distância<sup>3</sup>; cursos de pós-graduação, sendo 94 mestrados, 23 mestrados profissionais e 91 doutorados<sup>4</sup>, além de especializações e residências médicas. Seu corpo social, considerando os servidores ativos, é composto por 3993 docentes e 9838 técnicos-administrativos<sup>5</sup>, e também por 49493 estudantes de graduação e pós-graduação<sup>6</sup>.

No contexto da EaD a UFRJ oferece, por meio do Consórcio CEDERJ, os cursos de Licenciaturas em Ciências Biológicas, Física e Química, na modalidade semipresencial, distribuídos em 11 municípios no estado do Rio de Janeiro, nos polos regionais de atendimento de Angra dos Reis, Duque de Caxias, Itaperuna, Macaé, Nova Iguaçu, Paracambi, Piraí, São Gonçalo, Três Rios, Volta Redonda e no bairro Campo Grande na cidade do Rio de Janeiro. (UFRJ, [2016?]a)

Com o intuito de atender à demanda informacional de sua comunidade acadêmica, a UFRJ dispõe de 48 Unidades de Informação – dentre bibliotecas universitárias, especializadas, de obras raras, escolar, centros de memória, de documentação, arquivos e museus. As unidades de informação estão vinculadas e subordinadas aos Centros e Unidades Universitárias respectivas, responsáveis pela regulamentação de suas atividades e integram o SiBI/UFRJ.

Com relação ao acervo das unidades de informação, são disponibilizados aos usuários para consulta e empréstimos um acervo geral de 1.230.010 títulos e 3.347.326 exemplares, entre livros, obras de referência, normas técnicas, coleções especiais, teses e dissertações, obras raras e antigas, periódicos, multimeios; e um acervo de 27.770 livros eletrônicos, adquiridos na modalidade de acesso perpétuo aos conteúdos, podendo ser copiados em qualquer suporte pelos usuários (SIBI-UFRJ, 2016).

**3** UFRJ. UFRJ em números: ano 2013. Rio de Janeiro: Coordenadoria de Comunicação, [2014?]. Disponível em: <<https://ufrj.br/docs/lai/ufrj-em-numeros-2013.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

**4** \_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa. A PR-2 em números. Rio de Janeiro: PR-2, 2016e. Disponível em:<[http://app.pr2.ufrj.br/public/suporte/pr2/pr2\\_numeros\\_2016.pdf?1469713957](http://app.pr2.ufrj.br/public/suporte/pr2/pr2_numeros_2016.pdf?1469713957)>. Acesso em: 27 jul. 2016.

**5** \_\_\_\_\_. Prós-Reitoria de Pessoal. A UFRJ. Rio de Janeiro: PR-4, [2016?]b. Disponível em: <<http://www.pr4.ufrj.br/index.php/a-ufrj>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

**6** QUACQUARELLI SYMONDS. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Londres: QS, 2016b. Disponível em <<http://www.topuniversities.com/universities/universidade-federal-do-rio-de-janeiro#322891>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

Para consulta a este acervo, dispõe de catálogo on-line de acesso público, Base Minerva, que é o sistema integrado de busca aos acervos das bibliotecas e Centros de Documentação da UFRJ. Hoje todas as bibliotecas oferecem empréstimo informatizado e estão trabalhando em rede. Em 2015 as bibliotecas possuíam 27.619 usuários inscritos e apresentaram um fluxo de 727.476 pessoas que frequentaram as bibliotecas de alguma forma (SIBI-UFRJ, 2016).

#### **4 Procedimentos metodológicos**

Adotou-se como abordagem para o problema a pesquisa qualitativa, fundamentada em conceitos que nortearam a reflexão dos aspectos contextuais e práticos do estudo, os quais, embasaram teoricamente a análise e interpretação dos dados coletados, possibilitando, assim, propor recomendações para a melhoria da realidade estudada.

A escolha pelo contexto da UFRJ se deve por ser uma instituição pública e gratuita de ensino superior e se justifica pela sua importância no cenário educacional brasileiro, reconhecida por sua alta qualidade de ensino, bem como pelo seu compromisso com a pesquisa e atividades de extensão. Figura como a melhor universidade pública federal no Brasil, a terceira melhor universidade do país e a quinta melhor na América Latina, segundo o *QS University Rankings: Latin America 2016* (QUACQUARELLI SYMONDS, 2016a).

O presente estudo se desenvolveu no campo bibliográfico e empírico, assim abordando dois aspectos de investigação: o documental e o contato direto, sendo utilizadas, para isso, como técnicas de coleta de dados, a pesquisa bibliográfica e documental e a realização de entrevistas, respectivamente.

No campo empírico foi realizado o estudo de caso, que “[...] é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas [...]” (YIN, 2005, p. 32 apud GIL, 2008, p. 58).

De modo a delimitar o campo empírico para a aplicação dos instrumentos de coleta de dados, foram selecionadas as bibliotecas universitárias: Biblioteca Central do Centro de Ciências da Saúde - CCSBIB, Biblioteca Central do Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza - BC/CCMN, Biblioteca Prof. Jorge de Abreu Coutinho

do Instituto de Química - BIQ e Biblioteca Plínio Sussekind Rocha do Instituto de Física - BIF, que integram o SiBI/UFRJ e atendem diretamente às áreas dos cursos de EaD oferecidos pela UFRJ no Consórcio CEDERJ, que são as Licenciaturas em Ciências Biológicas, Física e Química.

Pretendendo alcançar o objetivo específico de identificar ações inseridas nos documentos de gestão das bibliotecas, alusivas aos alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância, foram realizadas buscas nos sites, tanto do SiBI/UFRJ quanto das bibliotecas, a procura de políticas, diretrizes, normas e regulamentos, uma vez que, estes documentos são necessários para a eficácia na gestão das unidades de informação.

Na segunda etapa foram realizadas entrevistas, a fim de identificar a percepção dos gestores no que se refere às questões de interação da biblioteca com os alunos dos cursos a distância, bem como dos serviços e produtos de informação voltados para esse público. Especificamente, com a Coordenação do SiBI/UFRJ buscava-se informações complementares sobre o funcionamento do sistema, seu regulamento e informações relacionadas às formas de atendimento aos alunos dos cursos de graduação a distância.

Antes de realizar as entrevistas, como forma de averiguar se as perguntas formuladas no roteiro para entrevista com os gestores contribuiriam para coletar dados que respondam ao objetivo do estudo, foi aplicado o pré-teste com um bibliotecário gestor de biblioteca universitária.

## **5 Análise e interpretação de dados**

Durante a etapa de levantamento de documentos do SiBI/UFRJ, não foram encontrados disponíveis on-line regulamentos gerais das bibliotecas ou políticas do SiBI/UFRJ. Estavam disponíveis guias de usuários, com informações sobre o funcionamento e os serviços prestados pela biblioteca, e também regulamentos de setores específicos de uma das bibliotecas pesquisadas. Nestes se procurou por informações sobre o público das bibliotecas e se constavam, explicitamente, referências aos alunos matriculados nos cursos de EaD, não sendo identificada nenhuma menção nesse sentido.

Essa questão foi abordada nas entrevistas ao perguntar se no regulamento das

bibliotecas os alunos matriculados nos cursos a distância são mencionados explicitamente, obtendo-se resposta negativa.

Apenas no documento de uma biblioteca consta "alunos do CEDERJ", o que poderia se depreender a inclusão de aluno a distância no público da biblioteca, mas ao mesmo tempo infere-se que este aluno não faz parte do corpo discente da universidade, pois, como apresentado no documento, permite a ideia de que todos os alunos do CEDERJ, podem se inscrever na biblioteca.

Apesar dos entrevistados reconhecerem que os alunos dos cursos a distância podem se inscrever e utilizar as bibliotecas, esse entendimento fica implícito. Outra questão abordada pelos entrevistados foi a dificuldade de reconhecimento por parte das instâncias administrativas, as quais as bibliotecas se encontram vinculadas de reconhecerem formalmente essa categoria de aluno.

A dificuldade ao pleno atendimento informacional dos alunos dos cursos a distância pode estar no entendimento de que, por ser aluno de EaD, este, necessariamente, se encontra distante geograficamente da universidade e não de que a opção por essa modalidade de estudo se deva a outros fatores como dificuldade de locomoção, horário do curso não compatível com a sua disponibilidade de tempo etc. Percebe-se, também, quanto à ideia da distância, que o oferecimento de materiais *on-line*, livro *e-book*, atendimento feito por e-mail seriam suficientes para atendimento a essa demanda. No entanto, quando questionados sobre o uso dos serviços e produtos de informação presencialmente todos os entrevistados confirmaram que estão disponíveis aos alunos dos cursos a distância como a qualquer outro.

No âmbito da gestão das unidades de informação seus gestores devem se posicionar de forma proativa, procurando monitorar as mudanças nos ambientes da organização e nos perfis de públicos a se atingir. Ao pedir que os entrevistados acrescentassem algum comentário ou consideração sobre o assunto, pode-se inferir, que essa atitude proativa ainda não se faz presente, apesar do tema ser considerado pelos gestores relevante e interessante para o debate dentro da universidade.

No que se refere aos serviços e produtos disponibilizados pelas bibliotecas universitárias da UFRJ, de acordo com levantamento elaborado, estes são direcionados para todos os usuários das bibliotecas, não sendo percebida indicação explícita referente aos alunos dos cursos a distância.

Nota-se, pelo mapeamento realizado, que as bibliotecas universitárias da UFRJ buscam prover a comunidade com serviços variados, incluindo tanto os considerados serviços tradicionais, quanto com serviços prestados com o uso de recursos da internet. Percebe-se também que as bibliotecas fazem uso das ferramentas de redes sociais e participam de redes de cooperação. Cabe salientar que, neste estudo, não foi realizada análise do uso que as bibliotecas fazem dessas ferramentas.

Ainda no que tange às políticas de atendimento, não se pode identificar no site do SiBI/UFRJ documentos sobre diretrizes ou normas para orientação das bibliotecas. A Coordenação do SiBI esclareceu que são fornecidas orientações gerais quanto aos padrões mínimos relacionados ao sistema de gerenciamento (atendimento à toda comunidade universitária), mas que cada biblioteca definia suas regras de funcionamento, visto terem perfis de usuários variados e, conseqüentemente, com necessidades informacionais diferenciadas.

No que se refere à prestação de serviços e oferecimento de produtos de informação aos alunos matriculados nos cursos de graduação a distância da universidade, obteve-se respostas positivas dos entrevistados. No entanto, se infere diferenças nas percepções do que seria o atendimento a esse público, desde considerarem os alunos na preparação dos serviços e produtos até as limitações existentes nesse atendimento.

Por todo o exposto, infere-se que as bibliotecas analisadas não incluem, formalmente, os alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância como usuários dos serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas. Apesar de confirmarem, como relatado, a existência desse atendimento, este ainda não se apoia em políticas que considerem os alunos matriculados nos cursos a distância, efetivamente, como parte do corpo discente da universidade e, por conseguinte, público-alvo das bibliotecas.

Assim, visando contribuir para que os alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância integrem, efetivamente, a comunidade de usuários das bibliotecas universitárias da UFRJ, são apresentadas a seguir recomendações que possam modificar o contexto atual no campo pesquisado.

## 6 Considerações parciais

Entende-se, como salientado na literatura, que as bibliotecas universitárias devem atender aos alunos dos cursos a distância de forma equitativa, permitindo usufruírem de todos os serviços e produtos de informação oferecidos pela biblioteca. No entanto, para que isso ocorra, a instituição antes de qualquer ação deve reconhecer esses alunos como parte efetiva do seu corpo discente e a partir disso considerá-los no planejamento e desenvolvimento de seus serviços e produtos.

Assim, sugere-se o reconhecimento dos alunos matriculados nos cursos a distância como parte efetiva do corpo discente da universidade, de forma explícita, no texto dos documentos de garantias de direitos e deveres acadêmicos, integrando, deste modo, esses alunos ao corpo social da universidade.

As recomendações propostas devem se estender a todas as bibliotecas universitárias da UFRJ, uma vez que as necessidades informacionais dos alunos dos cursos a distância podem ir além das especificidades das áreas estudadas, dada a interdisciplinaridade e multiplicidade do conhecimento, como também os demais interesses desses alunos. Assim, considerando este alcance e as dificuldades institucionais da universidade para a adoção de políticas que integrem e padronizem as atividades de suas bibliotecas, recomenda-se que a ação e planejamento da política de atendimento e inclusão dos alunos dos cursos a distância como público-alvo das bibliotecas tenha início nas instâncias superiores da universidade junto com o SiBI/UFRJ. Tal ação tem como objetivo criar e implementar políticas institucionais de planejamento que possam cumprir com a finalidade do SiBI/UFRJ de integrar as bibliotecas à realidade educacional e administrativa da universidade, uma vez que a legislação não exime a instituição de prover na sua sede e campi o suporte informacional aos alunos, tutores e professores dos seus cursos a distância.

Acresce, ainda, a necessidade de se debater no âmbito institucional as mudanças no sentido dos conceitos de tempo, espaço, presencialidade e distância existentes na EaD, uma vez que, neste contexto a ênfase deve estar na educação, no processo formativo dos sujeitos em sociedade, não no termo distância.

Como forma de caracterizar o contexto em que a instituição se insere, propõe-se que o SiBI/UFRJ realize diagnóstico do ambiente da universidade no contexto da EaD, como, também, o estudo da comunidade de EaD da UFRJ, mapeando, assim,

os perfis dos envolvidos e perfis de demanda informacional. Tal diagnóstico servirá para subsidiar as ações de planejamento dos gestores das bibliotecas.

No âmbito da biblioteca, propõe-se que os gestores realizem um diagnóstico à luz dos aspectos específicos da sua biblioteca. Importante destacar a inclusão dos alunos dos cursos a distância nos regulamentos das bibliotecas, como parte do corpo discente da universidade de forma explícita, a fim de garantir seus direitos e deveres no uso da biblioteca, como também que estes sejam considerados no desenvolvimento de serviços e produtos de informação como público-alvo.

Quanto ao processo de planejamento dos serviços e produtos da biblioteca para os alunos dos cursos a distância, recomenda-se que o gestor realize atividades de: caracterização desse público, realizando estudo de usuários para determinar seus perfis e necessidades informacionais; análise dos serviços e produtos que a biblioteca já oferece de uma forma geral, investigando suas limitações e possíveis formas de adaptação e melhora; integração, criando ações proativas de contato com os responsáveis pelo curso a distância e também com os alunos desses cursos.

Com relação aos serviços e produtos de informação voltados para os alunos dos cursos a distância, recomenda-se a avaliação dos serviços e produtos já oferecidos na biblioteca, considerando o aluno dos cursos a distância também como público-alvo. Essa avaliação busca proporcionar a adequação dos serviços e produtos a todo os públicos possíveis, garantindo assim a equidade na oferta destes. Outro benefício dessa avaliação está na oportunidade de adaptar os serviços e produtos às novas necessidades do público em geral, como também, prever o uso de modernos recursos tecnológicos e de interação acessíveis.

Como proposta de serviços e produtos voltados aos alunos dos cursos a distância, recomenda-se a prestação de: serviços de referência com uso de recursos síncronos com o bibliotecário; serviços educacionais e de informação on-line em formatos diferenciados e acessíveis ao maior número de alunos dos cursos a distância, incluindo também, os com deficiência; serviços de empréstimo e reserva de materiais, e empréstimos entre bibliotecas, sempre em conformidade com as políticas de direitos autorais. Sugere-se analisar a possibilidade de fornecer os serviços de empréstimos com envio do material pelo correio ou sistema de entrega eletrônica, e também de devolução de materiais via correio.

Recomenda-se, também, promover programas de educação de usuário, pro-

jetado para inculir competências em informação e competências em informação digital oferecidos no local, por tutoriais on-line (vídeo aulas, áudio aulas), guias do usuário, páginas web, folhetos e manuais;

Sugere-se, também, aos gestores que realizem ações para divulgar a biblioteca e os serviços e produtos diretamente aos alunos de EaD. Tal ação além dos objetivos citados pode promover no aluno a sensação de pertencimento, de inclusão e assim aproximá-lo da universidade. Dentre os resultados que podem ser alcançados há 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.

Considerando que o aluno matriculado em curso de EaD possui os mesmos direitos e deveres do aluno do curso presencial e que a biblioteca deve servir como mediadora e disseminadora de informação, buscou-se refletir sobre a atuação das bibliotecas universitárias no contexto da EaD, em sua interação com o aluno de graduação nesta modalidade.

Depois de analisados e interpretados os dados coletados no campo, a luz da literatura revisada, infere-se que, para o caso das bibliotecas universitárias da UFRJ pesquisadas, o atendimento aos alunos dos cursos de graduação a distância não acontece do mesmo modo que aos alunos dos cursos de graduação presencial. A presente pesquisa procurou refletir sobre a atuação das bibliotecas no que se refere à oferta de produtos e serviços disponíveis para os alunos de EaD. No entanto, existem outras abordagens que podem ampliar essa pesquisa, como estudar a percepção dos alunos de EaD em relação aos serviços e produtos que são disponibilizados para eles nas bibliotecas.

Outros desdobramentos possíveis seriam a replicação desta pesquisa em universidades brasileiras, de modo a tentar estabelecer pressupostos nacionais para atendimento dessa demanda.

Por fim se buscou contribuir para que as bibliotecas possam oferecer um conjunto de produtos e serviços adequados às necessidades informacionais dos alunos de EaD e sua efetiva inclusão social no corpo discente da universidade.

## Referências

- ACRL, ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. **Standards for Distance Learning Library Services**. Chicago: ALA, 2016. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>>. Acesso em: 9 jul. 2016.
- ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2005.
- BLATTMANN, Ursula. **Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação à distância: biblioteca virtual**. 2001. 187 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/9976/1/Ursula\\_Dr.pdf](http://eprints.rclis.org/9976/1/Ursula_Dr.pdf)>. Acesso em: 30 jan. 2016.
- 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. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 19 dez. 2005. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm)> Acesso em 25 fev. 2015.
- \_\_\_\_\_. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm)>. Acesso em 25 fev. 2015.
- \_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília, DF, 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 9 jan. 2016.
- CHIAVENATO, I. Introdução a teoria geral da administração. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- CUNHA, M. B. A biblioteca universitária na encruzilhada. DataGramZero, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <[http://dgz.org.br/dez10/Art\\_07.htm](http://dgz.org.br/dez10/Art_07.htm)>. Acesso em: 26 jan. 2016.
- \_\_\_\_\_; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2008.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 1996.
- LEBOWITZ, G. Library services to distant students: an equity issue. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 23, n. 4, p. 303-308, 1997. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.526.5081&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 4 jun. 2016.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços:** marketing e gestão. Tradução Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2001.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações.** Rio de Janeiro: Interciência; Niterói, RJ: Intertexto, 2006.

MATTOS FILHA, M. H. F. **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. 2013. 219 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2013. Disponível em: <<http://www.ci.uff.br/ppgci/arquivos/Dissert/2013/MARA%20HELENA%20FORNY%20MATTOS%20FILHA.pdf>>. Acesso em 10 jan. 2016.

PETERS, O. **A educação a distância em transição:** tendências e desafios. Tradução Leila Ferreira de Souza Mendes. São Leopoldo: Unisinos, 2004.

PRETI, Oreste. **Educação a distância:** fundamentos e políticas. Cuiabá: EdUFMT, 2009. Disponível em: <[http://www.uab.ufmt.br/uploads/pcientifica/fundamentos\\_e\\_politicas.pdf](http://www.uab.ufmt.br/uploads/pcientifica/fundamentos_e_politicas.pdf)>. Acesso em: 16 nov. 2015.

QUACQUARELLI SYMONDS. **QS University Rankings:** Latin America 2016a. Londres: QS, 2016a. Disponível em <[http://www.topuniversities.com/university-rankings/latin-american-university-rankings/2016#sorting=rank+region="+country="+faculty="+stars=false+search=>](http://www.topuniversities.com/university-rankings/latin-american-university-rankings/2016#sorting=rank+region=)>. Acesso em: 3 jul. 2016.

\_\_\_\_\_. **Universidade Federal do Rio de Janeiro.** Londres: QS, 2016b. Disponível em <<http://www.topuniversities.com/universities/universidade-federal-do-rio-de-janeiro#322891>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

SIBI-UFRJ. **Área técnica e de ensino a distância.** Rio de Janeiro: SiBI/UFRJ, [2016]. Disponível em: <<http://moodle.sibi.ufrj.br/>>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. **SiBI em números:** dados consolidados 2015. Rio de Janeiro: SiBI/UFRJ, 2016. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/panorama/sibi-dados-condensados.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

TARAPANOFF, K. A biblioteca universitária vista como uma organização social. Est. Av. Bibliotecon. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 1, n. 1, p. 73-92, 1982. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003204&dd1=4c414>>. Acesso em 15 fev. 2016.

\_\_\_\_\_. Biblioteca integrada e sociedade: referencial teórico. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 13, n. 1, p. 3-9, jan./jun., 1984. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1450>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

UFRJ. **Proposta de plano quinquenal de desenvolvimento institucional para a Universidade Federal do Rio de Janeiro:** PDI. Rio de Janeiro: Assessoria de Comunicação, 2006. (UFRJ Debate).

Disponível em: <<https://ufrj.br/docs/PDI.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Graduação. **Educação a distância**. Rio de Janeiro: PR1, [2016?]a. Disponível em: <<http://pr1.ufrj.br/index.php/educacao-a-distncia-mainmenu-79>>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa. **A PR-2 em números**. Rio de Janeiro: PR-2, 2016e.

Disponível em: <[http://app.pr2.ufrj.br/public/suporte/pr2/pr2\\_numeros\\_2016.pdf?1469713957](http://app.pr2.ufrj.br/public/suporte/pr2/pr2_numeros_2016.pdf?1469713957)>.

Acesso em: 27 jul. 2016.

\_\_\_\_\_. **UFRJ em números**: ano 2013. Rio de Janeiro: Coordenadoria de Comunicação, [2014?].

Disponível em: <<https://ufrj.br/docs/lai/ufrj-em-numeros-2013.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2016.