

O papel da Biblioteca e do Bibliotecário na Educação a Distância: caso na Biblioteca Sebastião Náزارo do Nascimento no Instituto Federal do Rio Grande do Norte

The role of the library and the librarian in Distance Education: case in the Sebastião Náزارo do Nascimento Library at the Federal Institute of Rio Grande do Norte

Gesiele Farias da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5661-9628>
Bibliotecária da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).
Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).
gesielefarias@gmail.com

Monica Marques Carvalho Gallotti

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3044-2032>
Professora do Departamento de Ciência da Informação na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).
Doutora em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais na Universidade do Porto reconhecido pelo programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).
monica_mcg@hotmail.com

RESUMO: A Educação a Distância (EAD) surgiu com vistas a permitir o acesso ao ensino removendo as barreiras geográficas que impediam o encontro da aprendizagem, qualificação profissional e desenvolvimento social. Reveste-se em uma política pública institucional e governamental. Neste contexto, a biblioteca enquanto instituição com o objetivo de apoiar o processo de busca, disseminação da informação e construção do conhecimento tem uma função preponderante. Em razão disso, essa pesquisa objetiva refletir sobre o papel da biblioteca e do bibliotecário no apoio a modalidade de EAD por meio de um estudo de caso a fim de, especificamente, discutir suas vantagens, limitações, seus marcos regulatórios e boas práticas neste campo. Utiliza como metodologia a revisão de literatura, pesquisa documental de caráter exploratório-descritivo abordagem qualitativa bem como um estudo de caso. Os dados foram coletados por meio de questionário semiestruturado aplicado aos bibliotecários que atuam no referido Instituto. Como resultado, identifica-se que a biblioteca tem um papel fundamental no acesso à informação e apoio à aprendizagem. Verificou-se a necessidade de produtos e serviços direcionados especificamente aos usuários de EAD, que possuem perfil distintos dos usuários presenciais. Faz-se necessário a aplicação, sobretudo de tecnologias e ferramentas digitais apropriadas que favoreçam a criação de produtos customizados para atrair, fidelizar e atender às necessidades de informação específicas desta a comunidade. Conclui apontando sugestões de boas práticas, destacando a importância de estudos futuros neste campo.

PALAVRAS-CHAVE: Biblioteca Universitária – Polo de apoio presencial. Educação a Distância (EAD). Atuação do bibliotecário.

ABSTRACT: Distance Education (DE) was created to allow access to education by removing geographic barriers that hindered learning, professional qualification and social development. It is system based on public institutional and governmental policy. In this context, libraries aim to support the process of searching, disseminating information and building knowledge. As a result, this research aims to reflect on the role of the library and librarians in supporting DE. This was done through a case study in Biblioteca Sebastião Názaro do Nascimento – Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN) Natal-Brazil. Specifically, it aims to discuss its advantages, limitations, regulatory issues and best practices in this field. A literature review was done as well as documentary exploratory-descriptive research, qualitative approach as well as a case study. Data was collected by means of a semi-structured questionnaire applied to the librarian. As a result, it is identified that the library plays a key role in accessing information and supporting learning. There was a need for products and services specifically targeted to these users, who have different profiles from the physical users. It is necessary to apply, and incorporate digital technologies and tools that favor the creation of customized products to attract, retain and meet the specific information needs of the community. Concludes by pointing out suggestions of good practices, highlighting the importance of future studies in this field.

KEYWORDS: Biblioteca Universitária – Polo de apoio presencial – Educação a Distância (EAD). Atuação do bibliotecário – Educação a Distância (EAD).

1 Introdução

As universidades são organizações que tem como finalidade o apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Objetivam atender às demandas da atual sociedade no sentido de desenvolver conhecimento que se manifesta em forma de resultados de pesquisas que uma vez socializadas, têm o potencial de gerar inovação e evolução de cunho econômico, político e social.

A realização desses objetivos depende de um aparato educacional complexo cuja base é o acesso à informação. E é neste contexto que se insere a Biblioteca Universitária (BU), uma unidade de informação dinâmica que fornece suporte para o fomento do conhecimento no ensino superior em suas diferentes modalidades. Uma vez que a sociedade evolui de forma contínua, as bibliotecas universitárias também se modificam com vistas a acompanhar tais mudanças e adaptar-se a diferentes contextos educacionais a fim de continuar o ciclo benéfico de apoio às práticas educativas. Estudos a respeito de novos formatos de biblioteca e da atuação do bibliotecário (RIBEIRO, 2015; GOMÉZ, 2017; BORGES, 2018; ZANINELLI, 2016; TENOPIR 2015; ALTBACH et al, 2009) evidenciam a necessidade de adaptação de serviços e produtos para diferentes modalidades educacionais alternativas, tais como a da Educação a Distância (EAD). Apesar da extensa literatura sobre Educação à Distância ainda são poucos os estudos que enfatizam especificamente o papel da BU e do Bibliotecário no contexto da EAD.

Destarte, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar o papel da BU no apoio ao sistema de EAD por meio de um estudo de caso realizado na Biblioteca Sebastião Názaro do Nascimento – EAD – Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN), no campus de Natal no Estado do Rio Grande do Norte (RN). Especificamente, visa a discutir o papel do bibliotecário neste processo, as vantagens e limitações desta modalidade de educação, apresentar alguns parâmetros normativos e legislativos, indicar os produtos e serviços ofertado, bem como apontar boas práticas para serviços de informação neste contexto.

A metodologia utilizada foi a de pesquisa exploratória, descritiva. Inicia com um levantamento bibliográfico dos assuntos tratados expresso em fontes de informação especializadas como bases de dados nacionais e estrangeiras (BRAPCI, SCOPUS e *Web of Science* e *LISA*). Foram utilizadas as expressões de busca como “Educação à Distância”, “Bibliotecas Universitárias”, “Bibliotecário” e os equivalentes em Inglês, com associações possíveis por meio do uso da lógica booleana. Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário semiestruturado aos bibliotecários de EAD que atuam no IFRN. O cotejo entre a literatura científica da área e a análise dos dados permitem-nos traçar inferências de como ocorre o apoio da BU as práticas de EAD dentre outros aspectos.

2 Educação a distância: conceitos, objetivos e características

A Educação a Distância surgiu com vistas a atender a formação profissional independentemente de limitações geográficas e temporais, ampliando as possibilidades para a produção de conhecimento técnico e científico. Moore e Kearsley (2013) apontam que a “Educação a Distância é o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do ensino, o que requer comunicação por meio de tecnologias e uma organização institucional espacial¹. Lewis e Spencer ao conceituar o assunto (1986 apud LITTO; FORMIGA, 2009) enfatizam a faceta da flexibilidade:

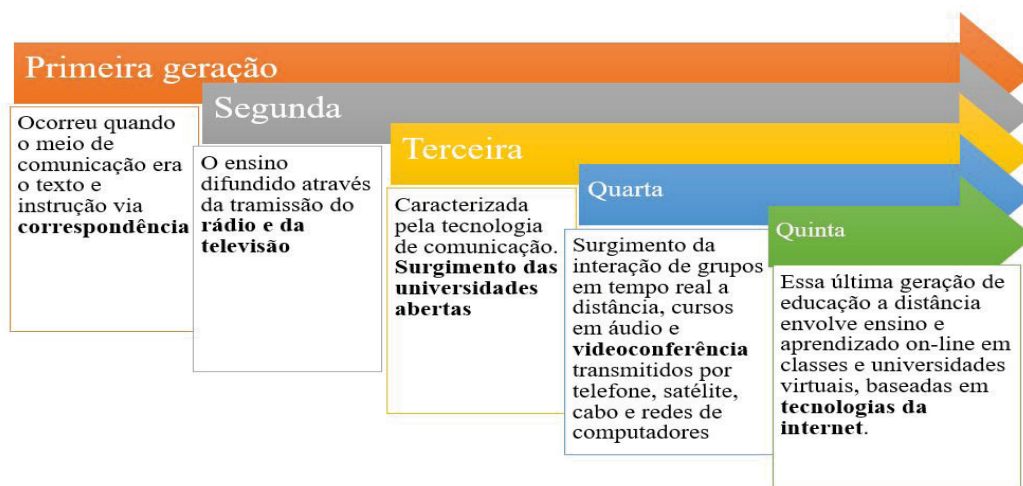
¹ O termo assume variações como por exemplo na Europa, apontado como “educação aberta”, “aprendizado aberto” ou “aprendizado à distância”. Nos Estados Unidos Distance Education.

[...] um termo utilizado para descrever cursos flexíveis, desenvolvidos para atender necessidades individuais. É frequentemente utilizado em cursos que visam a remover as barreiras de acesso à educação tradicional, mas também sugere uma filosofia de aprendizagem centrada no aluno. Cursos baseados em aprendizagem aberta podem ser oferecidos num centro de estudo ou a maioria das atividades pode ser feita fora desses centros (por exemplo, em casa). Em quase todos os casos são necessários materiais especialmente preparados ou adaptados (LEWIS; SPENCER apud LITTO; FORMIGA, 2009).

Na visão desses autores, esta modalidade busca atender às necessidades in-

dividuais dos alunos, minimizando as barreiras no acesso à educação, enfatizando a aprendizagem aberta. No entanto, esta modalidade não surge na forma como se apresenta hodiernamente. Moore e Kearsley (2013, p. 33) indicam uma sequência lógica representada por fases distintas, conforme a figura a seguir.

Figura 1 - Evolução da educação da distância ao longo das gerações.

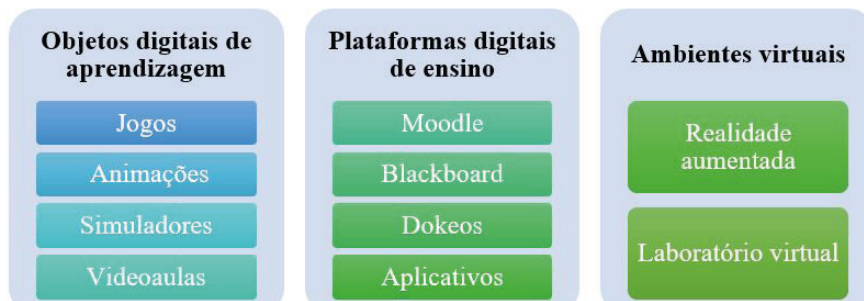


Fonte: Adaptado de Moore e Kearsley (2013).

Percebe-se que desenvolvimento tecnológico produz impactos em termos de facilitar o acesso e compartilhamento de informações. A educação, em resposta ao meio, adequa-se visando garantir a aprendizagem para os futuros profissionais com competência para atuar no mercado competitivo. (SPUDEIT; VIAPIANA; VITORINO, 2010, p. 56). Padilha (2013, p. 89) indica três principais modelos de ensino com recursos tecnológicos desde o 1) *Eletronic-learning* – realizado em módulos, com uso de recursos como e-mails, textos, imagens, vídeos, sala de bate papo de forma síncrona ou assíncrona 2) *Blended-learning* – trabalha em torno do uso das tecnologias digitais remota e presencialmente (modelo híbrido). O aluno, cumpre carga horária presencial obrigatória nos polos, por meio de atividades, apresentações de trabalhos, avaliações, videoconferências, orientações com tutores, entre outras e 3) *Mobile-learning* - consiste em utilizar as Tecnologias Móveis sem fio. Pode-se inferir que as tecnologias dão suporte e são elementos essenciais a estas práticas,

geram potencial de inovação neste âmbito, agregam ao contexto do ensino e fazem surgir novos recursos conforme exposto a seguir:

Figura 2 - Recursos tecnológicos para EAD.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2018).

Diferentemente da modalidade presencial de ensino, a EAD possui características específicas que representam maior flexibilidade, alcance, aprendizagem aberta de modo totalmente a distância ou semipresencial. O quadro 1, abaixo, sumariza alguns destes aspectos:

Quadro 1 - Principais características da Educação a Distância.

Autores	Principais características
Holmberg (1985, p. 1-3)	A base do estudo a distância é normalmente pré-produzida; A comunicação organizada de ida e volta ocorre entre os estudantes e uma organização de apoio; Adota um estudo individual; A EAD é uma forma de comunicação de massa, visto que é utilizado por um grande número de estudantes; Adota para esse tipo de comunicação de massa métodos do trabalho industrial: planejamento, procedimentos de racionalização tais como a divisão do trabalho, mecanização, automatização controle e verificação; O uso da tecnologia não impede que a comunicação pessoal, em forma de diálogo, seja fundamental no estudo a distância mediando uma didática guiada.
Lobo Neto (2002, p. 28)	A separação professor-aluno; A utilização sistemática de meios e recursos tecnológicos; A aprendizagem individual; O apoio de uma organização de caráter tutorial; Comunicação bidirecional.

Fonte: Adaptado de Lobo Neto (2001).

Conforme pode ser visto, as práticas educativas são adaptadas a uma nova realidade. Para o apoio a estas práticas educativas diferenciadas faz-se necessário a existência de materiais informacionais adaptados a esse contexto que surgem atrelado ao ambiente nas bibliotecas universitárias.

3 Bibliotecas universitárias

A Biblioteca Universitária é unidade de informação que visa apoiar os processos educativos realizados nas instituições a qual faz parte, exercendo um papel fundamental na academia. De acordo com Viana (2013)², a essência da biblioteca universitária consiste em: “ser uma instituição capaz de oferecer acesso à informação para apoiar professores, alunos e pesquisadores no ensino, aprendizado e pesquisa científica”. As bibliotecas universitárias prestam serviços, elaboram produtos de informação, atendem a necessidades de informação de usuários e contribuem para a formação de pesquisadores. Uma vez que as modalidades de ensino variam, estas precisam evoluir adaptando-se aos ambientes de aprendizagem em contextos científico, tecnológico, cultural e social. As BUs são agentes catalizadores difusores do conhecimento, fruto das contribuições dos pesquisadores, docentes e discentes da instituição na qual é vinculada. (NUNES; CARVALHO, 2016)

²
Documento eletrônico.

A partir do surgimento da tecnologia digital, estas unidades passam a enfrentar novos desafios: oferecer novos produtos e serviços a variados tipos de usuários de forma presencial ou remota, do tradicional ao híbrido, agregando diferentes recursos para atender às necessidades informacionais de “vários tipos de usuários, os *off campus*, os remotos e os presenciais, uma vez que todos esses têm necessidade de contato com as bibliotecas convencionais e seus recursos para facilitar e concretizar suas pesquisas.

Devido a sua natureza colaborativa, as ferramentas da *web 2.0* destacam-se, pois, permitem participação na construção do conhecimento, maior interação com a biblioteca contribuindo para que a esta se torne espaço mais atrativo e interativo. Jue, Marr, Kassotakis (2010) indicam que as mídias sociais utilizadas no contexto das BU são os *blogs e microblogs, wikis, redes sociais, fóruns de discussão, podcasts* e webconferências, simulações virtuais, *Feeds de RSS*, dentre outros, indo além da biblioteca física.³ Nesta esfera, existe uma

3

Dentre as plataformas existentes, podemos destacar as grandes bases de dados geralmente disponibilizadas em portais de Bibliotecas Universitárias no Brasil: Base de dados OASISBR criada pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Biblioteca Eletrônica Científica Online (SCIELO), LA Referencia - uma rede latino-americana de repositórios de acesso aberto, Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (ACAAP), Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Portal do Domínio público, Portal do Programa de comunicação bibliográfica (COMUT), Portal da Biblioteca Nacional (BN), Plataforma SUCUPIRA para consulta da classificação de periódicos eletrônicos, dentre outros.

infinidade de fontes de informação digitais e bases de dados de acesso aberto em várias áreas científicas. Estas se configuram no contexto da EAD como as principais ferramentas de acesso à informação. Destacam-se o Serviço de Referência Virtual (SRV). Segundo a *American Library Association-ALA*- “um serviço de referência iniciado eletronicamente, muitas vezes em tempo real, onde os usuários utilizam computadores ou outra tecnologia de internet para se comunicar com a equipe de referência, sem estar fisicamente presente”. O quadro a seguir apresenta de modo sucinto as principais características e objetivos deste tipo de serviço.

Quadro 3 - Serviço de Referência Virtual (SRV): objetivo, características e meios de atendimento.

CARACTERÍSTICAS	OBJETIVO	MEIOS DE ATENDIMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Utilização da TIC - Comunicação síncrona ou assíncrona 	<ul style="list-style-type: none"> - Contato - Esclarecimento de dúvidas - Solicitação de levantamento bibliográfico 	<ul style="list-style-type: none"> - E-mail - Formulário online - Webchats - Videoconferência - Softwares

Fonte: Elaborado pelas autoras (2018).

Como se pode perceber a interação biblioteca-bibliotecário-usuário ocorre de modo síncrono e assíncrono. O SRV configura-se como o principal meio de mediação da informação⁴ neste ambiente.

4

Não é o objetivo de nosso trabalho debater este conceito mas corroboramos com ALMEIDA JÚNIOR (2009) quando aponta que o termo é “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”.

3.1 Bibliotecas Universitárias e a Educação a Distância

Conforme exposto anteriormente, estas unidades de informação adaptam-se ao meio em que estão inseridas e atuam com vistas a atender às necessidades de informação para garantir a aprendizagem dos sujeitos.

Tratando-se do sistema de EAD, Souto (2002, p. 16) indica que a biblioteca tem o papel fundamental de apoiar o processo de ensino e aprendizagem de forma criativa oferecendo aos estudantes *off-campus* as mesmas possibilidades oferecidas aos estudantes *on-campus* e garantindo aos estudantes da EAD a equivalência de acesso à informação e conhecimento para o aprendizado em relação ao ensino presencial. É fundamental considerar as necessidades desta comunidade bem como a existência de critérios e marcos regulatórios nesta esfera.

No que diz respeito dos parâmetros legislativos e normativos, a existência de bibliotecas nos polos de apoio a EAD é um item indispensável para avaliação estabelecida no Brasil pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC). No documento os **Referenciais de Qualidade para a Educação Superior**, a biblioteca está situada junto aos elementos estruturais:

- a) infra-estrutura material que dá suporte tecnológico, científico e instrumental ao curso;
- b) infra-estrutura material dos pólos de apoio presencial;
- c) **existência de biblioteca nos pólos**, com um acervo mínimo para possibilitar acesso aos alunos a bibliografia, além do material instrucional utilizado pelo curso;
- d) sistema de empréstimo de livros e periódicos ligado à sede da IES para possibilitar acesso à bibliografia mais completa, além do disponibilizado no pólo (BRASIL, MEC, 2007, p. 19, grifo nosso).

As determinações presentes na **Portaria normativa nº 11, de 20 de junho de 2017** estabelecem as normas de credenciamento de instituições IES-EAD, e determina que o polo de apoio deve possuir:

- [...] VI - acervo físico ou digital de bibliografias básica e complementar
- VII - recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação -TIC;
- VIII - organização dos conteúdos digitais (BRASIL, MEC, 2017,)

No entanto, Sena e Chaga (2015, p. 168) esclarecem que, até aquele momento,

a biblioteca de EAD não possui regulamentação própria quanto aos padrões físicos e de serviços, apesar de constar nos referenciais de qualidade. A referida portaria aponta que a unidade de informação fica à disposição dos usuários, devendo possuir acervo físico ou digital, recursos de tecnologia, conteúdos digitais organizados.

Além destes aspectos, é necessário refletir sobre o **papel do bibliotecário neste contexto**⁵. É sabido que esta profissão se modifica ao longo do tempo visando adaptar-se a evolução constante, em especial no que concerne à seleção, tratamento, organização e disseminação da informação, que hoje, em sua maioria são mediadas pelas tecnologias em ambiente presencial ou remoto. Isto pode ser corroborado por Amaral e Bartalo (2007, p. 4) ao indicar que a imagem do bibliotecário, antes ligada a uma biblioteca “física”, hoje pode ser associada a bibliotecas virtuais/digitais, mas com a função comum de atuar como o mediador da informação. (AMARAL; BARTALO, 2007, p. 4). Este tipo de mediação deve adaptar-se às tecnologias, sobrepondo barreiras geográficas e satisfazendo os variados tipos de usuários.

5

Grifo nosso.

Essa satisfação dos alunos de EAD é muito importante, pois consolida o trabalho da biblioteca e por consequência do bibliotecário, cujo objetivo é ser o mediador entre o usuário e a informação, cumprindo a responsabilidade não apenas de fornecer, mas também de filtrar as informações para os alunos (AMARAL; BARTALO, 2007, p. 7).

Para se garantir a eficiência do processo educativo trabalha-se com uma equipe multidisciplinar com profissionais engajados no contexto da EAD sendo os serviços customizados. Para Souto (2008, p. 12) “é muito comum ao se desenvolver um projeto de EAD não se levar em consideração as formas de orientação aos alunos/aprendizes, quanto à obtenção de material complementar”. Esta passagem reforça a importância da seleção do material de apoio à educação bem como o apoio de profissionais no acesso à informação. Embora esta modalidade exija aprendizes autônomos com competência para resolução de problemas, perdura a necessidade de se aprofundar o assunto em fontes variadas, com vistas a garantir maior eficiência no processo de aprendizagem e é neste contexto que o bibliotecário atua, conforme vemos:

O profissional capacitado adequadamente para desenvolver tal atividade interativa é o bibliotecário. E por se referir a Ensino a Distância poderá ser considerado como cibertecário – quando utilizar dos recursos digitais para atender a uma demanda de informação ou para contatar seus usuários (SOUTO, 2002, p. 17).

Isto pode ser corroborado por Sambay (2009, p. 65) quando indica que a presença deste profissional é fundamental e encontra-se apoiado nas especificações do MEC, relativas ao credenciamento de polos de apoio presencial para educação a distância – **a existência de bibliotecas com bibliotecários nesse sistema**⁶. Podemos afirmar que biblioteca e o bibliotecário dão suporte aos polos de apoio presencial desta modalidade, tanto a estudantes quanto a professores e equipe multidisciplinar. Também contribuem efetivamente para o ensino, pesquisa e extensão e formação crítica e cultural dos estudantes e para o planejamento, produção e gestão dos cursos a distância. Compete ao profissional auxiliá-los no fomento da sua competência informacional⁷, sobretudo capacitando-os para tornarem-se autônomos e desenvolvendo atitudes voltadas para o aprender ao longo da vida. Em pesquisa de Pellegrini (2009), foi possível evidenciar as atividades e serviços, conforme Quadro a seguir:

6
Grifo nosso.

7
De acordo com Belluzzo, Kobayashi e Feres (2004, p.87), competência em informação é o “[...] conjunto de comportamentos, habilidades e ações que envolvem o acesso e uso da informação de forma inteligente, tendo em vista a necessidade da construção do conhecimento e a intervenção na realidade social”.

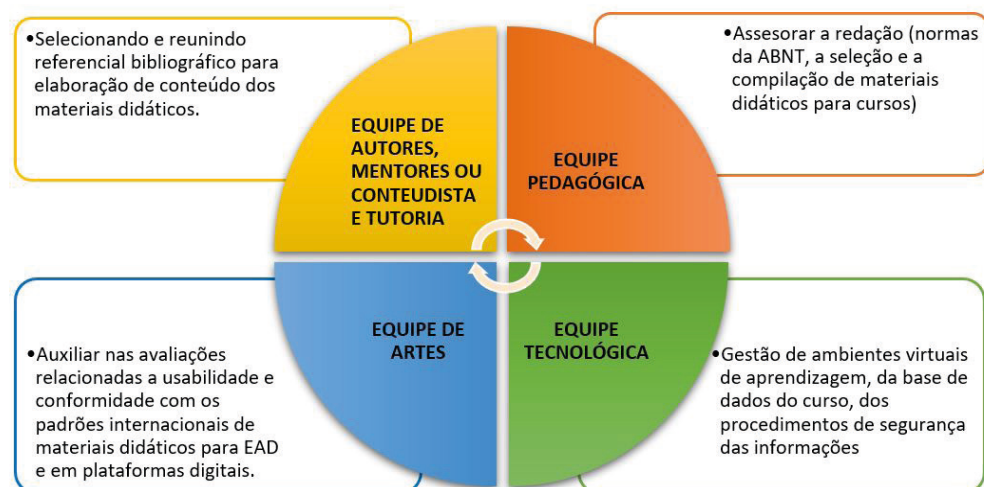
Quadro 4 - Atuação do bibliotecário em Instituições de Ensino Superior na Educação a Distância.

Serviços virtuais e digitais	Mediação, competência e capacitação informacional	Formação e desenvolvimento de coleções	Interação e apoio didático
<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento e utilização de bibliotecas virtuais - Serviço de referência online e seleção de links - Elaboração de tutoriais - Disponibilização de diversos serviços de informação on-line - Cursos on-line de normalização de artigos científicos e pesquisa nos portais CAPES e Web of Science. 	<ul style="list-style-type: none"> - Auxílio no uso de fontes de informação - Mediação em buscas personalizadas - Capacitação da equipe didático-pedagógica para acesso a bases de dados - Preparação de auxiliares de bibliotecas para atuarem nos polos - Capacitação de professores conteudistas e professores virtuais 	<ul style="list-style-type: none"> - Auxílio para a aquisição de material informacional complementar - Organização de material didático - Disponibilização de conteúdos - Formação de acervo bibliográfico físico nos polos de educação a distância 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de projetos de Educação a Distância - Elaboração de relatórios das visitas feitas pelo Ministério da Educação (MEC) para reconhecimento do curso - Interação com a equipe didático-pedagógica e a coordenação do curso

Fonte: Adaptado de Pellegrini (2009).

Como podemos observar no quadro acima são inúmeras as atividades que podem ser desempenhadas pelo bibliotecário nesse contexto. Com a preocupação de se esclarecer mais o assunto, a figura a seguir aponta as contribuições do bibliotecário em cada área.

Figura 3 - Sugestões de atividades que podem ser desenvolvidas pelo Bibliotecário para apoiar as equipes multidisciplinares em EAD.



Fonte: Adaptado de Litto e Formiga (2009).

Podemos perceber, diante do que foi exposto, as variadas oportunidades para o bibliotecário neste contexto, que não mais limita-se apenas a atender usuários mas atuar estrategicamente dando suporte na formulação da estrutura dos cursos e às equipes (autores, mentores, conteudistas, tutores, pedagogos, equipe de artes, e equipe de tecnológica) a fim de melhor atender e qualificar essa modalidade de ensino. No entanto, cada caso requer adaptações às necessidades específicas.

4 Estudo de caso na biblioteca Názaro do Nascimento

Conforme indicado, o presente trabalho enfatizou o caso da Biblioteca Názaro do Nascimento – Polo de apoio presencial ao Campus EAD no IFRN, Central em Natal/RN, reconhecido entre as melhores na formação de ensino médio, técnico e superior no estado.⁸ O estudo visou analisar quais as contribuições da referida biblioteca como unidade de informação de apoio ao sistema de EAD e a apontar as possibilidades de atuação dos bibliotecários neste contexto.

8

De acordo com a avaliação feita pelo MEC, em 2016, o IFRN recebeu Conceito Institucional quatro (CI 4), ou seja, um importante indicador prévio da situação dos cursos de graduação na instituição. Ainda de acordo com o MEC “o referido conceito é composto por diferentes variáveis, que traduzem resultados da avaliação de desempenho de estudantes, infraestrutura e instalações, recursos didático-pedagógicos e corpo docente”. Dentre essas variáveis utilizadas na avaliação da instituição está a biblioteca da instituição, direcionada a atender os alunos, professores e equipe multidisciplinar que compreendem a modalidade de Educação a Distância.

A Biblioteca em questão encontra-se submetida à secretaria de Educação a Distância da instituição e dispõe de uma profissional bibliotecária. Está localizada no prédio principal do Campus EAD e seu acervo é centralizado e composto por bibliografias básicas dos cursos de graduação em EAD. Sua estrutura física conta com um espaço central com mesa e cadeiras; sala de estudo em grupo e individual, computadores para pesquisa virtual; terminal de consulta ao acervo e local de para empréstimos/devoluções e sala para a coordenação. Segundo o Coordenador da Biblioteca Central IFRN⁹:

9

Pioneiro no planejamento dessa unidade para o sistema de EAD

[...] constitui-se como unidade de informação, onde os professores conteudistas, tutores e alunos, encontrarão uma fonte fidedigna de informação que subsidiará a pesquisa, a produção acadêmica e a elaboração de materiais didáticos. Não apenas isso, mas acima de tudo, ela é uma base física de dados e espaço disponível aos alunos, tutores e professores, para pesquisa e os encontros de estudo por ocasião dos encontros presenciais. (COORDENADOR, 2018)

Figura 4 - Imagem da Biblioteca no Facebook.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2018).

Para levantar dados a respeito dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca foi aplicado um questionário¹⁰ para a bibliotecária responsável e para o Coordenador da Biblioteca Central, cujo resultado encontra-se descrito no quadro a seguir.

10
O Roteiro do questionário com as questões predefinidas para obtenção as informações apresentadas pelos bibliotecários participantes dessa pesquisa encontram-se no Apêndice A do trabalho original. Consultar: www.bdm.ufrn.br

Quadro 5 - Produtos e serviços ofertados pela Biblioteca Sebastião Názaro do Nascimento - EAD - IFRN

Produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicativos Mobile de sistemas de biblioteca (catálogos online, bibliotecas digitais) - Atendimento ao usuário: presencial, virtual, síncrono e assíncrono - Capacitação e treinamento aos usuários - Boletim mensal de novas publicações (por ocasião das aquisições) - Catalogação na Fonte e Disseminação Seletiva da Informação (DSI) - Levantamento bibliográfico e Orientação a normalização de trabalhos acadêmicos - Serviço de referência virtual - Visitas programadas
Fontes impressas e digitais	<ul style="list-style-type: none"> - Literatura Cinzenta - Livros - Normas técnicas
Ferramentas da web 2.0 e Plataformas digitais	<ul style="list-style-type: none"> - Rede social Facebook - Webconferência - Videoconferência - Portal de periódicos - Repositórios institucionais - Dados abertos

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Podemos perceber que em sua maioria a biblioteca disponibiliza os produtos, serviços e fontes de informações convencionais (impressos) bem como recursos eletrônicos em formato digital. Dentre os meios de comunicação utilizados pela biblioteca, destaca-se a *fanpage* no *Facebook*¹¹, utilizada para divulgação de novas aquisições, eventos, produtos e serviços da unidade, compartilhamento de *links*, informações gerais dos cursos ofertados. Adicionalmente, a Biblioteca¹² dispõe as informações institucionais em Portais contendo links para a página da Biblioteca Central, Repositório Institucional Memória, Portal de Periódicos, Catálogos e Bibliotecas Virtuais.¹³ Outras fontes são denominadas de “Midioteca” que dispõe de uma série de mídias de apoio virtuais como cursos, eventos, bibliotecas digitais e *links* dentre outros. Além destes, ainda dispõe de um **jogo digital**¹⁴ onde pode-se fazer uma visita virtual ao *campus* EAD, com instruções de como chegar à biblioteca.:

11

Disponível em: <https://pt-br.facebook.com/bsnn.ifrn/>. Acesso em: 05 dez. 2018.

12

Para conhecimento da totalidade de produtos digitais ofertados pela biblioteca acessar: <http://monografias.ufm.br/handle/123456789/8325>

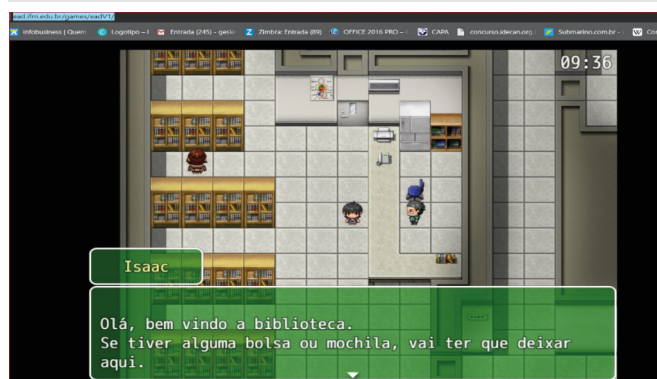
13

Link da lista de bibliotecas virtuais disponíveis: <http://portal.ifrn.edu.br/ifrn/campus/natalcentral/biblioteca/lateral/conteudo-digital/bibliotecas-virtuais>. Acesso em: 5 abr. 2019

14

Disponível em: <https://ead.ifrn.edu.br/games/eadV1/>. Acesso em 5 dez. 2018.

Figura 6 - Jogo Digital: “Campus EAD vídeo-game”.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2018).

Existe ainda acesso à webconferência para encontros entre alunos, professores e a bibliotecária, em dia e hora predeterminados, possibilitando o compartilhamento de apresentações, voz, vídeos, textos etc. Observou-se que são utilizados recursos tecnológicos sofisticados e inovadores como suporte para o acesso à informação

contribuindo para o alcance dos objetivos institucionais e acadêmicos deste público.

4.1 Análise e discussão dos resultados

Para atender aos objetivos deste trabalho, no tocante ao estudo de caso, temos como base os resultados do questionário aplicado aos bibliotecários que atuam ou atuaram no contexto da EAD no IFRN.¹⁵ Os profissionais participantes foram: a bibliotecária responsável pela biblioteca EAD e o Coordenador bibliotecário da Biblioteca Central. Inicialmente apontam-se dados relativos a **Importância da Biblioteca, como polo de apoio presencial para os cursos de ensino superior a distância no IFRN.**

15

Ressaltamos que a identificação e nomes pessoais foram preservados visto que faz parte da ética na realização da pesquisa.

Esta unidade assume relevante papel para fornecer acesso livre à informação, em quaisquer meios e suportes, contribui com o aprendizado, fornece aos estudantes e professores, tutores, conteudistas e equipe pedagógica o acesso a produtos e serviços que auxiliem nas pesquisas, produção acadêmica, elaboração de materiais didáticos. Além disso, oferece um espaço físico disponível para encontros de estudo. Já em relação à **atuação da profissional bibliotecária na EAD** foi possível identificar que tipo de participação e atividades são realizadas para auxiliar as equipes multidisciplinares que compõem a EAD na instituição. O Quadro a seguir sumariza estas funções.

Quadro 6 - Participação da bibliotecária de EAD na equipe multidisciplinar

EQUIPES MULTIDISCIPLINAR EAD	ATUAÇÃO DA BIBLIOTECÁRIA DE EAD
Equipe de Conteudista	A bibliotecária é responsável pela normalização do conteúdo produzido pelos autores conteudistas
Equipe. Pedagógica	A bibliotecária tem acesso direto nas reuniões pedagógicas
Equipe de Artes	A biblioteca conta com todo aparato para produzir ações integradoras entre a comunidade interna e externa
Equipe de Tutores	Elabora aquisição de acervo físico e disponibiliza aos tutores para formulação de atividades e materiais didáticos
Equipe de Tecnológica	Atua junto à equipe tecnológica a fim de oferecer o melhor serviço aos usuários

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Neste âmbito, os bibliotecários relataram informações a respeito da **influência das TIC no ambiente da biblioteca** afirmando que a busca, recuperação e acesso à informação e mais a comunicação usuário/biblioteca são potencializados pela tecnologia. De acordo com o Coordenador, isso ocorre não apenas nesse aspecto, mas também na preparação de produtos e serviços ofertados pela biblioteca com maior qualidade e em menor tempo de oferta. Com isso, o nível de satisfação dos usuários se elevou exponencialmente.

Dentre as **vantagens** está a contribuição significativa nos processos de ensino e aprendizagem, pesquisa e inovação por meio de instruções dos cursos e pelo acesso à biblioteca e seus serviços, agregando cientificidade à produção acadêmica, mesmo que a distância.

Em relação às **desvantagens**, destacam-se alguns inconvenientes próprios de atendimento não presencial, tais como tempo reduzido de contato, dentre outros. Neste aspecto a bibliotecária relata que nem sempre os anseios dos usuários são atendidos como o desejado pela profissional.

Quando questionados sobre **os desafios enfrentados pela Biblioteca de EAD**, os profissionais relataram a necessidade de dispor a informação aos usuários nos pontos de atendimento, mantendo o nível de excelência como na modalidade presencial. Esta é uma faceta ousada, pois a criação de uma biblioteca em cada polo é algo impraticável e distante da realidade da instituição.

Foi possível esclarecer outra importante questão relacionada à **capacitação para atender e orientar os usuários no uso de serviços que envolvem tecnologias digitais**. Esta ocorre por meio de um treinamento com a equipe de tecnologia do *Campus* e com a equipe de desenvolvimento e manutenção da plataforma Moodle.

Também foi objetivo desse questionário conhecer a opinião dos profissionais a respeito **do que poderia ser aperfeiçoado para melhor atender às necessidades dos usuários da EAD no que diz respeito ao uso da TIC**. Dentre as sugestões, infere-se que a biblioteca deveria possuir uma página independente dentro do Moodle para atender às demandas dos usuários em todos os aspectos: acesso ao

acervo, orientação à normalização, acesso aos portais de periódicos, às bases de dados, à biblioteca virtual, empréstimo e sistema de tutoria, dentre outros.

Diante do exposto, comprova-se a importante atuação da biblioteca e do exercício profissional dos bibliotecários nesse contexto. Foi visto que existe interação benéfica entre o polo físico, que fornece apoio didático às equipes multidisciplinares e aos alunos e professores, e a disponibilização de suportes digitais e acesso à informação digital e virtual, mesmo com costumeiras limitações institucionais, garantindo a mediação e o acesso à informação pelos usuários geograficamente distantes. Em síntese verificam-se aspectos qualitativos a respeito da unidade de informação e do bibliotecário em EAD nesse contexto:

- Uma das poucas instituições de ensino que possui uma biblioteca presencial direcionada somente ao contexto da EAD, conta com um bibliotecário atuando na gestão da unidade, e a serviço das equipes multidisciplinares, efetuando normalização de materiais didático e participando das reuniões pedagógicas do sistema de EAD.
- O acervo está em construção recente, é direcionado a bibliografias básica e complementar dos cursos EAD-IFRN.
- A biblioteca está submetida à coordenação da secretaria do sistema de EAD do IFRN.
- A biblioteca fornece estrutura física confortável e adequada aos usuários em virtude de eventuais encontros semanais de cada curso.
- A biblioteca fornece materiais em suporte físico e digital para o sistema de EAD, bem como disponibiliza variadas fontes de informação digital aos usuários através da sua participação na página no site da EAD-IFRN
- A interação e comunicação acontece via e-mail, telefone, reuniões de vídeo conferência e Rede social: Facebook.

Enfatizamos o trabalho e a atuação da biblioteca e do profissional como mediadores do acesso à informação nesse diferenciado contexto da EAD. Ressaltamos, também, a necessidade de adequação constante ao uso de novas tecnologias e ambientes virtuais, por meio do planejamento, apoio institucional e aplicação de novos recursos informacionais, a fim de atender os objetivos da organização.

4 Considerações finais

Como vimos, este estudo analisou o papel da BU como apoio ao sistema de EAD por meio de um estudo de caso da Biblioteca Sebastião Názaro do Nascimento – EAD – IFRN. Dentro dessa perspectiva, foi possível relacionar aspectos teóricos sobre os conceitos e características, no que se refere à modalidade de Educação no Brasil, à atuação da BU, sua função, produtos e serviços, bem como a importância do bibliotecário nesta realidade.

Foi possível vislumbrar, de modo teórico e prático, as contribuições que a BU e o bibliotecário proporcionam neste contexto. Foi visto que esse profissional pode atuar na categoria **mediação, competência e capacitação informacional** no desenvolvimento e utilização de bibliotecas virtuais, cursos em geral e de normalização, serviço de referência online, na seleção de links, elaboração de orientação à pesquisa nos portais e fontes de informação digital, capacitar as equipes didático-pedagógicas para acesso a bases de dados, bem como na preparação de auxiliares de bibliotecas para atuarem nos polos, fomentar para todos os públicos as bases para competência informacional. Também deve atuar na **formação e desenvolvimento de coleções**: elaborando a aquisição e formação de material informacional básico e complementar, organizando material didático, disponibilizando conteúdo físico nos polos de educação a distância. Deve **interagir e fornecer apoio didático**: elaborando projetos na EAD que envolvam a biblioteca, elaborando relatórios das visitas de reconhecimento em constante interação com a equipe didático-pedagógica e a coordenação dos cursos em EAD. Os resultados indicam que unidade de informação busca continuamente se adequar aos objetivos e exigências institucionais do sistema de educação do IFRN, ressaltando a importância da existência da biblioteca presencial com um bibliotecário para planejar e executar novas propostas e atividades ao sistema de EAD nessa instituição.

No geral, concluímos que a biblioteca do polo de apoio presencial deve planejar estrategicamente serviços e fontes digitais visto que a modalidade utiliza amplamente recursos tecnológicos com a finalidade de promover o acesso à infor-

mação e contribuir com o aprendizado, com a formação profissional dos estudantes, auxilia o professor e tutor de EAD, fornece suporte às equipes multidisciplinares na formulação de materiais didáticos, dentre outras atividades. Nesse sentido, a disponibilidade pela biblioteca a bases de dados, repositórios institucionais, periódicos eletrônicos e outras importantes fontes de informação científica é indispensável, pelos motivos supracitados.

No entanto, torna-se necessário a ampliação de estudos na área uma vez que a literatura ainda é escassa e por outro devido ao fato de que EaD encontra-se em plena expansão no Brasil e no mundo, suscitando novas reflexões sobre a importante atuação do profissional bibliotecário.

Referências:

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n.1, p.89- 103, 2009.

AMARAL, Keli Rodrigues; BARTALO, Linete. **A importância do serviço bibliotecário no ensino a distância**. 2007. In: II Seminário em Ciência da Informação - UEL, Londrina, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/13268/>. Acesso em: 20 de nov. 2017.

ALTBACH, Philip G.; REISBERG, Liz; RUMBLEY, Laura E. **Trends in global higher education: Tracking an academic revolution**. Paris: Unesco, 2009.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; KOBAYASHI, Maria do Carmo Monteiro; FERES, Glória Georges. Information literacy: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade do conhecimento. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 6, n. 1, p. 81-99, out. 2009. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/1004/1019>. Acesso em: 20 dez. 2018.

BORGES, Maria Manuel Marques. A biblioteca digital: da imaginação em exercício ao exercício da imaginação. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, 2018, 7: 7-67.

BRASIL (MEC). **Educação superior à distância**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/instituicoes-credenciadas/educacao-superior-a-distancia>. Acesso em 21 de nov. 2017.

BRASIL (MEC). **Referenciais de qualidade educação superior a distância**. Brasília, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em 6 set. 2018.

BRASIL (MEC). **Referenciais de qualidade para Cursos à distância**. Brasília, 2003. Disponível em: portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/Referenciaisdeead.pdf. Acesso em: 16 ago. 2018.

BRASIL. Portaria normativa nº 11, de 20 de junho de 2017. Estabelece normas para o credenciamento de instituições e a oferta de cursos superiores a distância, em conformidade com o Decreto nº 9.057, de maio de 2017. **Diário oficial da União**, Brasília, DF, 25 jun. 2017. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=66431-portaria-normativa-11-pdf&category_slug=maio-2017-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 7 nov. 2018.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ci. Inf.**, v.31, n.2, p.44-51, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>. Acesso em: 7 nov. 2018.

JUE, Arthur L.; MARR, Jackie A.; KASSOTAKIS, Mary Ellen. **Mídias sociais nas empresas: colaboração, inovação, competitividade e resultados**. São Paulo: Évora, 2010.

LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (Org.). **Educação a Distância: o estado da arte**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

LOBO NETO, Francisco José da Silveira (Org.). **Educação a distância: referências e trajetórias**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Tecnologia Educacional; Brasília: Plano Editora, 2001.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação à distância: uma visão integrada**. 4º reimp. 1.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, G. **Educação a distância: sistema de aprendizagem on-line**. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

NUNES, Martha S. C.; CARVALHO, Kátia de. **As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável**. Perspectivas em Ciência da Informação, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v21n1/1413-9936-pci-21-01-00173.pdf>. Acesso em: 7 nov. de 2018.

PADILHA, Maria Auxiliadora Soares. Os modelos de educação a distância no Brasil: a universidade aberta do Brasil como um divisor de águas. **Revista Reflexão e Ação**, Santa Cruz do Sul, v.21, n. esp., p.82-103, jul./dez. 2013. Disponível em: <http://online.unisc.br/seer/index.php/reflex>. Acesso em: 23 nov. 2018.

PELLEGRINI, Eliane. **O bibliotecário e a educação a distância (EAD)**. 2009. 58 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Florianópolis, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/119743/284515.pdf?sequence=1>. Acesso: em 6 nov. 2018.

REFERENCE and User Services Association. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. **Reference & User Services Quarterly**, v.44, n.1, p. 9-13, 2004.

RIBEIRO, Fernanda. As bibliotecas universitárias: seu papel de mediação para o acesso ao conhecimento na era digital. In: **A biblioteca da Universidade**. Coimbra, Portugal: Permanência e metamorfoses, 2015.

SILVA, Fernanda Daniel da; LIMA Marcia Heloisa Tavares de Figueredo. **Uma proposta de serviço de referência virtual para biblioteca da universidade federal fluminense**. Disponível em: ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/download/3958/3705. Acesso em: 23 out. 2018.

SILVA, R. C.; MELLO, M. R. G.; FORMENTINI, R.; VALENTIM, M. L. P. Biblioteca híbrida: uma perspectiva complexa. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19, 2018, Londrina. Anais [...]. Londrina: UEL, 2018. p. 1-8.

SPUDEIT, Daniela F. A. Oliveira; VIAPIANA, Noeli; VITORINO, Elizete Vieira. Bibliotecário e educação a distância (EAD): mediando os instrumentos do conhecimento **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 54-70 jan./jun., 2010.

TENOPIR, Carol et al. Research data services in academic libraries: Data intensive roles for the future?. **Journal of eScience Librarianship**, v. 4, n. 2, p. 4, 2015.

VIANA, Michelangelo Mazzardo Marques. A informação e a biblioteca universitária. [S.l.: s.n.], 2013. Slideshare: @miquemv. Disponível em: <https://www.slideshare.net/miquemv/ss-a-informao-e-a-biblioteca-universitaria>. Acesso em 06 abr. 2013.

VITORINO, Elizete Vieira. **Educação a Distância (EAD) na percepção dos alunos**. Itajaí: Universidade do Vale do Itajaí, 2006.
92.

ZANINELLI, Thais Batista, et al. Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. **Informação & Informação**, v.21, n.3, p. 149-184, 2006.