



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

Serviços de Bibliotecas para apoiar Aprendizagem à Distância: estudo de caso em Portugal e Brasil

Higher education libraries supporting distance learning: a case study in Portugal and Brazil

Luiza Baptista Melo – Universidade de Lisboa (ULFMD) / Universidade de Évora (CIDEHUS) – luiza.baptista@fmd.ulisboa.pt

Tatiana Sanches – Instituto de Educação da Universidade de Lisboa (UIDEF) – tsanches@fpie.ulisboa.pt

Maria Imaculada Cardoso Sampaio – Universidade de São Paulo (USP) – imaculadasampaio@gmail.com

Adriana Cybele Ferrari – Universidade de São Paulo (USP) – aferrari@usp.br

Resumo: Perante o surgimento da pandemia em 2020, os governos mundiais tomaram medidas restritivas para proporcionar o distanciamento social e impedir a propagação da doença. As bibliotecas de ensino superior tiveram que se organizar no acesso a serviços a distância. A pesquisa tem como objetivo analisar o apoio no ensino a distância e os recursos oferecidos on-line pelas bibliotecas acadêmicas no Brasil e em Portugal. Analisamos o apoio no ensino a distância fornecido pelas bibliotecas no Brasil e em Portugal, observado em um inquérito baseado nos *Standards for Distance Learning Library Services* (ACRL, 2016). Os dados obtidos demonstram que houve benefícios para estes serviços.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Serviços a distância. Serviços online. Brasil. Portugal.

Abstract: Faced with the emergence of the pandemic in 2020, world governments took restrictive measures to provide social distancing and prevent the spread of the disease. Higher education libraries had to organize themselves in accessing services at a distance. The research aims to analyze the support in distance learning and the resources offered online by academic libraries in Brazil and Portugal. We analyzed the distance learning support provided by libraries in Brazil and Portugal, observed in a survey based on the *Standards for Distance Learning Library Services* (ACRL, 2016). The data obtained show that there were benefits for these services.



Keywords: University libraries. Services at a distance. Online services. Brazil. Portugal.

1 INTRODUÇÃO

Em 2020 foi decretada pela Organização Mundial da Saúde a pandemia da COVID-19. Para combater esta situação, os governos de todo o mundo adotaram fortes medidas restritivas para proporcionar distanciamento social e impedir a propagação da doença. Limitaram a circulação de pessoas nas ruas e entre países, encerraram serviços, comércio e outras atividades. As bibliotecas de ensino superior não foram exceção, ficaram fechadas e o seu pessoal se organizou para fornecer acesso a serviços a distância. Diante da situação de emergência, foi necessário realizar uma grande e rápida mudança.

Passaram-se três anos e todas essas restrições desapareceram. Após estas transformações profundas, é importante saber se as alterações no fornecimento de serviços e recursos para os usuários, criadas durante a fase restritiva da pandemia, impactaram a atuação das bibliotecas. As bibliotecas se beneficiaram da implementação de serviços a distância, promovida em tempos da COVID, para modernização e adaptação? A pesquisa tem como objetivo analisar o apoio no ensino a distância e os recursos oferecidos on-line pelas bibliotecas acadêmicas no Brasil e em Portugal, que alteraram a atuação dessas, independentemente do modelo de ensino oferecido pelas suas instituições. Uma investigação como esta é benéfica para compreender e apoiar a decisão, não só na seleção dos recursos de informação a adquirir ou a alocar, mas também para definir estratégias abrangentes que, em vez de levarem a cabo uma evolução radical de um modelo presencial para um modelo online, devem ser complementares e manter formas híbridas na relação com os usuários.

A pandemia da Covid-19 teve um grande impacto em todo o mundo e na área das bibliotecas também houve interesse em saber como elas foram afetadas pelas mudanças impostas. Estudos internacionais buscaram entender o impacto da pandemia nos sistemas de ensino superior e em suas bibliotecas acadêmicas (ASHOUR, 2021; MARINONI; VAN'T LAND; JENSEN, 2020; ZAWACKI-RICHTER, 2020). Essas pesquisas mostram que as mudanças não ocorreram de maneira tranquila, afetando severamente os estudantes em seu acesso físico ao *campus*, na mobilidade

internacional e nas formas de estudo, que foram significativamente alteradas. Além disso, houve outras consequências, pois as circunstâncias dessas mudanças afetaram a saúde mental dos envolvidos (SAHU, 2020; SON et al., 2020). Estudo recente com uma amostra significativa da comunidade acadêmica (LASSOUED; ALHENDAWI; BASHITALSHAAER, 2020) revela que professores e estudantes enfrentaram diversos obstáculos pedagógicos, técnicos, financeiros e organizacionais para atingir seus objetivos. A sobrecarga de trabalho e a interação limitada com outros alunos tiveram um impacto negativo nos hábitos de estudo (ARISTEIDOU; CROSS, 2021), apesar da significativa capacidade de adaptação da população estudantil noutras áreas (BISHT; JASOLA; BISHT, 2022).

Os professores passaram a trabalhar em casa devido à suspensão das aulas presenciais, e adotaram o ensino remoto emergencial. Esse tipo de ensino difere da Educação a Distância (EaD), que abrange formas autônomas de aprendizagem, MOOC (*Massive Open Online Course*) e outras modalidades, e do *e-learning* em sentido estrito. Neste há uma estruturação cuidadosa dos conteúdos e atividades pedagógicas, com o suporte de uma plataforma de gestão da aprendizagem e um planejamento intencional no currículo, incluindo sessões síncronas e assíncronas (BARBOUR et al., 2020). No ensino remoto emergencial, devido às circunstâncias, não há tempo para preocupações adicionais com métodos pedagógicos, ou uma adaptação completa às tecnologias. Ele consiste basicamente em uma substituição temporária, com o uso de recursos digitais, do ensino presencial (HODGES et al., 2020).

Após a experiência do ensino remoto emergencial e a redução dos casos da Covid-19 em algumas regiões, o sistema de ensino gradualmente retomou as aulas presenciais, seguindo as orientações das autoridades de saúde e educação. Isso deu origem a novas formas de atuação na educação, e o modelo de ensino híbrido ou *b-learning* se tornou importante, combinando as melhores práticas do ensino presencial e online. Com a integração do presencial e online, agora é possível ensinar e aprender de várias maneiras em diferentes espaços.

No ambiente acadêmico, a introdução de bibliotecas digitais e sistemas de informação contribuiu para o desenvolvimento da educação, saindo de uma forma coletiva (dentro da sala de aula) para uma individualização da educação e ressaltando a importância do ensino a distância. Estudos demonstram o sobre este ajustamento

das bibliotecas ao ensino a distância que foram realizados (OWUSU-ANSAH; BUBUAMA, 2015; ECLEVIA, 2022; HARLOW, 2022). Também foi estudada a oferta de serviços online pelas bibliotecas e sua aceitação pelas comunidades acadêmicas, especialmente durante a pandemia da Covid-19 (ANTUNES; LOPES; SANCHES, 2021).

Os estudos abordados concluem de forma consistente sobre a importância de criar serviços, capacitar bibliotecários, fornecer recursos e coleções digitais e financiar as bibliotecas, a fim de criar condições que permitam experiências de sucesso para os estudantes que se encontram a distância e que aprendem online. Algumas universidades têm políticas específicas de apoio ao ensino a distância (CITY UNIVERSITY LONDON, 2016). Porém, apesar de toda a atenção dada ao ensino remoto de emergência e à adaptação das bibliotecas a essa circunstância, não se conhecem pesquisas comparativas entre Portugal e Brasil que questionem os bibliotecários sobre os serviços disponibilizados e que prevalecem, para apoiar a aprendizagem dos estudantes do ensino superior a distância.

2 METODOLOGIA

A metodologia tem delineamento transversal e foi utilizado um inquérito enviado aos bibliotecários da Universidade de São Paulo, no Brasil, e de várias universidades de Portugal, criado de acordo com as orientações do documento *Standards for Distance Learning Library Services* (ACRL, 2016). Obtiveram-se dados relativos à disponibilidade de serviços aos usuários, na contribuição para a excelência acadêmica considerando a equidade, o acesso humano direto, a formação a distância, a estratégia de atendimento a distância, assim como a avaliação das bibliotecas nesse contexto e sobre os recursos online disponíveis. O questionário foi desenvolvido por meio da ferramenta Google forms e distribuído nas redes sociais destes profissionais, nas páginas das bibliotecas em que os bibliotecários trabalham e enviado por listas de e-mail a instituições universitárias, durante dois meses, em meados de 2022 em Portugal e no início de 2023 no Brasil.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O universo de estudo considerado em Portugal foi obtido com apoio ao Diretório das Bibliotecas do Ensino Superior (<https://diretorio.bad.pt/?ait-dir-item-category=bes>), gerido pela BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas, Profissionais da Informação e Documentação. A amostra obtida, é constituída por 27 respostas, 20,3% das 133 bibliotecas consideradas. Do Brasil a amostra é composta por 23 respostas que representam 34% das 66 bibliotecas da Universidade de São Paulo.

É importante referir que a coleta de dados sobre as bibliotecas brasileiras se restringiu à Universidade de São Paulo, que está localizada no estado mais rico, em termos econômicos, do Brasil. Considerando os vários contextos existentes neste grande país, essa diversidade está, certamente, refletida também nas bibliotecas universitárias. Neste estudo não foi possível contemplar várias universidades de todas as regiões do Brasil e obter uma amostra mais representativa, o que daria uma dimensão bem mais realista das bibliotecas brasileiras.

O questionário tinha nove perguntas, sendo a última aberta para proporcionar a manifestação de algumas opiniões que não estivessem incluídas anteriormente. No Quadro 1 observam-se os dados obtidos nas primeiras 7 perguntas.

Os respondentes brasileiros, 60,9%, e os portugueses, 55%, afirmam que existe boa e excelente disponibilidade dos recursos humanos e materiais para assegurar os serviços online, para apoio aos usuários que se encontram a distância. Em relação à equidade de recursos presencialmente e online, os 40,7% dos portugueses referem que a situação é boa, enquanto 61% dos brasileiros classificam de excelente. Em relação aos funcionários dos serviços estarem disponíveis para facilitar o acesso ao uso de recursos eletrônicos para os alunos a distância, ambos profissionais do Brasil, 61%, e de Portugal, 59,3%, avaliam a situação com excelente nível. De um modo geral, todos os profissionais consideram boa e excelente condições para dar treinamento com padrões de qualidade internacional aos usuários que se encontram a distância.

Quadro – Disponibilidade, equidade, acesso, instrução, estratégia e avaliação

Questão	País	Pouco %	Suficiente %	Bom %	Excelente %	
		1	2	3	4	5
1. Disponibilidade A sua biblioteca identifica, desenvolve, coordena e implementa serviços online, garantindo pessoal e meios tecnológicos para apoiar a aprendizagem dos estudantes que se encontram à distância?	Brasil	4,3	17,4	17,4	21,7	39,2
	Portugal	7,4	3,7	33,3	33,3	22,3
2. Equidade A sua biblioteca assegura o acesso equitativo de recursos - presencialmente e online - de forma inclusiva, eficaz e apropriada aos membros da comunidade académica?	Brasil	0	13	21,7	17,4	47,9
	Portugal	0	7,4	14,8	40,7	37,1
3. Acesso O pessoal da biblioteca está disponível para a comunidade que se encontra a aprender na modalidade à distância, nomeadamente para prestar serviços online de formação e facilitar o uso de recursos eletrónicos na aprendizagem à distância?	Brasil	0	8,6	13	17,4	61
	Portugal	0	3,7	3,7	33,3	59,3
4. Instrução A biblioteca oferece um programa de formação online, de acordo com padrões internacionais, para o ensino de Literacia da Informação?	Brasil	17,4	17,4	26,1	34,8	4,3
	Portugal	3,8	19,2	15,4	42,3	19,3
5. Estratégia A biblioteca contempla nas suas opções e ou documentos estratégicos uma visão, missão, ou objetivos que incluam os alunos a distância, oferecendo atividades específicas online?	Brasil	47,8	8,7	0	13	30,5
	Portugal	14,8	22,2	22,2	29,6	11,2
6. Avaliação A biblioteca promove formas de avaliação dos serviços que incluam contributos online ou de estudantes que não vão presencialmente à biblioteca?	Brasil	39,1	17,4	13	17,4	13,1
	Portugal	11,1	22,2	29,6	22,2	14,9
7. Recursos A biblioteca garante o acesso direto a recursos online em qualidade, profundidade, abrangência e atualidade suficientes?	Brasil	39,1	17,4	13	17,4	13,1
	Portugal	0	3,8	11,5	42,3	42,4

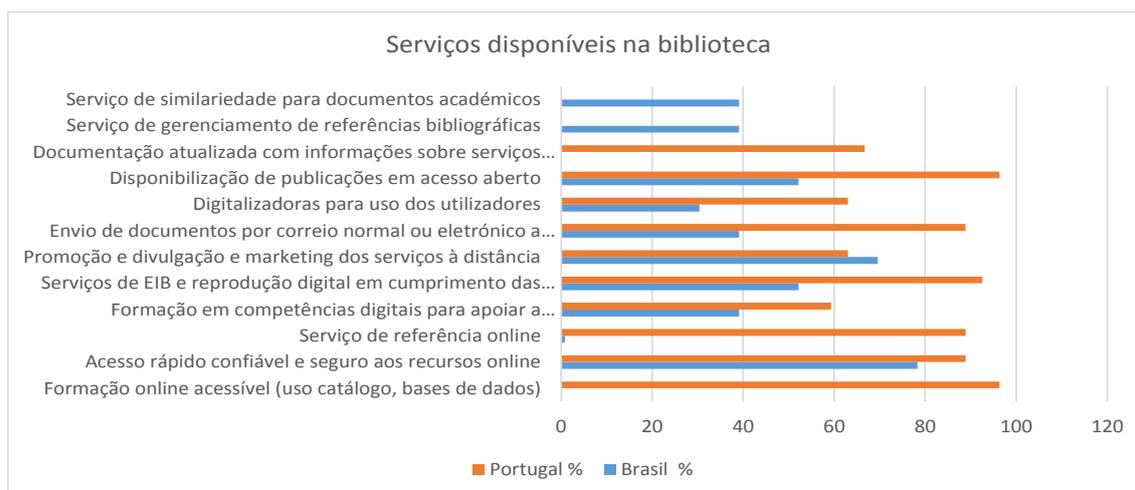
Fonte: Elaborado pelas autoras.

Na atualidade, verifica-se que as bibliotecas brasileiras e portuguesas refletem pouco nos seus documentos estratégicos (visão, missão e objetivos) os serviços para usuários que se encontram a distância, apesar destes serviços serem uma prática instalada e consolidada.

A situação da avaliação dos serviços online, em relação aos estudantes a distância, parece carecer de atenção. A nível da qualidade, profundidade, abrangência e atualidade dos recursos disponíveis online, os profissionais portugueses manifestam uma opinião positiva, 42,3% Bom, 42,4% Excelente. Já os bibliotecários brasileiros transmitem dificuldades relativas a esta questão, 17,4% Bom e 13,1% Excelente.

É um facto, que a emergência dos serviços a distância foi realizada no sentido de proporcionar uma rápida resposta à situação criada pela pandemia. Após o período pandémico e consolidados que estão estes serviços se sugere mais atenção ao desenvolvimento de políticas organizacionais, estratégicas e de avaliação para uma otimização destes serviços.

Figura 1 – Gráfico dos dados dos serviços online disponibilizados nas bibliotecas universitárias



Fonte: Elaborada pelas autoras

Na Figura 1 apresentam-se os dados relativos aos serviços online disponibilizados nas bibliotecas universitárias. Aqui se questionou a existência, de vários serviços online, a saber: formação online acessível (uso catálogo, bases de dados); acesso rápido confiável e seguro aos recursos online; serviço de referência online; formação em competências digitais para apoiar a aprendizagem a distância (ex. uso zoom); serviços de Empréstimo Inter Bibliotecas e reprodução digital em cumprimento das leis de copyright; promoção e divulgação e marketing dos serviços a distância; envio de documentos por correio normal ou eletrônico a pedido dos usuários a distância; digitalizadoras para uso dos usuários; disponibilização de publicações em acesso aberto; e, documentação atualizada com informações sobre serviços a distância (guias de utilização, instruções, regulamentos, estatísticas, relatórios...).

Analisando os dados, os profissionais portugueses informam que estes serviços funcionam todos na generalidade, havendo uma ocorrência menor, 59,3%, relativamente à formação em competências digitais para apoiar a aprendizagem a distância (ex. uso do zoom). Uma hipótese será que os usuários sentem que detêm competências nessas matérias, uma vez que as aulas de *e-learning* decorrem nessas plataformas. Por outro lado, os profissionais brasileiros referem a existência regular de todos os serviços referidos. Tal como os portugueses apresentam poucas ações de formação em competências digitais para apoiar esta modalidade, 39,1%. Quanto à existência de digitalizadoras para uso dos usuários, 30,4% revelam possuir esse

serviço. Em algumas bibliotecas da Universidade de São Paulo, Brasil, se sublinhou a existência dos serviços de gerenciamento de referências bibliográficas, 39,1%, e de detecção de plágio, com programas que comparam a similaridade para documentos acadêmicos 39,1%.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A circunstância de prestar apoio a estudantes que se encontravam remotamente a estudar, e sem acesso a sua biblioteca, durante a pandemia Covid-19, mostrou a grande capacidade de resiliência e adaptação das bibliotecas de ambos os lados do Atlântico. Tanto em Portugal como no Brasil pode concluir-se que houve uma verdadeira adaptação e surgimento de serviços apropriados a este público distante, que veio para ficar. Não obstante, ainda resta algum caminho por percorrer, uma vez que nem todos os requisitos para apoiar a aprendizagem a distância estão consolidados, nomeadamente por não se encontrarem ainda plasmados em documentos estratégicos das próprias bibliotecas, ou por não se fazerem assiduamente avaliações deste tipo de serviços online. Fica claro que este é um caminho irreversível, mas que necessita ainda de consolidação, e embora em termos de recursos eletrônicos as bibliotecas sejam pioneiras, pode faltar ainda formação adequada aos usuários para retirarem maiores benefícios destes mesmos recursos.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, no âmbito do projeto UIDB/00057/2020.



REFERÊNCIAS

ACRL. **Standards for distance learning library services**. Association of College and Research Libraries. 2016. Disponível em: <https://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>. Acesso em: 24 mai. 2023.

ANTUNES, M. L.; LOPES, C.; SANCHES, T. Student satisfaction with library resources in the COVID-19 era: a case study of Portuguese academic libraries. In: **Libraries, Digital Information, and COVID**. Chandos Publishing, p. 119-133, 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780323884938000173>. Acesso em: 24 mai. 2023.

ARISTEIDOU, M.; CROSS, S. Disrupted distance learning: the impact of Covid-19 on study habits of distance learning university students. **Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning**, v. 36, n. 3, p. 36.3: 263-282, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02680513.2021.1973400>. Acesso em: 23 mai. 2023.

ASHOUR, S. How COVID-19 is reshaping the role and modes of higher education whilst moving towards a knowledge society: the case of the UAE. **Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning**, p. 1-16, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02680513.2021.1930526>. Acesso em: 23 mai. 2023.

BARBOUR, M. K., et al. Understanding pandemic pedagogy: differences between emergency remote, remote, and online teaching. **State of the Nation: K-12 e-Learning in Canada**, 2020. Disponível em: <https://vtechworks.lib.vt.edu/handle/10919/101905>. Acesso em: 23 mai. 2023.

BISHT, R. K.; JASOLA, S.; BISHT, I. P. Acceptability and challenges of online higher education in the era of COVID-19: a study of students' perspective. **Asian Education and Development Studies**, v. 11, n. 2, p. 401-414, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/AEDS-05-2020-0119>. Acesso em 23 mai. 2023.

CITY UNIVERSITY LONDON. **Library services : distance learning support policy**. City London University, 2016.

ECLEVIA, M. R. Librarians' competencies in teaching information literacy in the online environment. **Journal of Library & Information Services in Distance Learning**, v. 16, n. 1, p. 2-19, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1533290X.2022.2072046>. Acesso em: 23 mai. 2023.

HARLOW, S. Assessing demographics and needs of online students before and during the COVID-19 pandemic: lessons from academic libraries. **Journal of Library & Information Services in Distance Learning**, v. 16, n.1, p. 20-37, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1533290X.2022.2056279>. Acesso em: 23 mai. 2023.

HODGES, C. B., et al. The difference between emergency remote teaching and online learning. **Educause Review**, 2020. Disponível em: <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>. Acesso em 23 mai. 2023.

LASSOUED, Z.; ALHENDAWI, M.; BASHITALSHAAER, R. An exploratory study of the obstacles for achieving quality in distance learning during the COVID-19 pandemic. **Education sciences**, v. 10, n. 9, p. 232, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/educsci10090232>. Acesso em: 23 mai. 2023.

MARINONI, G.; VAN'T LAND, H., JENSEN, T. The impact of Covid-19 on higher education around the world. **IAU global survey report**, 2020, 23: 1-17. Disponível em: https://iau-aiu.net/IMG/pdf/iau_covid19_and_he_survey_report_final_may_2020.pdf. Acesso em: 23 mai. 2023.

OWUSU-ANSAH, S.; BUBUAMA, C. K. A. Accessing Academic Library Services by Distance Learners. **Library Philosophy & Practice**, 2016. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1347/>. Acesso em: 23 mai. 2023.

SAHU, P. Closure of universities due to coronavirus disease 2019 (COVID-19): impact on education and mental health of students and academic staff. **Cureus**, v. 12, n. 4, 2020. Disponível em: <https://www.cureus.com/articles/30110#!/>. Acesso em 23 mai. 2023.

SON, C., et al. Effects of COVID-19 on college students' mental health in the United States: Interview survey study. **Journal of Medical Internet Research**, v. 22, n. 9, e21279, 2020. Disponível em: <https://www.jmir.org/2020/9/e21279/>. Acesso em 23 mai. 2023.

ZAWACKI-RICHTER, O. The current state and impact of Covid-19 on digital higher education in Germany. **Human Behavior and Emerging Technologies**, v. 3, n. 1, p. 218-2020. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/hbe2.238>. Acesso em: 23 mai. 2023.