



## Serviços à distância nas bibliotecas do ensino superior: lições aprendidas no contexto pandêmico

*Tatiana Sanches<sup>a</sup>, Luiza Baptista Melo<sup>b</sup>*

*<sup>a</sup>UIDEF, Instituto de Educação, Universidade de Lisboa; APPsy-CI, ISPA – Instituto Universitário, Lisboa, Portugal, tsanches@fpie.ulisboa.pt*

*<sup>b</sup>Faculdade de Medicina Dentária, Universidade de Lisboa; Universidade de Évora - Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades, Portugal, luiza.baptista@fmd.ulisboa.pt*

---

### Resumo

No momento de pandemia trazido pela Covid em 2020, as bibliotecas do ensino superior promoveram esforços para chegar aos seus leitores em confinamento, demonstrando uma adaptabilidade dos seus serviços, produtos e *staff*. Atualmente, após essas intensas alterações, importa perceber que mudanças permaneceram na oferta de recursos para a aprendizagem à distância. Será que as bibliotecas aproveitaram as lições do Covid para se transformar e se readaptar? Este artigo analisa o apoio ao ensino e aprendizagem à distância que as bibliotecas do ensino superior em Portugal continuam a prestar, independentemente do modelo de ensino oferecido pelas suas instituições. O estudo é baseado num inquérito por questionário lançado às mesmas, cujas questões se orientam pelas recomendações da ACRL para Serviços de Biblioteca no Ensino à Distância.

**Palavras-chave:** Bibliotecas de Ensino Superior, Serviços online, Serviços à distância.

---

### Introdução

O ensino a distância ganhou relevância ao ser tomado como modelo na sua forma, estrutura e metodologia pedagógica durante a pandemia, para o chamado ensino remoto de emergência. A pandemia de Covid-19 impulsionou o distanciamento social em todo o mundo, fechando universidades, escolas e outros serviços, e por isso a implementação de serviços à distância provou ser uma solução adequada. As escolas tiveram que buscar soluções rápidas dentro da sua capacidade física e financeira para transformar, mesmo que temporariamente, um ambiente de ensino presencial num outro ambiente de ensino totalmente à distância para todas as faixas etárias. Este formato, imposto por circunstâncias inesperadas da pandemia, foi a resposta adotada que permitiu a integração de tecnologias, criando flexibilidade no ambiente de aprendizagem de forma segura em termos de saúde, e procurando manter a estabilidade na aprendizagem para garantir os melhores resultados, também ao nível universitário. Neste contexto, os serviços de biblioteca desenvolveram soluções para facilitar o apoio à aprendizagem. Atualmente, como podemos observar essas transições? Continuaram e prevaleceram como serviços válidos, mesmo no retomado contexto da aprendizagem presencial?

Neste âmbito, foram já realizados vários estudos sobre a adaptação das várias bibliotecas, principalmente do ponto de vista dos seus utilizadores. Da mesma forma, tem sido estudada a

oferta de serviços *online* pelas bibliotecas e sua aceitação pelas comunidades académicas, particularmente durante a pandemia de Covid-19 (Baker & Ellis, 2021). Nos estudos abordados, as conclusões são consistentes quanto à importância de criar serviços, formar bibliotecários, disponibilizar recursos e coleções digitais e financiar bibliotecas de forma a criar condições que possibilitem experiências de sucesso aos alunos *online* (Huwiler, 2015). Apesar de toda esta atenção dada ao ensino à distância de emergência e à adaptação das bibliotecas a esta circunstância, nenhuma investigação conhecida em Portugal questiona os bibliotecários sobre os serviços disponíveis e que prevalecem à distância, para apoiar a aprendizagem dos estudantes do ensino superior. É esse o propósito deste estudo.

## Método

Para o efeito, foi realizado um inquérito junto de bibliotecários do ensino superior português com base no documento *Standards for Distance Learning Library Services* [<https://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning#provenance>] (ACRL, 2016). Assim, esta investigação procura obter dados sobre a disponibilidade de serviços aos utilizadores, na contribuição para a excelência académica por meio da equidade, do acesso humano direto, da formação à distância, da estratégia de atendimento em linha, bem como da avaliação das bibliotecas nesse contexto e, por fim, sobre os recursos online disponíveis. O questionário foi desenvolvido por meio da ferramenta *Google forms* e distribuído nas redes sociais dos autores, nas páginas das bibliotecas em que os autores trabalham e enviado por listas de e-mail a instituições universitárias, durante um mês, em meados de 2022. O universo de estudo considerado 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.

## Resultados

Foram enviadas mensagens via correio eletrónico, para as 133 bibliotecas do ensino universitário e politécnico português. Os dados foram recolhidos no segundo trimestre de 2022. A amostra obtida é constituída por 27 respostas, o que corresponde a 20,3% do universo considerado. Os respondentes são profissionais de bibliotecas, 11,1% homens e 88,9% mulheres, distribuídos pelas seguintes faixas etárias: 70,4% entre 46 a 60 anos, 18,5% mais de 60 anos e 11,1% entre 36 e 45 anos. A distribuição por áreas científicas dos respondentes apresenta-se na figura 1.

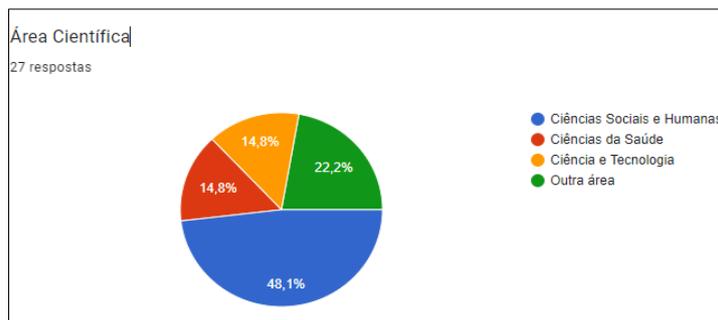
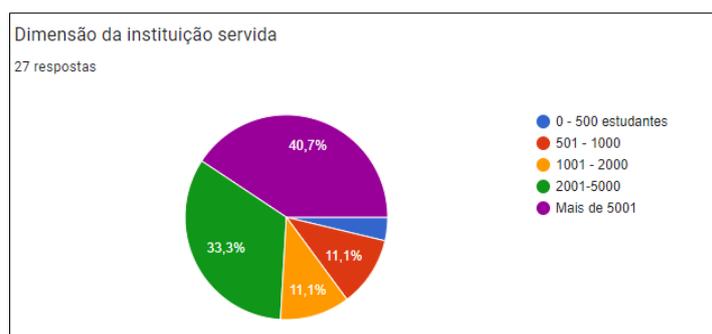


Figura 1 - Distribuição da amostra por áreas científicas

As respostas conseguidas distribuem-se por 88,9% ensino universitário e 11,1% do ensino politécnico. A distribuição da dimensão das instituições dos respondentes observa-se na figura 2.



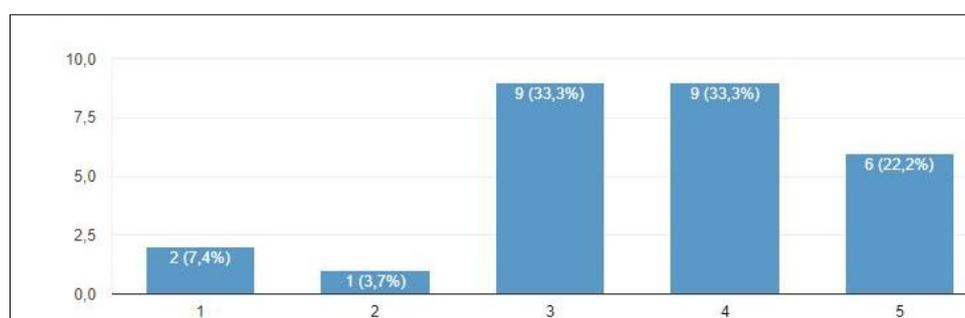
**Figura 2** - Distribuição da dimensão das instituições da amostra obtida

Nesta investigação, a ferramenta utilizada para recolha dos dados foi um inquérito constituído por nove perguntas relacionadas com o apoio que a biblioteca oferece à comunidade académica que labora no ensino à distância, precisamente baseado no documento orientador referido (ACRL, 2016). São questionados os seguintes itens:

- Disponibilidade de serviços em linha;
- Acesso equitativo de recursos presenciais e em linha;
- Recursos humanos com competências e disponíveis para a comunidade que se encontra no ensino à distância;
- Formação em linha acessível;
- Atividades específicas em linha;
- Avaliação dos serviços em linha;
- Acesso direto a recursos de qualidade;
- Serviços da biblioteca em linha; e
- Pergunta aberta.

Nas figuras 3 a 10 apresentam-se as questões do inquérito correspondentes a estes itens e os gráficos com os dados obtidos. Utilizou-se uma escala de Likert, de 1 a 5 para obter as respostas, onde 1 equivale a “Muito pouco ou nada” e 5 a “De forma estruturada e consolidada”.

A primeira questão colocada consistiu em: “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?”

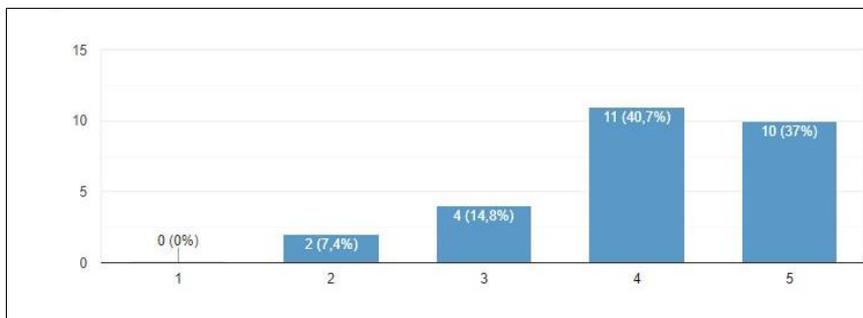


**Figura 3** - Dados relativos à disponibilização de serviços e recursos para o ensino à distância.

Como se observa, a maior parte dos respondentes continua a disponibilizar serviços online para apoiar os estudantes que não estão presencialmente nos espaços das bibliotecas, com praticamente 90% a indicar que disponibiliza estes serviços de forma regular e mesmo estruturada e consolidada. Analisando os dados recolhidos verifica-se que 88% das bibliotecas desenvolve e

implementa serviços em linha e possuem recursos e funcionários para apoiar os estudantes do ensino à distância. A distribuição em relação à disponibilidade é a seguinte: 9 apresentam recursos suficientes; 9 têm bons recursos; e, 6 possuem excelentes recursos.

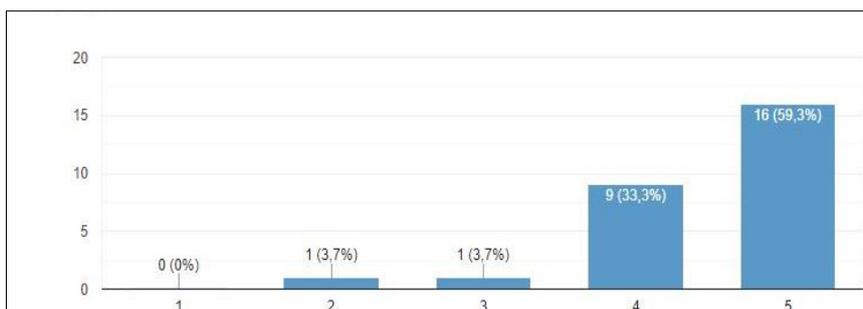
Na questão seguinte, perguntava-se se biblioteca assegura o acesso equitativo de recursos - presencialmente e online - de forma inclusiva, eficaz e apropriada aos membros da comunidade académica.



**Figura 4** - Dados referentes à igualdade de acesso aos recursos em linha e presenciais

Quanto à equidade do acesso aos recursos em linha e presenciais os dados conseguidos revelam que 92,5% consideram que existe igualdade de acesso, sendo 40,7% classificado como bom acesso e 37% excelente acesso. Também aqui as bibliotecas respondentes afirmam assegurar esta acessibilidade equitativa em níveis bastante elevados, estando quase a totalidade das respostas nos valores da escala positivos e muito positivos.

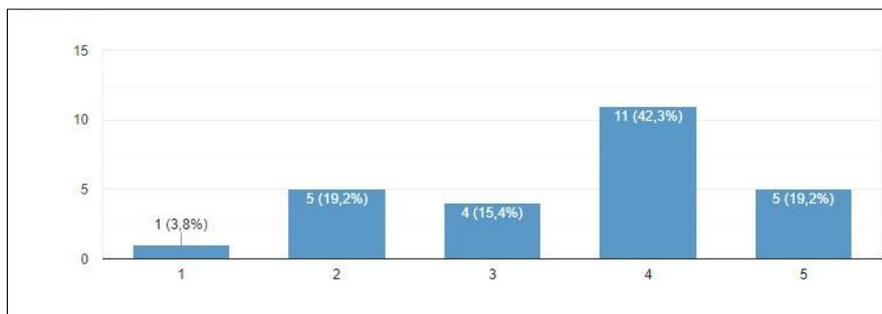
Relativamente à disponibilidade dos técnicos para atender os pedidos dos utilizadores online, era questionado: “O pessoal da biblioteca está disponível para a comunidade que se encontra a aprender na modalidade à distância, nomeadamente para prestar serviços online de formação e facilitar o uso de recursos eletrónicos na aprendizagem à distância?”. Como se observa na figura 5, a perceção dos respondentes face ao acesso em linha à formação (ou pelo menos a esclarecimentos dados online) é extremamente positiva, já que praticamente 60% dos inquiridos afirmam fazê-lo de forma estruturada e consolidada, portanto de forma recorrente.



**Figura 5** - Resultados relativos aos recursos humanos com competências dar acesso a formação e a facilitar o uso de recurso eletrónicos

Cerca de 92,6% dos respondentes comunicaram que o acesso aos serviços em linha dispõe de pessoal disponível e facilitador para dar formação e apoiar a utilização dos recursos eletrónicos com favoráveis (33,3%) e notáveis condições (59,3%). Esta questão revela-se importante, pois é através da disponibilidade da formação que se podem capacitar os utilizadores a utilizar a generalidade dos recursos da biblioteca. Quando se trata de recursos eletrónicos (seja o catálogo, as bases de dados, um sistema de descoberta ou o repositório institucional), é imprescindível que os estudantes tenham as competências necessárias para pesquisar autonomamente, de forma a extrair os melhores resultados para a sua investigação ou trabalho académico.

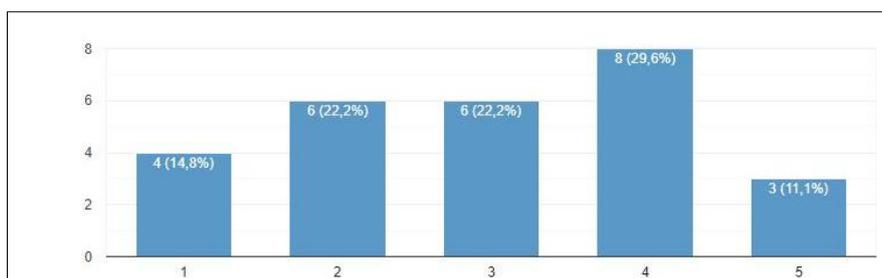
Também relacionado com o mesmo tema, era questionado se “a biblioteca oferece um programa de formação online, de acordo com padrões internacionais, para o ensino de Literacia da Informação”.



**Figura 6** - Dados relativos aos padrões de qualidade das formações da biblioteca

Quando questionados sobre os padrões de qualidade das formações em linha, os respondentes admitiram que existem padrões internacionais para o ensino da Literacia de Informação com os seguintes níveis: 15,4% suficiente; 42,3% bom e 19,2% excelente. Como se observa, neste tipo de atividade mais específica, existe já algumas discrepâncias nas respostas, embora a tendência se mantenha positiva, com mais de 60% dos respondentes a assegurarem positivamente o ensino destas competências online de forma consistente.

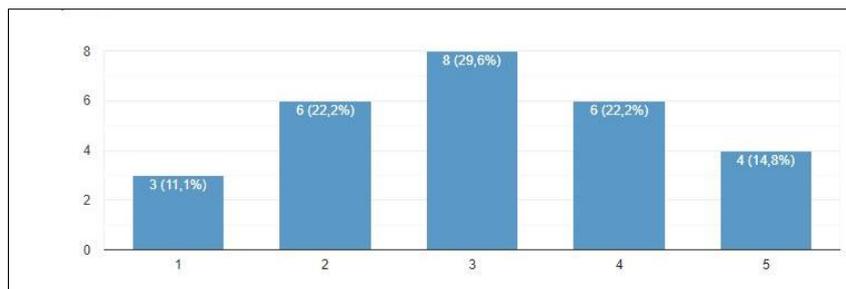
Perguntava-se de seguida: “A biblioteca contempla nas suas opções e ou documentos estratégicos uma visão, missão, ou objetivos que incluam os alunos à distância, oferecendo atividades específicas online?”



**Figura 7** - Dados relativos à estratégia para atividades online

Embora uma parte significativa afirme que sim, nesta resposta percebe-se que cerca de 35% dos inquiridos não têm uma visão estratégica para poder plasma-la nos seus documentos orientadores, quer em termos de políticas ou administração. Assim, as atividades online, podendo existir, correm o risco de ser ainda pouco consolidadas, descontextualizadas ou realizadas *ad hoc*, consoante a circunstância seja apropriada, e não enquanto parte de um plano construído com essa finalidade.

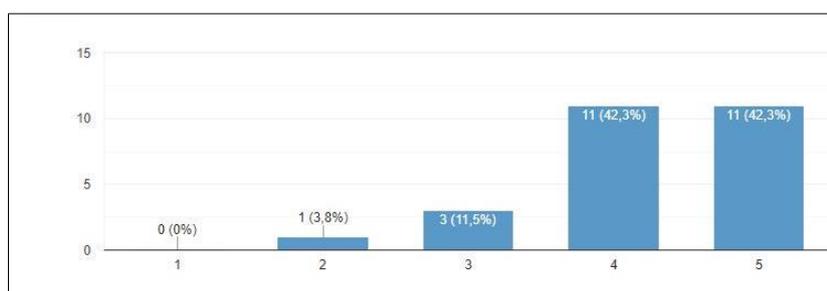
Era ainda questionado às bibliotecas do ensino superior se estavam previstas formas de avaliação dos serviços que incluam contributos online ou de estudantes que não vão presencialmente à biblioteca. Observe-se a figura 8.



**Figura 8** - Dados relativos a estratégias online para avaliação dos serviços

Face a esta questão, temos uma distribuição de respostas muito equilibrada, isto é, cerca de 30% refere que não, outros 30% refere que sim, embora de uma forma irregular, e finalmente outros 30% afirmaram ter essa prática de avaliação já estruturada e consolidada.

Numa outra questão, era abordado o tema do acesso direto aos recursos. Questionava-se: “A biblioteca garante o acesso direto a recursos online em qualidade, profundidade, abrangência e atualidade suficientes?”



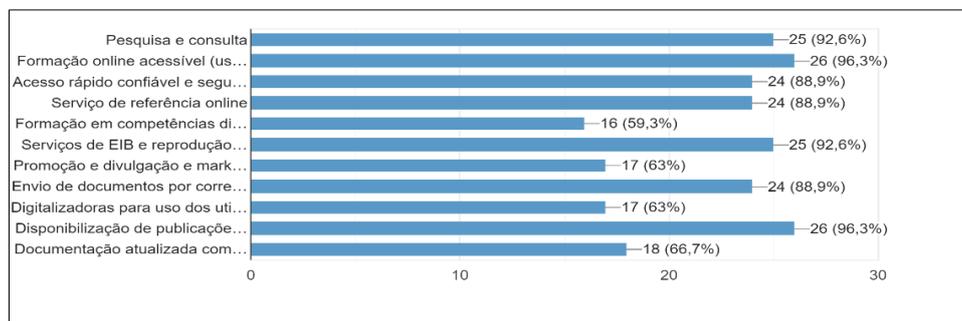
**Figura 9** - Dados de acesso a recursos online

Este parece constituir o ponto forte das bibliotecas de ensino superior, já que é nesta questão que os respondentes mais afirmam conseguir, de forma consistente, regular e consolidada fazer uma oferta online – trata-se naturalmente dos recursos subscritos ou comprados pelas bibliotecas de ensino superior e que garantem o acesso de ponta a informação científica. Como se observa na figura 9, apenas uma biblioteca não tem ou não oferece estes recursos em qualidade, profundidade, abrangência e atualidade suficientes para os seus utilizadores.

Na última pergunta fechada era solicitado que, de uma lista de serviços, as bibliotecas indicassem quais os que disponibilizam, 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 à distância (ex. uso zoom)
- Serviços de EIB e reprodução digital em cumprimento das leis de copyright
- Promoção e divulgação e marketing dos serviços à distância
- Envio de documentos por correio normal ou eletrónico a pedido dos utilizadores à distância
- Digitalizadoras para uso dos utilizadores
- Disponibilização de publicações em acesso aberto
- Documentação atualizada com informações sobre serviços à distância (guias de utilização, instruções, regulamentos, estatísticas, relatórios...)

Observe-se a figura 10, onde se encontram as respostas das bibliotecas do ensino superior correspondentes aos serviços indicados como disponíveis, onde pode verificar-se que praticamente todos os mencionados atingem valores muito significativos, confirmando a virtualização da generalidade dos serviços prestados.



**Figura 10** - Dados relativos aos serviços online disponibilizados

Na figura 10 constata-se que a “Disponibilização de publicações em acesso aberto” (96,3%), a “Formação online acessível (uso do catálogo, bases de dados)” (96,3%), bem como os “Serviços de EIB e reprodução digital em cumprimento das leis de copyright” (92,6%) são os serviços de carácter digital com maior prevalência nas bibliotecas de ensino superior respondentes.

Contrariamente, a “Formação em competências digitais para apoiar a aprendizagem à distância (ex. uso zoom)” (59,3%), a “Promoção, divulgação e marketing dos serviços à distância” (63%), bem como a disponibilização de máquinas “Digitalizadoras para uso dos utilizadores” (63%) aparecem com as pontuações mais baixas, o que, não obstante, surpreende pela percentagem significativa de bibliotecas que oferecem estes serviços.

Finalmente, na questão aberta perguntava-se: “Que outras ações ou estratégias têm estado a ser desenvolvidas pela sua biblioteca para promover a aprendizagem à distância?”. A figura 11 apresenta o detalhe compilado das respostas obtidas.

Colaboração com docentes para divulgação dos serviços nas aulas.
·FAQs em vídeo, mas com algumas limitações porque nos faltam algumas valências a produção destes vídeos com uma qualidade superior
·guias temáticos, boletins regulares
·A Biblioteca, em colaboração com o Conselho Pedagógico da Faculdade, encontra-se a desenvolver um repositório de materiais pedagógicos, para apoio ao estudo / aprendizagem autónoma.
·Chat de atendimento para a comunidade online
·Repositório

**Figura 11** - Dados de outros serviços disponibilizados para promover aprendizagem à distância

Nestas respostas observa-se alguma preocupação no estabelecimento de parcerias (colaboração com docentes e estruturas de gestão), bem como com a comunicação com os utilizadores em tempo real (chat) e mais dinâmica (vídeo). Estas tendências de inovação são acompanhadas por estratégias de divulgação mais tradicionais ou regulares, quer dos serviços prestados, quer dos conteúdos digitais disponibilizados (guias e boletins, repositório).

## Discussão

Os resultados permitem-nos examinar as opções estratégicas das bibliotecas na adaptação dos seus serviços ao ensino à distância, revelando que tipo de mudanças se verificaram no período recente. Para aderir a uma mudança como esta, que incentiva os bibliotecários a continuar a oferecer serviços online, não basta ser “empurrado” para isso. Deve haver uma intencionalidade na ação, visível ao serem incorporadas decisões para estes serviços online na estrutura, planeamento e recursos disponíveis. Sabemos que os *Standards for Distance Learning Library Services* (ACRL, 2016), nos quais nos inspiramos para este estudo, preconizam uma cultura de colaboração na defesa institucional do apoio ao ensino à distância, mas como nos dizem estudos anteriores, tais intenções não são simples de alcançar e ainda existem barreiras e resistências para orientar estrategicamente essas mudanças (Breitkopf, 2018). Isso ficou confirmado nas respostas à questão sobre estratégia e planeamento. Além disso, há outra característica importante para o sucesso dos serviços de biblioteca para a aprendizagem à distância da universidade - a necessidade de ser persistente com os esforços de divulgação e marketing (Bonella et al., 2016).

Os avanços tecnológicos contribuíram para a criação de um verdadeiro ambiente de biblioteca online acessível de qualquer lugar; eles minimizaram à distância entre os utilizadores remotos e os presenciais. Tudo isso facilita os esforços de aprendizagem e pesquisa (Tremblay & Wang, 2008). No entanto, ainda podem prevalecer dificuldades. Os resultados de um outro estudo (Alqahtani & Rajkhan, 2020) indicaram que os alunos devem entender o seu papel durante as medidas de distanciamento social, construir sua própria atitude e compromisso e encontrar maneiras de se automotivar para obter resultados de aprendizagem bem-sucedidos. De facto, num estudo recente (Flores et al., 2022) constata-se que os fatores pessoais e contextuais (ou seja, as respostas institucionais e pedagógicas, bem como a autorregulação individual e as competências socio emocionais dos estudantes) explicam uma melhor ou pior experiência de aprendizagem online, particularmente no período pandémico. Não obstante, no contexto estudado, é às bibliotecas que compete criar as condições mais apropriadas para o apoio e desenvolvimento dos estudantes. Tal poderá ser alinhado com estratégias mais atuais, que tomem em conta os desenvolvimentos da chamada Educação Aberta (Open Education). Esta considera que, para além do que a Educação à Distância preconiza, o professor não é o único a dar um feedback - qualquer outra pessoa envolvida no processo de ensino pode fornecer um contributo efetivo para a aprendizagem do estudante, o que torna o processo educativo mais do que colaborativo, numa experiência social (Chiappe & Wills, 2022).

Nos resultados deste estudo pode afirmar-se que as bibliotecas do ensino superior em Portugal aderiram naturalmente a uma cultura digital e têm patente uma preocupação com a oferta de serviços e recursos desta natureza para apoiar a aprendizagem. Contudo, ainda há algum caminho a percorrer, designadamente no desenho e oferta formativa online mais consistente e na inclusão desta visão digital numa estratégia desenhada e pensada de forma estrutural nestes serviços.

## Conclusões

Embora o fornecimento de tecnologias, computadores e formação online tenha criado um impacto positivo no uso de recursos eletrónicos pelos estudantes e na sua aprendizagem remota, é legítimo considerar que as características desses estudantes desempenharam um papel importante no uso dos sistemas educacionais online durante a pandemia COVID-19. Portanto, pode dizer-se que é uma mistura de fatores que influencia o sucesso do ensino à distância, nomeadamente na adoção de tecnologias síncronas e assíncronas no contexto académico, e a colaboração e o apoio das bibliotecas são apenas parte desse sucesso. Estudos como este são benéficos para entender e

apoiar a decisão, não só na seleção dos recursos de informação a serem adquiridos ou alocados, mas também para definir estratégias abrangentes que, em vez de buscar uma transição drástica de um modelo presencial para o online, devem ser complementares e manter formas híbridas na relação com os utilizadores das bibliotecas.

## Referências bibliográficas

- ACRL. (2016). Standards for Distance Learning Library Services. In *Association of College and Research Libraries*. <https://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>
- Alqahtani, A. Y., & Rajkhan, A. A. (2020). E-Learning Critical Success Factors during the COVID-19 Pandemic: A Comprehensive Analysis of E-Learning Managerial Perspectives. *MDPI Education Sciences*, 10(216), 1–16. <https://doi.org/10.3390/educsci10090216>
- Ashour, S. (2021). *How COVID-19 is reshaping the role and modes of higher education whilst moving towards a knowledge society: the case of the UAE*. <https://doi.org/10.1080/02680513.2021.1930526>
- Baker, D., & Ellis, L. (2021). *Libraries, Digital Information and COVID-19: practical applications and approaches to challenge and change*. Chandos Publishing, Elsevier.
- Bonella, L., Pitts, J., & Coleman, J. (2016). How Do We Market to Distance Populations, and Does It Work?: Results From a Longitudinal Study and a Survey of the Profession. *Journal of Library Administration*, 57(1), 69–86. <https://doi.org/10.1080/01930826.2016.1202720>
- Breitkopf, M. (2018). But This Is How We Have Always Done It: Overcoming Resistance to Change in the Quest to Support Distance Learners. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 12, 3–4. <https://doi.org/10.1080/1533290X.2018.1498627>
- Cavalcanti, L. M. R., & Guerra, M. das G. G. V. (2022). The challenges of the public university in the Covid-19 post-pandemic: The Brazilian case. *Ensaio*, 30(114), 73–93. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362021002903113>
- Chiappe, A., & Wills, A. E. (2022). Crowd-based Open Online Education as an alternative to the Covid-19 educational crisis. *Ensaio*, 30(114), 32–51. <https://doi.org/10.1590/S0104-403620210002903341>
- Flores, M. A., Barros, A., Simão, A. M. V., Pereira, D., Flores, P., Fernandes, E., Costa, L., & Ferreira, P. C. (2022). Portuguese higher education students' adaptation to online teaching and learning in times of the COVID-19 pandemic: personal and contextual factors. *Higher Education*, 83(6), 1389–1408. <https://doi.org/10.1007/s10734-021-00748-x>
- Huwiler, A. G. (2015). Library Services for Distance Students: Opportunities and Challenges. *Journal of Library and Information Services in Distance Learning*, 9(4), 275–288. <https://doi.org/10.1080/1533290X.2015.1111283>
- Silvestre, F. de M., & da Cunha, M. B. (2022). Desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias no contexto da pandemia da Covid-19. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência Da Informação*, 20, e022009. <https://doi.org/10.20396/rdbci.v20i00.8668168>
- Tremblay, P., & Wang, Z. (2008). We Care-Virtually and in Person: A User-Centered Approach to Assessment, Implementation and Promotion of Library Resources and Services to a Remote Graduate Campus. *Public Services Quarterly*, 4(3), 207–232. <https://doi.org/10.1080/15228950802100545>
- Zawacki-Richter, O. (2021). The current state and impact of Covid-19 on digital higher education in Germany. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 3(1), 218–226. <https://doi.org/10.1002/hbe2.238>

## **Agradecimentos**

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia, IP., no âmbito da Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Educação e Formação Instituto de Educação, Universidade de Lisboa - UIDB/04107/2020. É também financiado por fundos nacionais através da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, no âmbito do projeto UIDB/00057/2020.