



O Papel do bibliotecário do ensino superior no *e-learning* durante a pandemia COVID-19

Maria de Lurdes de Jesus Tavares^a, Jorge Revez^b

^a *Universidade de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão, Portugal,
lcaro@iseg.ulisboa.pt*

^b *Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras, Centro de Estudos Clássicos, Portugal,
jrevez@campus.ul.pt*

Resumo

A pandemia COVID-19 foi responsável por muitas mudanças nos processos de ensino e aprendizagem nas Instituições de Ensino Superior. Devido ao encerramento de todas as atividades educativas, as bibliotecas do ensino superior tiveram de transferir e mobilizar os seus serviços presenciais para o ambiente *online*. O objetivo geral deste trabalho é compreender o papel dos bibliotecários do ensino superior português na utilização do *e-learning* durante a pandemia COVID-19. Os objetivos específicos são: descrever as experiências de *e-learning* que os bibliotecários tinham antes e durante a pandemia, identificar as oportunidades e os desafios que foram trazidos pela COVID-19, analisar o interesse e a atitude dos bibliotecários em relação ao *e-learning* e sugerir recomendações de apoio ao *e-learning*. Os participantes da pesquisa são bibliotecários (n=20) de 20 instituições portuguesas de ensino superior universitário e politécnico, uma instituição por cada distrito e por cada região autónoma. Os bibliotecários tiveram de repensar as suas práticas e as formas de ensino, o que exigiu que fossem mais criativos no seu modo de ensinar. Os inquiridos reportaram que a pandemia impulsionou o desenvolvimento de programas de formação *online*, tirando partido dos serviços e dos recursos já disponíveis no período pré-pandemia. Conclui-se que a pandemia acelerou a implementação de sistemas de apoio ao *e-learning* nas bibliotecas do ensino superior. Contudo, para que os bibliotecários possam utilizar estas ferramentas no ensino *online*, necessitam de formação sobre como utilizá-las eficazmente. A colaboração entre o bibliotecário e o pessoal académico é fundamental para o sucesso do ensino, para uma melhor aprendizagem e para desenvolver serviços que satisfaçam as exigências de ensino da comunidade académica. Para tal, é fundamental tornar presente a biblioteca nas plataformas de aprendizagem do *campus* e construir alianças com os agentes ou intervenientes envolvidos no *e-learning*.

Palavras-chave: E-learning, Bibliotecários do Ensino Superior, Bibliotecas do Ensino Superior, COVID-19, Portugal.

Introdução

No primeiro trimestre do ano de 2020, uma pandemia surpreendeu o mundo. A COVID-19 é uma doença infecciosa, causada por um coronavírus, altamente contagiosa. A pandemia levou ao encerramento das Instituições de Ensino Superior (IES) e, conseqüentemente, das bibliotecas. A tradicional aprendizagem

presencial foi substituída pelo *e-learning* (Lamb, 2005), uma vez que os estudantes não se encontravam no *campus*.

As bibliotecas desempenham um papel fundamental no seio da comunidade académica, pois proporcionam pontos de acesso à informação, imprescindíveis nos processos de ensino, aprendizagem e investigação. Neste sentido, as bibliotecas deveriam continuar a oferecer os seus serviços no imediato, pois o encerramento das instituições foi abrupto. A maioria das organizações não teve tempo para planear, organizar e refletir sobre como adotar as inovações tecnológicas no sistema de ensino. A passagem do ensino presencial para o ensino *online* colocou vários desafios aos bibliotecários, pois tinham de assegurar a continuidade da educação dos seus utilizadores (Zach, 2011). Os bibliotecários tiveram de divulgar os seus serviços e recursos de informação através das plataformas digitais, com o objetivo de continuar a fornecer os mesmos serviços aos seus utilizadores durante a pandemia (Adeyemo, 2018).

Este estudo analisa a forma como os bibliotecários têm dado suporte aos utilizadores a distância, durante a pandemia COVID-19, tendo em conta as suas características diferenciadas de acesso à informação e ao ambiente de pesquisa, por comparação aos utilizadores presenciais. São problematizadas as experiências de *e-learning* dos bibliotecários do ensino superior antes e durante a pandemia, as oportunidades e os desafios trazidos pela COVID-19, o interesse e a atitude dos bibliotecários em relação ao *e-learning* e as recomendações para um melhor apoio ao *e-learning*.

O objetivo geral deste trabalho é compreender o papel dos bibliotecários do ensino superior português na utilização do *e-learning* durante a pandemia COVID-19. Os objetivos específicos são: descrever as experiências de *e-learning* que os bibliotecários tinham antes e durante a pandemia, identificar as oportunidades e os desafios que foram trazidos pela COVID-19, analisar o interesse e a atitude dos bibliotecários em relação ao *e-learning* e sugerir recomendações de apoio ao *e-learning*.

Método

Adotando-se uma abordagem qualitativa e tomando os bibliotecários enquanto informadores privilegiados, utilizou-se, em primeiro lugar, o método da revisão bibliográfica para compreender a realidade em estudo. O método de revisão bibliográfica, além de fornecer conceitos e características sobre as bibliotecas universitárias, e o papel do bibliotecário do ensino superior, também permitiu uma maior familiarização com a questão do *e-learning* e a sua relação com as bibliotecas.

Na segunda fase, optou-se pela construção de uma entrevista que possibilitasse obter os dados pertinentes e necessários para a investigação. A escolha do inquérito por entrevista deve-se ao facto de se considerar que é um instrumento valioso, pois possibilita selecionar temáticas, recolher vários dados, e é indutora de orientações, aprofundamento da investigação e (re)definição de estratégias. Optou-se pela elaboração de uma entrevista estruturada, partindo de um conjunto de perguntas/guias, tendo como objetivo garantir que todos os entrevistados respondam às mesmas questões, permitindo obter dados comparáveis entre os vários sujeitos (Bogdan & Biklen, 1994).

Com o objetivo de obter uma visão global das bibliotecas de ensino superior portuguesas, definiu-se uma amostra correspondente a 20 instituições de ensino superior universitário e politécnico, uma instituição por cada distrito e por cada região autónoma. Recorreu-se à aplicação de entrevistas individuais a bibliotecários (n=20), efetuadas na sua maioria no local de trabalho dos entrevistados e de acordo com a disponibilidade dos participantes. Procedeu-se ao levantamento dos endereços eletrónicos e dos números de telefone com recurso à internet. Realizaram-se contactos telefónicos prévios, de modo a solicitar a entrevista. Foram apresentados os objetivos da investigação e revelada a importância da colaboração na prossecução destes objetivos; depois foi combinada a data e a hora para a realização da

entrevista através de videoconferência na plataforma de comunicação *Microsoft Teams*, no período de 24 de novembro de 2021 a 31 de janeiro de 2022. Após a realização das entrevistas, foram transcritos excertos das perguntas abertas e codificados de acordo com a ordem de realização da entrevista (Bardin, 2011).

O guião da entrevista foi construído com base na revisão de literatura, nomeadamente estudos de caso e relatórios publicados ao longo de 2020/2021. O guião visou determinar as estratégias e os desafios encontrados pelos bibliotecários do ensino superior em contexto de *e-learning* durante a crise da COVID-19 (Tabela 1).

Objetivos	Questões
- Identificar o perfil dos bibliotecários do ensino superior	- Nível académico - Idade - Tempo na função de bibliotecário
- Descrever as experiências de <i>e-learning</i> que os bibliotecários do ensino superior tinham antes e durante a pandemia	- Serviços disponibilizados aos utilizadores remotos - Meios de informação e comunicação usados para contactar com os utilizadores - Existência na <i>homepage</i> da biblioteca de área para formação de utilizadores à distância - Estratégias de apoio a um curso <i>e-learning</i>
- Identificar as oportunidades e os desafios que foram trazidos pela COVID-19 aos bibliotecários	- Novos serviços desenvolvidos durante a pandemia - Estratégias de apoio a um curso <i>e-learning</i>
- Analisar o interesse e a atitude dos bibliotecários em relação ao <i>e-learning</i>	- Foi integrado num curso online através do sistema de gestão de aprendizagem (LMS)? - Três principais formas da biblioteca ser integrada num curso <i>e-learning</i> - Formação e competências recomendadas ao futuro bibliotecário
- Sugerir perspetivas de apoio ao <i>e-learning</i>	- Colaboração com os docentes num curso <i>e-learning</i> - Importância da integração dos programas de formação online no curriculum académico - Saber se a formação online de utilizadores está integrada no curriculum académico - De que forma se pode melhorar o apoio que o bibliotecário presta ao <i>e-learning</i>

Tabela 1 - Estrutura do inquérito aplicado à amostra selecionada

Resultados e Discussão

Os resultados indicam que os entrevistados nunca deixaram de oferecer serviços e recursos *online* aos seus utilizadores, independentemente da hora e do local em que os utilizadores se encontravam. Os bibliotecários, durante a pandemia, mostraram ser reativos e dinâmicos. Ali & Gatiti (2020) observaram que, durante a crise pandémica, a biblioteca continuou a apoiar os seus utilizadores, moldando as suas habilidades ao novo desafio, pois «[...] não vivem isolados, ao contrário, interagem com o mundo, com as pessoas, com a comunidade onde estão inseridos, com a sociedade» (Almeida Júnior, 2018, p. 39).

Apesar de a fase inicial da pandemia ser marcada por uma inegável confusão, devido aos encerramentos

e reaberturas parciais, a maioria das bibliotecas entrevistadas encontraram-se encerradas, no primeiro confinamento, mas não deixaram de emprestar livros, passando a oferecer serviços de recolha sem contacto, tais como: serviço de entrega na portaria/receção da biblioteca ou da IES, por serviço postal ou até entrega ao domicílio. Para evitar a deslocação do utilizador à biblioteca, foi oferecido o serviço de digitalização parcial de documentos. Segundo o entrevistado E19: «tentámos de todas as formas não fazer ninguém ir fisicamente à biblioteca ... então tivemos que digitalizar uma parte do documento solicitado».

As bibliotecas digitais, que foram desenvolvidas antes da COVID-19, foram utilizadas para apoiar o *e-learning*, pois os utilizadores puderam ter acesso a revistas eletrónicas, *e-books*, catálogo bibliográfico, repositórios de acesso aberto, guias de pesquisa e serviços de apoio à investigação. As bibliotecas digitais têm um impacto positivo na educação, uma vez que permitem a partilha de recursos de aprendizagem no apoio ao ensino a distância e presencial (Suleman et al., 2003).

Vários editores de recursos eletrónicos ofereceram o livre acesso a bases de dados, *e-books* e revistas académicas. Os bibliotecários fizeram a verificação destes recursos, e partilharam na página *Web* da biblioteca, permitindo o acesso aos seus utilizadores.

A página *Web* das bibliotecas do ensino superior é considerada uma ferramenta essencial para a divulgação da informação e dos recursos das bibliotecas, sendo essencial que não apresente erros e esteja atualizada. O bom funcionamento da página *Web* encoraja os utilizadores a interagir e a utilizar à distância os recursos e os serviços da biblioteca. Os entrevistados salientaram que o *site* da biblioteca desempenhou um papel vital na entrega da informação e maximizou a visibilidade da biblioteca neste cenário. As bibliotecas redesenharam os seus *websites*, forneceram uma variedade de recursos eletrónicos com o propósito de enriquecer as suas coleções digitais e utilizaram vários programas de descoberta disponíveis no mercado para responder às necessidades dos utilizadores remotos.

Behr e Hayward assinalam que, por vezes, existem deficiências nos *sites* das bibliotecas, pois não contêm toda a informação sobre os serviços ou não estão suficientemente atualizados (Behr & Hayward, 2016). Os bibliotecários deram prioridade à agregação de recursos em acesso aberto, pois segundo os inquiridos houve um aumento significativo na compra de *e-books* e um declínio na aquisição de coleções físicas: «... passámos de *just-in-case acquisition* para *just-in-time*, comprando principalmente a pedido» (Entrevistado E12).

Com o intuito de tornar a comunicação mais clara e direta, foram desenvolvidos serviços de referência *online* para que os utilizadores tivessem acesso à assistência dos bibliotecários em tempo real, através de plataformas de videoconferência: «criámos um serviço de referência online e utilizamos as ferramentas de comunicação por videoconferência como *Microsoft Teams* e *Zoom*. Este serviço de referência possibilita o esclarecimento de dúvidas dos utilizadores» (Entrevistado E7). O atendimento por videoconferência possibilita a partilha de ecrã, facilitando a visualização dos procedimentos efetuados pelo utilizador e a compreensão das suas questões (Sartori, 2020).

Ao invés de cancelar as sessões de formação dos utilizadores, os bibliotecários criaram estratégias para continuar a dar resposta às necessidades formativas dos seus utilizadores, através de sessões assíncronas, redesenhadas rapidamente para serem apresentadas em formato *online* e exploradas de forma autónoma, possibilitando o acesso individual a tutoriais, vídeos ou outro módulo educativo, independentemente do local e da hora de acesso aos conteúdos (Clark & Mayer, 2016): «... finalmente tive tempo para realizar vídeos, tutoriais utilizando softwares que desconhecia, a nossa biblioteca tinha todas estas ferramentas, mas não as tinha explorado» (Entrevistado E18).

A mudança para o ensino *online*, durante a pandemia, deu um impulso para que fosse dada prioridade ao desenvolvimento de ferramentas de formação *online* ou até mesmo para se tirar partido de ferramentas existentes que não tinham sido utilizadas. De acordo com McTavish e Robertson (2020), a mudança para o *e-learning* é uma oportunidade para desafiar e melhorar a forma de ensino dos bibliotecários.

Por outro lado, a maior parte dos bibliotecários deixaram de ministrar formações presenciais e tiveram de adotar um ensino *online* de emergência. Este tipo de ensino é diferente de uma aprendizagem eletrónica devidamente planeada e estruturada, no entanto, os inquiridos entendem que responderam positivamente à nova situação e adotaram, num curto espaço de tempo, soluções eficientes para criarem um *ensino online*, que continuasse a satisfazer as necessidades de informação das suas comunidades. Isto foi conseguido também através de formações síncronas, em plataformas de comunicação por videoconferência como *Microsoft Teams*, *Google Meet*, *Zoom*, etc., que passaram a ser utilizadas também para reuniões, atendimento ao utilizador e esclarecimento de dúvidas. Estas plataformas permitem, segundo Nagarkar (2020), criar ambientes colaborativos entre os bibliotecários e os utilizadores, viabilizando uma maior interação e aproximação.

A pandemia COVID-19 tornou-se uma oportunidade para os bibliotecários desenvolverem o *e-learning*, não apenas como uma alternativa, mas como um modo múltiplo de entrega, aumentando as oportunidades de ensino-aprendizagem. O entrevistado E10 reportou que «...as formações de utilizadores deixaram de ser presenciais para passarem a ser feitas online, sendo que o número de formações online aumentou em todas as bibliotecas da nossa instituição, assim como o número de participantes» e o E16: «As sessões de formação online foram um sucesso porque permitiram não só que não me deslocasse fisicamente para um local, como também aumentaram o número de participantes, por exemplo professores que não utilizavam as nossas sessões de formação passaram a fazê-lo».

Constatamos, também, em alguns casos, que a experiência na modalidade de *e-learning*, antes da pandemia, levou os bibliotecários a se sentirem mais familiarizados com a utilização de ferramentas tecnológicas da aprendizagem eletrónica. O entrevistado E4 relata a sua experiência: «...estamos integrados no LMS. Faço alguns seminários que estão integrados em algumas unidades curriculares. Tenho uma disciplina no *Moodle* chamada *Unidade de Biblioteca* quando é necessário dar formação utilizamos este suporte», e o entrevistado E11: «... este ano lançamos outro curso em formato *e-learning*, para apoiar os estudantes na preparação de dissertações de mestrado. Dirigido aos alunos de mestrado, já terminamos uma edição e estamos a preparar uma segunda edição. É inteiramente da responsabilidade dos bibliotecários, com sessões síncronas e assíncronas, com atividades para desenvolver».

Os desenvolvimentos resultantes da pandemia influenciaram significativamente os requisitos de conhecimentos e competências dos profissionais da informação para executarem o seu trabalho de forma eficaz. Estas mudanças estão a ocorrer a um ritmo tão rápido que todos os dias são necessárias novas competências e abordagens para lidar com a crescente multiplicação de ferramentas e metodologias.

Os bibliotecários entrevistados destacaram algumas competências essenciais para os profissionais da informação: competências técnicas, competências tecnológicas, competências em pedagogia, competências de gestão e competências de comunicação e expressão (Cox, 2018). É primordial que os profissionais estejam munidos destas competências, para que possam dar assistência nos recursos e serviços *online* da biblioteca aos utilizadores remotos, assumindo desta forma o papel de bibliotecário-especialista em tecnologia (Vassilakaki & Moniarou-Papaconstantinou, 2015).

Salientaram, também, que a formação contínua das equipas em tecnologias emergentes é essencial para aprender, melhorar e desenvolver vários tipos de aptidões, conhecimentos e competências profissionais.

Por conseguinte, os inquiridos tiveram de agir de forma proactiva para acompanhar as alterações provocadas pela pandemia.

Alguns bibliotecários relataram que, no início da pandemia, não estavam bem preparados para os seus papéis de instrutores *online* e que a preparação foi aumentando com o tempo. Exemplo disso é a declaração do entrevistado E5: «Fui forçado a ser mais criativo do que tinha sido nas aulas presenciais. As primeiras sessões de formação dadas no Zoom não funcionaram muito bem, mas com a prática passei a dominar esta plataforma. Tenciono continuar a utilizar esta e outras ferramentas que adotei na pandemia».

Adquirir competências de comunicação e gestão também são essenciais para saber lidar com as mudanças. Exemplo disso são as declarações dos entrevistados E17: «... ser capaz de enfrentar desafios»; e E3: «Formação em gestão de crises». Os bibliotecários devem adotar atitudes de adaptabilidade, criatividade, interatividade, flexibilidade e saber trabalhar em equipa (Partridge et al., 2010), tal como destacam o entrevistado E19: «... saber lidar com a contrariedade, ser flexível, proactivo, ágil a introduzir mudanças e também é muito importante ter um espírito empreendedor e também é essencial saber trabalhar em equipa».

Os sucessos, desafios e experiências dos bibliotecários do ensino superior, durante a pandemia COVID-19, revelaram como os profissionais podem melhorar as suas práticas e abordagens de ensino *online*. Com base nestas experiências, os bibliotecários forneceram uma série de recomendações: 1) melhorar as capacidades tecnológicas e as capacidades pedagógicas dos bibliotecários; 2) oferta de conteúdos formativos síncronos e assíncronos; 3) colaboração com docentes e órgãos de gestão da instituição na elaboração dos cursos *online*.

Os entrevistados reportaram que a comunicação com o corpo docente é fundamental, permitindo que se mantenham informados das mudanças curriculares. Esta comunicação ajuda a identificar as necessidades do utilizador da biblioteca, e possibilita a oferta de serviços e recursos adaptados às exigências dos utilizadores: «...eu fui explicar aos professores, diretores de departamento o que é o serviço de formação, porque muitos professores nem sabiam o que era. O contato pessoal com os docentes é fundamental para chegarmos aos alunos» (Entrevistado E6).

Esta colaboração ajuda a descobrir as necessidades do utilizador da biblioteca e ajuda as bibliotecas do ensino superior a desenvolver serviços para satisfazer as exigências do ensino (Farkas, 2015).

A importância da presença da biblioteca no sistema de gestão de aprendizagem (LMS – *Learning Management System*) da IES, através da seleção e incorporação de materiais educativos, tutoriais em vídeo e guias temáticos criados pela biblioteca para os diversos cursos existentes na instituição, bem como a disponibilização de ferramentas de *chat*, facilita as interações dos estudantes com os bibliotecários (Dougiamas & Taylor, 2003). Esta presença no LMS foi referida como uma medida que aumenta a visibilidade dos bibliotecários no *campus* e promove a divulgação da biblioteca junto dos intervenientes do *e-learning*. O entrevistado E13 salientou que a presença da biblioteca no LMS «...aumenta a visibilidade da biblioteca no ambiente *online* e permite a todos os estudantes, de forma presencial, híbrida ou online, tenham acesso direto aos recursos de que necessitam para o seu curso».

É fundamental a integração das bibliotecas nos sistemas de gestão de aprendizagem, através de parcerias com os agentes ou intervenientes envolvidos no *e-learning*, tais como professores e departamento responsável pela administração da plataforma educacional da IES (Kampa, 2017). Um trabalho articulado possibilita que se tomem medidas apropriadas, removendo, como referem Kotter e Rathgeber, *obstáculos à ação*, de modo a possibilitar uma aprendizagem construtiva aos utilizadores da biblioteca (Kotter & Rathgeber, 2009).

Embora a pandemia tenha afetado as bibliotecas em todo o mundo, os bibliotecários entrevistados forneceram serviços *online* aos seus utilizadores e continuam a melhorar e a promover os seus serviços de forma a satisfazer as necessidades de informação das suas comunidades. Estão também a incrementar a comunicação com o corpo docente, e com os alunos que continuam a ter aulas *online*, sendo evidente que, o *e-learning* veio para ficar.

Conclusões

O estudo revela que os bibliotecários entrevistados, durante a pandemia COVID-19, desempenharam um papel importante no apoio ao *e-learning* nas IES, fornecendo recursos de informação eletrónica, fundamentais para a investigação, aprendizagem e ensino. Os bibliotecários apresentaram serviços inovadores e eficazes, que permitiram a entrega de informação tanto a utilizadores remotos como presenciais, assegurando, desta forma, que os seus serviços estão sempre disponíveis mesmo que a instituição física encerre.

Apesar de a maioria das bibliotecas se encontrarem encerradas, continuaram a emprestar livros ou ofereceram o serviço de digitalização parcial de documentos. Para assegurarem, de forma rápida e simples, o acesso remoto aos conteúdos, deverão ter um serviço de digitalização robusto. Por outro lado, a pandemia COVID-19 sublinhou a importância das bibliotecas digitais, demonstrando a sua inseparabilidade da aprendizagem, através da oferta de serviços e recursos digitais de elevada qualidade, tornando possível o *e-learning* e permitindo aos utilizadores o acesso a informação fiável e credível em qualquer altura.

É essencial que os bibliotecários das IES avaliem a presença da biblioteca na *web*, através da atualização do *website*, sendo necessário assegurar que contém informações pertinentes e credíveis. Torna-se também importante fornecer acesso num só local a todos os recursos da biblioteca, através de sistemas próprios para esse fim. Noutra prisma, foi observado que os bibliotecários desenvolveram um serviço de referência *online* para toda a instituição, com o objetivo de os utilizadores terem acesso à assistência dos profissionais em tempo real através de plataformas de videoconferência.

O estudo indica também que os bibliotecários deverão dedicar mais tempo a explorar as plataformas de aprendizagem eletrónica e aprender com os aspetos positivos e negativos desta experiência pandémica, sendo essencial estarem recetivos às novas formas de ensino possibilitadas pelo *e-learning*, de forma a envolver todos os intervenientes.

Relativamente ao modo de ensino a distância, os bibliotecários sentiram-se confiantes nas sessões de formação síncrona, pois a maioria dos bibliotecários transitou para o modo *online* com sucesso, embora muitos tenham considerado um desafio. Os primeiros meses da pandemia foram os mais difíceis, mas após algum tempo, os bibliotecários familiarizaram-se com os novos ambientes *online* e deverão dedicar mais tempo a preparar a formação, investindo numa comunicação clara, instrução detalhada, com avaliação dos formandos, sendo desta forma possível responder às necessidades dos utilizadores e tornar o papel do bibliotecário no *e-learning* mais eficaz. Observou-se que a transição para o *e-learning* foi mais fácil quando os bibliotecários do ensino superior têm o apoio da sua instituição. Algumas bibliotecas já forneciam alguma formação *online*, enquanto a maioria teve de fazer uma transição célere.

Apesar dos desafios, o bibliotecário deve ser capaz de se adaptar e fornecer formação aos seus utilizadores, independentemente do formato. No entanto, persiste uma lacuna nos serviços de aprendizagem *online*, tais como tutoriais e cursos *online*. Alguns bibliotecários estão a trabalhar neste sentido, ou seja, no desenvolvimento de serviços de aprendizagem *online*, pois esta ferramenta é considerada pelos bibliotecários como uma «importante ferramenta de aprendizagem» do futuro, especialmente nas bibliotecas do ensino superior (Henkel, 2015).

O *e-learning* permite à biblioteca difundir os serviços e os recursos a um público mais vasto e a tornar-se numa organização de aprendizagem capaz de enfrentar os novos desafios e as mudanças trazidas pela pandemia COVID-19. Os bibliotecários envolvidos no *e-learning* criam conteúdos educacionais em plataformas colaborativas e de aprendizagem e entregam esses conteúdos de forma síncrona e assíncrona aos seus utilizadores remotos. Para assegurar que os bibliotecários estão familiarizados com a utilização das plataformas digitais, devem ser formados sobre como utilizar os vários serviços digitais disponibilizados à comunidade, com o objetivo de que estes possam interagir com os seus utilizadores e ajudá-los a resolver os desafios no acesso aos recursos de informação eletrónica.

Globalmente, os resultados desta investigação sugerem que os bibliotecários do ensino superior assumiram um papel preponderante no *e-learning*, o que requereu competências combinadas em tecnologia e pedagogia. Embora os bibliotecários trabalhem cada vez mais em ambientes *online*, segundo os resultados obtidos, não é suficiente a formação ministrada para preparar os bibliotecários para o papel combinado de ensino com tecnologia (Julien et al., 2013).

A colaboração entre os bibliotecários e os diversos serviços das IES foi considerada como essencial para o sucesso do *e-learning* durante a pandemia. O ensino *online* trouxe alguns desafios, sendo necessário criar soluções digitais, através da colaboração com os diferentes departamentos académicos e unidades administrativas em projetos conjuntos (Partridge et al., 2010). A comunicação regular entre os bibliotecários e a comunidade académica influencia a aquisição e a melhoria dos serviços e dos recursos significativos para a satisfação dos alunos, docentes e investigadores. A comunicação entre bibliotecários e docentes é fundamental para que consigam fornecer sessões de formação direcionadas para os conteúdos lecionados, quer sejam sessões síncronas ou tutoriais assíncronos.

Uma boa prática que poderia ser estabelecida pelas IES seria a preparação de um curso eletrónico sobre a biblioteca, que a instituição poderia incorporar nos sistemas de gestão de aprendizagem. O desenvolvimento de um “módulo biblioteca” requiere dos bibliotecários criatividade, organização e gestão de conteúdos num contexto digital, que pode ser síncrono ou assíncrono. O curso em *e-learning*, uma vez disponível, permite que os utilizadores o possam utilizar sempre que necessário. Estes cursos *online* possibilitam que todos os utilizadores tenham acesso de igual forma, representando um passo no sentido da inclusão.

Os bibliotecários devem comunicar frequentemente com o corpo docente e os estudantes sobre os serviços que podem oferecer. É assim necessária a proatividade do bibliotecário, através da demonstração à IES do valor da biblioteca. É importante o empoderamento dos bibliotecários, com o objetivo de saírem do seu território de conforto e a implementação da figura do *embedded librarian* na sala de aula, presencial ou online, enquanto docentes da instituição e/ou fazendo parte das equipas de investigação. A divulgação dos recursos e dos serviços é muito importante para terem uma voz ativa no *e-learning*. Se os bibliotecários do ensino superior querem desempenhar um papel fulcral no *e-learning* é a eles que cabe ajudar a defini-lo.

Na investigação futura, afigura-se como necessária a inclusão de uma maior variedade de instituições, incluindo universidades públicas e privadas. Um maior número de respostas dos bibliotecários do ensino superior é também necessário para captar com maior precisão a perceção dos bibliotecários em relação ao seu papel no *e-learning*.

Este estudo utilizou uma amostragem por conveniência com um número limitado de bibliotecários do ensino superior português. Portanto, os resultados não podem ser generalizados fora desta amostra e devem ser considerados no contexto selecionado. O inquérito por entrevista foi concebido para ser curto e relativamente rápido, a fim de encorajar taxas de conclusão mais elevadas. Outra das limitações decorrentes do método adotado refere-se aos sujeitos que participaram na pesquisa (respondente único),

pois os resultados mostram apenas a perspectiva dos bibliotecários entrevistados, não considerando os outros membros da biblioteca, e não havendo garantia de que os bibliotecários contactados conhecerão todas as medidas adotadas pelas bibliotecas da sua IES, o que pode afetar a exatidão dos resultados da investigação.

Acredita-se que esta pesquisa tenha atingido os objetivos propostos, bem como contribuído para incentivar a continuidade dos estudos sobre o papel do bibliotecário do ensino superior no *e-learning*.

Referências bibliográficas

Adeyemo, O. O. (2018). User education in academic libraries and the information seeking behavior of users. *International Journal of Academic Library and Information Science*, 6(3), 57–62.

Ali, M. Y., & Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: Reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health Information & Libraries Journal*, 37(2), 158–162. <https://doi.org/10.1111/hir.12307>

Almeida Júnior, O. F. de. (2018). *Biblioteconomia e sociedade*. CAPES.

Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70.

Behr, M. D., & Hayward, J. L. (2016). Evolution or integration: What is the current state of library services for distance learners? *Journal of library and information services in distance learning*, 10(3), 88–100.

Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto Editora.

Clark, R. C., & Mayer, R. E. (2016). *E-Learning and the science of instruction* (4th ed). Wiley.

Cox, J. (2018). Positioning the academic library within the Institution: A Literature Review. *New Review of Academic Librarianship*, 24(3–4), 217–241. <https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1466342>

Dougiamas, M., & Taylor, P. C. (2003). *Moodle: Using learning communities to create*

Farkas, M. G. (2015). Libraries in the learning management system. *Instructional technologies tips and trends*. <https://acrl.ala.org/IS/wp-content/uploads/2014/05/summer2015.pdf>

Henkel, M. (2015). Educators of the information society: Information literacy instruction in public and academic libraries of Canada. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 52(1), 1–10.

Julien, H., Tan, M., & Merrillat, S. (2013). Instruction for information literacy in Canadian academic libraries: A longitudinal analysis of aims, methods, and success. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 37(2), 81–102, 37(2), 87–102.

Kampa, R. K. (2017). Bridging the gap: Integrating the library into Moodle learning management system a study. *Library hi tech news*, v. 34(4). <https://doi.org/10.1108/LHTN-11-2016-0055>

Kotter, J. P., & Rathgeber, H. (2009). *O nosso icebergue está a derreter: Mudar e ser bem sucedido em condições adversas* (6ª ed). Porto Editora.

Lamb, A. (2005). From potential to prosperity: Twenty years of online learning environments. Em *Online learning: Personal reflections on the transformation of education*. Educational Technology.

McTavish, H., & Robertson, L. (2020). *Canadian academic librarians as online teachers*. 4.

- Nagarkar, S. (2020). *COVID-19: The role of a library during a pandemic*. Sakal Times. www.sakaltimes.com/opinion-nation/covid-19-role-library-during-pandemic-49537
- Partridge, H., Lee, J., & Munro, C. (2010). Becoming “librarian 2.0”: The skills, knowledge, and attributes required by library and information science professionals in a web 2.0 world (and beyond). *Library Trends*.
- Sartori, S. M. (2020, dezembro). A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid 19. *Revista Informação & Universidade*, 2(1–4).
- Suleman, H., Fox, E. A., Kelapure, R., Krowne, A., & Luo, M. (2003). Building digital libraries from simple building blocks. *Online Information Review*, 27(4), 301–310. <https://doi.org/10.1108/14684520310502252>
- Vassilakaki, E., & Moniarou-Papaconstantinou, V. (2015). A systematic literature review informing library and information professionals’ emerging roles. *New Library World*, 116(1/2), 37–66. <https://doi.org/10.1108/NLW-05-2014-0060>
- Zach, L. (2011). What do I do in an emergency? : The role of public libraries in providing information during times of crisis. *Science & Technology Libraries*, 30(4), 404–413. <https://doi.org/10.1080/0194262X.2011.626341>