

CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS NA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS EN EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA

Mara Helena Forny Mattos Filha - maraforny@gmail.com
Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal
Fluminense (UFF). Bibliotecária no Departamento Geral de Ações
Socioeducativas (DEGASE).

Regina de Barros Cianconi - rcianconi@globo.com
Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do
Rio de Janeiro (UFRJ). Professora da Universidade Federal
Fluminense (UFF).

RESUMO

Introdução: A avaliação e o planejamento da Educação Superior a Distância no Brasil são feitos pelo Ministério da Educação (MEC), em parceria com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e por meio de dispositivos legais. No que tange ao planejamento e à avaliação dos serviços das bibliotecas para o atendimento da Educação Superior a Distância, observa-se carência de corpo teórico e respaldo legal que aborde o tema com a profundidade e abrangência necessárias.

Objetivo: Apresentar análise da literatura e da legislação a respeito da avaliação de bibliotecas na Educação Superior a Distância (EAD), bem como procedimentos e recomendações para o planejamento dos serviços de bibliotecas para essa modalidade de educação.

Metodologia: Revisão bibliográfica e pesquisa documental. A elaboração teórica foi construída através de levantamento bibliográfico em periódicos e pesquisa documental, por meio de consultas aos instrumentos do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e da legislação brasileira, e também da publicação: Primeiros passos: Um Guia para Bibliotecários na Nova Educação a Distância.

Resultados: Aponta limitações dos instrumentos legais brasileiros e carência de corpo teórico nacional que trate esse tema com profundidade e abrangência.

Conclusões: Uma eficiente contribuição das bibliotecas acadêmicas para a educação superior a distância deve ser adequadamente planejada, levando em conta, não apenas a quantidade de bibliografia, como enfatiza a regulamentação brasileira atual, mas também a prestação diversificada de serviços e o atendimento às necessidades informacionais dos envolvidos em EAD.

Palavras-chave: Educação superior a distância. Bibliotecas universitárias. Planejamento. Avaliação.

1 INTRODUÇÃO

A concepção de um Programa de Educação a Distância, envolve avaliar, planejar e tomar decisões a respeito de vários aspectos, dentre os quais estão o objetivo e a missão dos cursos, conforme salientam Freeman (2003, p. 33-55) e Moore e Kearsley (2008, p. 201).

No Brasil, a avaliação e o planejamento para Educação Superior a Distância são feitos pelo Ministério da Educação (MEC), em parceria com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e por meio de dispositivos legais.

No que tange ao planejamento e à avaliação dos serviços das bibliotecas para o atendimento da Educação Superior a Distância, observa-se carência de corpo teórico e respaldo legal que aborde o tema com a profundidade e abrangência necessárias.

Já nos Estados Unidos, por exemplo, desde 2008 a *Association of College & Research Libraries* (ACRL), disponibiliza no *website Distance Learning Section* (DLS), um guia para bibliotecários, o *Getting Started: A Guide for New Distance Learning Librarians* (JONES, 2003), com recomendações sobre os programas de educação a distância, o planejamento, a criação e a oferta de serviços das bibliotecas aos estudantes de EAD.

Neste artigo é apresentada uma análise de literatura, que é parte de uma pesquisa de Mestrado em Ciência da Informação, que analisou três cursos superiores de EAD no Estado do Rio de Janeiro, em 2013. O

objetivo é analisar a literatura científica, os instrumentos do SINAES e a legislação brasileira no que se referem à avaliação de bibliotecas para a EAD, bem como os procedimentos referentes ao planejamento dos serviços de bibliotecas para os Programas de Educação a Distância no *Getting Started: A Guide for New Distance Learning Librarians*. A metodologia utilizada para a elaboração deste texto foi revisão bibliográfica e pesquisa documental. Para a parte empírica da dissertação, não abordada neste artigo, foram feitas entrevistas aos gestores de EAD e de bibliotecas das universidades pesquisadas e questionários aos bibliotecários e usuários, quanto ao planejamento dos serviços e compartilhamento de informações e conhecimento. Ao analisar os critérios de avaliação, a partir da documentação, no entanto, ficou claro que parte dos problemas encontrados reside na abordagem superficial dada à questão pelos instrumentos de avaliação e na legislação a respeito do papel da biblioteca, o que motivou o presente artigo, com uma visão crítica a esse respeito.

2 AS BIBLIOTECAS NO PLANEJAMENTO DOS SISTEMAS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Os Sistemas de Educação a Distância se organizam em diferentes modelos sistêmicos para a oferta dos cursos acadêmicos.

Entre os referidos modelos estão o que delimita a filosofia educacional e o que define a estrutura institucional. Naquele em que a filosofia educacional é desenhada, o sistema de EAD define todo o processo do curso baseado na filosofia escolhida, desde a fase inicial até a sua conclusão, norteando todo o processo de ensino e aprendizagem do aluno. O modelo pode ser de três tipos: centrado no aluno, centrado na instituição e centrado na sociedade/comunidade (RIBEIRO, 2008, p. 58).

Já o modelo que define a estrutura institucional, orienta a forma como as Instituições de Ensino Superior se organizam para a oferta dos cursos fora do campus universitário. As Universidades Abertas, como a

do Reino Unido, além de terem uma estrutura física própria, seguem um modelo criado exclusivamente para a oferta dos cursos acadêmicos a distância, sendo, portanto, um sistema de finalidade única, por atender apenas aos estudantes *off-campus* (MOORE; KEARSLEY, 2008, p. 36).

A Universidade Aberta do Reino Unido (UA) foi a primeira a definir e a consolidar a modalidade a distância como Sistema Educacional no Ensino Superior. Considerada primeira universidade nacional de educação a distância em 1969, a UA adotou o modelo *Articulated Instructional Media Project (AIM)*, graças à iniciativa do governo britânico que se inspirou e aperfeiçoou o modelo criado pela *Universidade de Wisconsin*. (MOORE; KEARSLEY, 2008).

A biblioteca é considerada parte do modelo AIM. Algumas instituições usam equipes formadas por diferentes profissionais para o planejamento e criação dos cursos. E contam com a participação de bibliotecários nessa equipe, conforme relatam Moore e Kearsley (2008, p. 115).

Ao descreverem os principais processos componentes de um sistema de educação a distância, Moore e Kearsley (2008, p. 12) propuseram um modelo sistêmico composto por elementos que as instituições educacionais, desde as mais sofisticadas até as mais simples, devem ter para criarem os seus cursos, tais como: fonte de conhecimento que deve ser ensinada e aprendida; subsistema para estruturar o conhecimento em materiais e atividades para os alunos; subsistema de transmissão de cursos para os estudantes, interação entre os professores e alunos, estudantes em seus ambientes distintos; subsistema para avaliar e controlar os resultados; e organização com estrutura administrativa para ligar peças distintas.

No modelo citado, os bibliotecários estão incluídos no subsistema de interação. Vale destacar que, apesar desses autores incluírem os bibliotecários no modelo, não são mencionados os papéis que tais profissionais podem exercer nesse subsistema.

No Brasil, a oferta de educação superior a distância conta com parceria entre o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) e as

universidades públicas, que oferecem cursos universitários na modalidade presencial, utilizando a estrutura física dos polos presenciais de ensino, representando as universidades participantes. (MOORE; KEARSLEY, 2008; SEMBAY, 2009; SOUSA, 1996).

Na literatura de EAD, a biblioteca tem sido considerada como um importante elemento de suporte aos alunos, através do acesso aos livros, tanto no formato físico, como digital. Apesar disso, nota-se que há uma lacuna referente aos detalhes sobre os procedimentos esperados dos bibliotecários em relação ao planejamento e avaliação de bibliotecas e dos seus serviços na abordagem do Sistema de Educação a Distância.

Há exigência do MEC, através do documento “Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância” (BRASIL, 2007), feita às universidades, quanto às instalações dos polos de apoio presencial de ensino, prevendo a presença bibliotecas nesses locais. Conforme relata Costa (2007, p.13):

A biblioteca deve ser ampla e possuir acervo atualizado em quantidade e qualidade compatíveis com o projeto pedagógico dos cursos ofertados. O material oferecido na biblioteca deve ser disponibilizado em diferentes mídias, seguindo o princípio da flexibilidade, recorrendo à amplitude de meios de comunicação e informação, os quais devem prevalecer na educação a distância. É importante, também, que a biblioteca esteja informatizada, permitindo que sejam realizadas consultas on-line, solicitação virtual de empréstimos dos livros, entre outras formas de organização que facilitem o acesso ao conhecimento e, deste modo, favoreça as atividades de aprendizado e de pesquisa. Além disso, em seu espaço interno, a biblioteca deve dispor de salas de estudos individuais e em grupo.

Entretanto, a questão do planejamento dos serviços, deixa de ser tratada nesse documento. Outro ponto que o documento deixa de contemplar claramente, se refere ao uso dos serviços das bibliotecas universitárias. Um estudante de Educação a Distância, regularmente matriculado pela universidade, possui oficialmente vínculo com a instituição de ensino superior, que optou cursar. Logo, deveria usufruir os serviços das bibliotecas universitárias, da mesma forma que os

alunos dos cursos presenciais. Porém, não há informações explícitas no documento em relação a essa questão, o que pode dar margem para tais alunos serem desconsiderados quanto ao uso dos recursos que se encontram na sede da universidade, e dos serviços e produtos informacionais da biblioteca universitária.

Com o intuito de esclarecer melhor estes aspectos, foram analisados os requisitos para as bibliotecas apoiarem a EAD à luz do SINAES e da legislação brasileira.

3 AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS NA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA: SINAES E A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

No âmbito da Educação Superior, as instituições de ensino são avaliadas pelo MEC, em parceria com o INEP, que é responsável por elaborar os instrumentos de avaliação aplicados às instituições de ensino superior. Antes de falar a respeito desses instrumentos, convém apresentar como funciona o SINAES.

Visando avaliar as Instituições de Ensino Superior (IES), quanto às condições de oferta de cursos de graduação e o desempenho dos estudantes em tais cursos, foi criado em abril de 2004, pela Lei nº 10.861, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Seu intuito é melhorar a qualidade da educação superior, a sua expansão e oferta, promover o aumento constante da sua eficácia institucional, a sua efetividade acadêmica e social, e por fim, o aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais. (BRASIL, 2004). É composto por três principais modelos:

(1) Avaliação das Instituições de Educação Superior (AVALIES) – é o centro de referência e articulação do sistema de avaliação que se desenvolve em duas etapas principais: (a) auto-avaliação – coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada IES, a partir de 1º de setembro de 2004; (b) avaliação externa – realizada por comissões designadas pelo INEP, segundo diretrizes estabelecidas pela [Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior] CONAES. (2) Avaliação dos Cursos de

Graduação (ACG) – avalia os cursos de graduação por meio de instrumentos e procedimentos que incluem visitas in loco de comissões externas [...] (3) Avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE) – aplica-se aos estudantes do final do primeiro e do último ano do curso, estando prevista a utilização de procedimentos amostrais. Anualmente, o Ministro da Educação, com base em indicação da CONAES, definirá as áreas que participarão do ENADE (BRASIL, 2004, p. 4, grifo nosso).

Os instrumentos de avaliação destacados no texto são somente os que incluem as bibliotecas e as bibliografias em suas análises, portanto, o ENADE não foi considerado.

As bibliotecas universitárias, como espaços vinculados às instituições de ensino superior, também são analisadas, conforme os instrumentos de avaliação institucional, que consistem nos seguintes documentos: Orientações Gerais para o Roteiro da Autoavaliação das Instituições (BRASIL, 2004); Instrumento de Avaliação Institucional Externa (BRASIL, 2010a); e Instrumento de Avaliação para Credenciamento de Instituição de Ensino Superior (BRASIL, 2010b).

Em relação ao documento Orientações Gerais para o Roteiro da Autoavaliação das Instituições (BRASIL, 2004) na dimensão que trata da infraestrutura física, os aspectos considerados pertinentes para a avaliação de bibliotecas encontram-se descritos em dois núcleos: núcleo básico e núcleo de temas optativos. No primeiro, os objetos de avaliação são mais abrangentes, incluindo a questão da infraestrutura e a sua utilização no espaço acadêmico (salas de aula, bibliotecas, laboratórios etc) para o desenvolvimento de práticas pedagógicas. No segundo, os tópicos considerados pertinentes às bibliotecas aparecem como questões optativas, que podem ou não ser selecionados pelas IES para avaliação.

Qual o nível de funcionalidade dos laboratórios, bibliotecas, oficinas, espaços experimentais? Qual o estado de conservação dos laboratórios e bibliotecas e as carências mais relevantes? Quais são as características dos laboratórios e bibliotecas quanto à iluminação, refrigeração, acústica, ventilação, mobiliário e limpeza? A quantidade de postos na biblioteca e salas de leitura é adequada às

necessidades dos usuários? Justifique. Os horários e calendário da biblioteca respondem às necessidades dos estudantes nos turnos oferecidos pela IES (diurnos e noturnos)? Justifique. Os equipamentos da biblioteca têm a quantidade e qualidade necessárias? Justifique. A organização dos materiais e o volume de consultas e empréstimos são adequados (Justifique)? São informatizados? Qual é a disponibilidade dos materiais em relação à demanda? Qual é a disponibilidade da bibliografia obrigatória ou recomendada em relação à demanda? Qual o grau de satisfação dos usuários com relação ao sistema de acesso aos materiais e a sua consulta? Justifique. Qual é a satisfação dos usuários com a quantidade, qualidade e acessibilidade da bibliografia? Justifique. Qual é a satisfação dos estudantes com os laboratórios e as bibliotecas da IES? Justifique [...] Há coerência entre as bibliotecas, laboratórios, equipamentos de informática e as práticas pedagógicas dos docentes? Justifique (BRASIL, 2004, p. 29-31).

No instrumento de avaliação externa (BRASIL, 2010a, p. 14), quanto à infraestrutura física, de ensino e pesquisa, biblioteca e recursos de informação e comunicação, os itens considerados relevantes para o conceito referencial mínimo de qualidade, levam em conta os seguintes aspectos:

- a) A coerência da biblioteca e dos recursos de informação e comunicação conforme o estabelecido no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI);
- b) A atualização, ampliação do acervo bibliográfico e dos serviços da biblioteca;
- c) As ações adequadas de atualização, ampliação do acervo bibliográfico e dos serviços das bibliotecas nos polos presenciais de ensino.

Já no Instrumento de Avaliação para Credenciamento de Instituição de Ensino Superior (BRASIL, 2010b, p. 9-10) na dimensão 3, que trata de instalações físicas, a biblioteca é objeto de avaliação segundo três indicadores:

- a) **instalações para o acervo e funcionamento** – os critérios de análise envolvem; instalações para o acervo, dimensão, limpeza,

iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação, conforto, horários de atendimento e espaços para estudos individuais e em grupo;

b) informatização – os critérios de análise envolvem: informatização das bibliotecas e atualização tecnológica de computadores, programas e aplicativos e em quantidades suficientes para atender às demandas previstas para a utilização do acervo, realização de pesquisa, reservas de livros *online* e acesso via internet; e

c) política de aquisição, expansão e atualização do acervo – os critérios de análise envolvem a política de aquisição que atende ao PDI.

Para a oferta dos cursos de graduação a distância, também foram definidos requisitos relacionados ao uso dos recursos das bibliotecas. No Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005), responsável por definir a política de qualidade na educação superior a distância, tendo em vista o credenciamento da instituição de ensino superior para os cursos nessa modalidade de ensino, estão descritos alguns critérios, conforme o Artigo 12:

X - descrição detalhada dos serviços de suporte e infraestrutura adequados à realização do projeto pedagógico, relativamente a: [...] d) bibliotecas adequadas, inclusive com acervo eletrônico remoto e acesso por meio de redes de comunicação e sistemas de informação, com regime de funcionamento e atendimento adequados aos estudantes de educação a distância (BRASIL, 2005, p. 6).

No Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006 (BRASIL, 2006), são apresentados os requisitos para regulação, supervisão e avaliação de instituições do sistema federal de ensino superior, e ainda dos seus cursos de graduação nas modalidades presencial e a distância. Quanto às condições para o credenciamento e reconhecimentos de instituição de ensino superior, vale observar o Artigo 16, onde estão estabelecidos os elementos que devem estar contidos no PDI, entre os quais está a biblioteca.

VII - infraestrutura física e instalações acadêmicas, especificando:

a) com relação à biblioteca: acervo de livros, periódicos acadêmicos e científicos e assinaturas de revistas e jornais, obras clássicas, dicionários e enciclopédias, formas de atualização e expansão, identificando sua correlação pedagógica com os cursos e programas previstos; vídeos, DVD, CD, CD-ROMS e assinaturas eletrônicas; espaço físico para estudos e horário de funcionamento, pessoal técnico administrativo e serviços oferecidos (BRASIL, 2006, p. 6).

Além desses Decretos, foram criados instrumentos para avaliar as condições das instituições de ensino superior para oferecerem os cursos de graduação a distância. Um deles é o Formulário de verificação *in loco* das condições institucionais: credenciamento de instituições para EAD e autorização de cursos superiores a distância (BRASIL, 2002), que avalia as condições institucionais para a oferta da graduação a distância.

No que tange à biblioteca para essa modalidade de ensino, os principais indicadores de avaliação são: o espaço físico, o acervo e os serviços (BRASIL, 2002, p. 15). No indicador serviços, o horário de funcionamento, as condições de acesso ao acervo, a equipe de pessoal técnico-administrativo, bem como o apoio na elaboração de trabalhos acadêmicos são considerados. A respeito do último item de análise, vale destacar a sua importância, visto que o bibliotecário pode também auxiliar o aluno na realização de pesquisas bibliográficas, na indicação de fontes informacionais confiáveis, na localização de conteúdos pouco abordados, e ainda na normalização de trabalhos acadêmicos e no desenvolvimento da competência informacional dos estudantes, oferecendo capacitação no acesso a bases de dados, no acesso a periódicos científicos digitais, na utilização de ferramentas da *web* social que podem ser utilizadas no acesso e recuperação da informação.

Entre os instrumentos de avaliação da EAD vigentes, optou-se por destacar neste texto: Instrumento para Reconhecimento de Curso a Distância (BRASIL, 2010c) e Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância (BRASIL, 2012).

No primeiro documento (BRASIL, 2010c, p. 21-22) três indicadores de análise chamam atenção. No primeiro e no segundo indicadores, **acervos da bibliografia básica e bibliografia complementar**, são objeto de análise os critérios que preveem analisar se o acervo indicado na bibliografia atende às disciplinas dos cursos, se este está informatizado, atualizado e tombado junto ao patrimônio da IES e também verifica a existência e o acesso ao acervo digital. No terceiro indicador, sobre **a utilização de acervo digital**, são analisadas as condições necessárias para atender e garantir o fácil acesso de todos os estudantes à bibliografia disponível em ambiente virtual, bem como o acesso e disponibilidade de uso de computadores conectados à Internet banda larga no polo.

No segundo documento (BRASIL, 2012) os aspectos referentes à quantidade de bibliografia básica no formato físico e/ou digital, bibliografia complementar, assim como a quantidade de periódicos são considerados critérios de análise.

É possível observar que, tanto nos decretos, como nos instrumentos de avaliação brasileiros, os procedimentos para a implantação de serviços pelas bibliotecas universitárias e pelas bibliotecas dos polos de ensino são pouco detalhados ou não são considerados entre as prioridades a serem analisadas, pois o foco é o acervo.

E, nesses documentos, a cooperação entre a biblioteca universitária e as bibliotecas dos polos presenciais de ensino não estão previstos. Porém, conforme visto na literatura, tal ação é considerada fundamental para otimizar a oferta de serviços e reduzir custos.

Outro aspecto preocupante a respeito desses documentos de avaliação é a pouca referência ao bibliotecário. Esse profissional conhece todo o processo de funcionamento da biblioteca, que envolve, desde o serviço de organização da informação (física e/ou digital), até o atendimento ao usuário (serviço de referência, treinamento etc).

Apesar dos itens “quantidade de bibliografia” e “espaço físico” estarem constantemente presentes nos instrumentos de avaliação do

SINAES e na legislação brasileira, cabe destacar que deixar de observar alguns aspectos importantes na avaliação e no planejamento de bibliotecas na educação superior a distância, como a qualidade na prestação de serviços e o atendimento aos estudantes *off-campus*, bem como a participação do bibliotecário nessa etapa, gera lacunas que resultam não só na subavaliação, mas também comprometem o desempenho dessas unidades de informação em relação à EAD.

Os serviços de apoio que as bibliotecas podem oferecer não se limitam a possibilitar o acesso às bibliografias dos cursos. Para que seja possível uma efetiva avaliação, é oportuno incluir nesses instrumentos de avaliação, indicadores de análise para avaliar os recursos de interação entre bibliotecários e a comunidade de educação superior a distância, os tipos de serviços prestados e que contemplem também o planejamento e a oferta dos serviços pelos bibliotecários.

4 PROCEDIMENTOS E RECOMENDAÇÕES PARA AVALIAÇÃO E PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS DE BIBLIOTECAS NA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA: *GETTING STARTED: A GUIDE FOR NEW DISTANCE LEARNING LIBRARIANS*

Além da avaliação institucional, o planejamento e a avaliação dos serviços das bibliotecas também devem ser realizados pelos gestores de bibliotecas.

A *Association of College & Research Libraries* (ACRL), disponibiliza em seu *Website* na *Distance Learning Section* (DLS), um guia para bibliotecários, o *Getting Started: A Guide for New Distance Learning Librarians* (JONES, 2003). Ao propor o planejamento dos serviços das bibliotecas universitárias, Jones recomendou que a avaliação tenha quatro etapas. A primeira diz respeito a conhecer a forma como o Programa de Educação a Distância está organizado:

Quais são os cursos / graus / programas são oferecidos? [...]
Como, onde e quando são entregues os cursos? [...]
Quem toma esses cursos? [...] Quais os serviços da biblioteca no

local? [...] Referência, empréstimo interbibliotecas, Entrega de Documentos, Bibliotecas Satélite, correio [...] Recursos: Biblioteca documentação, funcionários da biblioteca (JONES, 2003, p. 1, tradução nossa).

Para a segunda etapa, sobre como iniciar um plano estratégico para os serviços de bibliotecas, a autora recomenda considerar alguns aspectos tais como:

Para onde queremos ir? Que serviços estão faltando? Quais os serviços que estão sub-ou super-utilizados? Que serviços e materiais são oferecidos para esses cursos no campus principal ou em outros sites ou em outros programas de suas instituições? Levantamento (breve) e fale com os seus alunos ou professores; Saiba mais sobre projeções institucionais para o futuro e envolver-se no planejamento curricular; O que temos de fazer para chegar lá? Desenvolver um plano de ação que descreve as estratégias e as etapas que você vai tomar para implementar o seu programa, incluindo os recursos disponíveis e / ou necessário (JONES, 2003, p. 1-2, tradução nossa).

A terceira etapa relaciona-se aos resultados que se pretende alcançar, como: definição clara e sucinta da missão; avaliação dos fatores internos e externos que interferem nos serviços; e os objetivos que se deseja alcançar.

A quarta etapa refere-se à forma como é feita a avaliação dos serviços, como os objetivos foram atingidos; e às medidas de avaliação como: análises estatísticas; condutas de levantamento, e grupos focais (JONES, 2003, p. 2).

Quanto aos serviços e recursos que devem ser oferecidos nos Programas de Educação a Distância, o guia "*Getting Started*" (JONES, 2003, p. 2-3) os sintetiza no quadro apresentado a seguir:

Quadro 1 - Coleções e instalações que atendam às necessidades dos alunos

Recursos	Como
Entrega de documentos e empréstimo entre bibliotecas: (texto integral de artigos e livros aos usuários, da biblioteca da própria instituição ou de outras bibliotecas)	Formato: Papel ou eletrônico, de acordo com o item. Modo de entrega: Serviço de Correio Expresso (Entre campi ou entre bibliotecas dentro de um sistema, incluindo públicas ou outras bibliotecas acadêmicas) EUA correio, e-mail ou outro meio eletrônico.
Acordo com outras bibliotecas: fazer acordos com outras bibliotecas para uso dos alunos de instalações e materiais	Acordos recíprocos de empréstimo; Taxas baseadas em acordos; Estado ou cartão de todo o sistema de empréstimo; Conhecer as políticas de bibliotecas que seus alunos estão propensos a usar, você pode não precisar de um acordo formal para obter serviços.
Bibliotecas satélites	Desenvolvimento de coleção para estas instalações é como o de qualquer biblioteca, concentrando-se nas necessidades da localização, dentro dos limites orçamentais. Onde coleções físicas não existem nos campi de filiais, espaço para consultas, etc, devem ser postas de lado, com informações da biblioteca disponível e andar para usuários.
Reservas	Reservas eletrônicas. Outras bibliotecas frequentemente estão dispostas a manter reservas de curso para o desenvolvimento regional estudantes.
Recursos bibliográficos e textos completos online	Acesso remoto a materiais <i>online</i> é uma obrigação, de preferência através de um servidor proxy. Sempre pensa de si mesmo como o defensor de fora do campus usuários. Quando decisões de desenvolvimento de coleção são feitas no campus, lembrar colegas que materiais eletrônicos são acessíveis 24/7, dentro e fora do campus, sem tempo de espera.

Fonte: Jones (2003, p. 2-3, tradução nossa).

Quanto à **assistência de referência** este serviço pode ser oferecido por telefone (pelo serviço 800 ou local); por *e-mail*; por referência virtual */chat*; no próprio local; nas bibliotecas satélite (dos polos); por meio do próprio *site da Web* – o que pode ser feito por meio de “perguntas frequentes”, por exemplo. (JONES, 2003, p. 3).

Em relação ao item **instrução na biblioteca e ensino de competência informacional**, este serviço pode ser oferecido: “No local;

tutoriais *online* e guias do usuário; folhetos impressos, manuais, Páginas da *Web*, etc” (JONES, 2003, p. 3, tradução nossa).

No que concerne à **comunicação e marketing** algumas recomendações são feitas, entre as quais está a necessidade dos bibliotecários serem mais proativos na oferta dos serviços aos programas de educação a distância, do que nas bibliotecas tradicionais. O conjunto de recomendações para o planejamento de marketing abrange:

Criar um plano de marketing; Ter um grande site; Divulgar todos os serviços; Divulgar todas as informações de contato: telefone, e-mail, etc; Contato com a faculdade em seus programas; Contato com os administradores dos programas fora do campus; Contatar alunos dos programas; As listas de distribuição de e-mail, panfletos de papel, páginas web, materiais enviados são todas as vias de publicidade; Estar em contato com todas as partes interessadas [...] Se você tiver tempo, participar de comissões, que não têm nada a ver com DLS- você vai se surpreender com a quantidade de conexões no campus que você pode fazer [...] eles serão úteis mais tarde (JONES, 2003, p. 3-4, tradução nossa).

Por fim, no que se refere à documentação, o Guia recomenda manter, para fins de relatórios e credenciamento anuais dos cursos, os seguintes documentos:

Guias do usuário impresso e cópias de guias on-line; Declarações de missão / propósito, políticas, normas e procedimentos; Estatísticas sobre a utilização; Estatística sobre coleções; Medidas de Avaliação; Organogramas; Orçamentos; Profissional vitae; Descrições de cargos; Acordos formais; Os materiais de instrução e horários; Evidência de envolvimento no desenvolvimento do currículo e planejamento (JONES, 2003, p. 4, tradução nossa).

Apesar da importância da avaliação, se esta for inadequadamente planejada, mal implantada e/ou negligenciada, pode resultar na subavaliação dos serviços oferecidos pela biblioteca universitária à comunidade de educação a distância. Parnell (2002) aponta como fatores que comprometem o serviço de apoio das bibliotecas universitárias para a comunidade *off-campus*, a subavaliação dos serviços, tanto pelo corpo docente e administradores das

universidades, como pelos próprios bibliotecários. Entre os motivos, destacados pelo autor, para haver negligência em relação à oferta de serviços estão: o desconhecimento por parte dos administradores das universidades sobre os serviços de bibliotecas e falta de apreço ao papel que estas desempenham no processo de educação a distância. Da parte dos bibliotecários, a negligência ocorre devido à tendência em considerar apenas alguns poucos serviços como atividades essenciais no apoio à educação a distância.

Uma forma de subavaliação é o uso inapropriado ou a falta de ferramentas ou instrumentos adequados para avaliar os serviços. Outra forma é avaliar os serviços da biblioteca superficialmente, considerando apenas alguns itens como importantes em detrimento de outros, podendo comprometer a qualidade e oferta dos produtos e serviços de informação no atendimento das necessidades e demandas informacionais, tanto dos estudantes de graduação presenciais, como também os da modalidade a distância.

É importante que o hábito da avaliação e de planejamento dos serviços e produtos faça parte da rotina das bibliotecas. White (2010) ao falar sobre o planejamento da avaliação dos serviços das bibliotecas para os Programas de Educação a Distância assinalou alguns problemas existentes nas bibliotecas universitárias. Entre estes estão:

- a) Poucas referências na literatura sobre o planejamento da avaliação;
- b) As bibliotecas tendem a fazer apenas a avaliação da eficácia dos resultados das atividades internas, sem olhar para o conjunto da organização;
- c) A realização do processo do planejamento da avaliação das bibliotecas ocorre quase exclusivamente, em separado, do planejamento estratégico organizacional; e
- d) Poucas referências na literatura em relação à avaliação dos serviços de tecnologia, como serviços online, clientes/usuários, e dos impactos organizacionais com o uso dos recursos tecnológicos na prestação de serviços.

Torna-se fundamental investigar como efetivamente estão funcionando o planejamento e a avaliação dos serviços das bibliotecas universitárias pelos bibliotecários gestores ou pelos coordenadores dos sistemas de bibliotecas em universidades que oferecem educação a distância. E se estão incluídos nos seus serviços, o atendimento às comunidades *off-campus* e também verificar se fazem da avaliação uma prática rotineira, ou se apenas se preocupam em avaliar os itens considerados obrigatórios nos instrumentos de avaliação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na literatura, nos instrumentos de avaliação e nos atos legais brasileiros sobre a biblioteca na Educação Superior a Distância, é possível tecer algumas considerações.

Apesar de a biblioteca ser considerada um importante suporte aos alunos, através do acesso ao material bibliográfico, tanto no formato físico, como digital, nota-se que na literatura que trata sobre o planejamento e avaliação da Educação a Distância a partir da perspectiva sistêmica, e dos instrumentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), existem limitações no que concerne à avaliação e planejamento dos serviços das bibliotecas.

O que se observou na literatura foi uma visão restrita do papel da biblioteca e da participação do bibliotecário na configuração de um sistema de educação a distância. Tal fato constitui um problema, porque deixam de ser tratados claramente os procedimentos de planejamento e avaliação dos serviços de bibliotecas para atender ao público alvo que estuda fora do campus acadêmico.

Foram percebidas sérias limitações nos instrumentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) como a excessiva preocupação com a quantidade de bibliografia, e o espaço físico, deixando fora da avaliação os aspectos

que medem a qualidade no atendimento e na prestação de serviços pelas bibliotecas universitárias aos alunos *off-campus*.

Além de considerar a necessidade de avaliação nas bibliotecas dos polos presenciais de ensino, acredita-se que, as bibliotecas universitárias também poderiam ser vistas como um recurso de apoio para os estudantes dos cursos de graduação a distância, o que não acontece na atualidade. E, portanto o atendimento aos alunos fora do campus universitário, por essas unidades de informação também poderia ser incluído como objeto de análise nos instrumentos de avaliação do SINAES. Nesses instrumentos, na parte dos indicadores de análise, pode ser incluído o intercâmbio entre as bibliotecas universitárias e as bibliotecas dos polos de ensino para empréstimo de livros. Tal medida facilitaria a vida do estudante no acesso ao material bibliográfico.

O *Getting Started: A Guide for New Distance Learning Librarians* se apresenta como uma ferramenta útil para nortear os bibliotecários no planejamento e avaliação dos serviços de bibliotecas para atender à comunidade de Educação Superior a Distância e merece ser levado em conta também pelas bibliotecas brasileiras, com a adequação que se fizer necessária.

Ressalta-se a importância do planejamento e da avaliação dos serviços das bibliotecas para a educação superior a distância pelos bibliotecários.

Um maior diálogo entre quem avalia, planeja e coordena os cursos de EAD e os bibliotecários é requisito para a qualidade dos serviços prestados e melhoria do atendimento às necessidades informacionais dos envolvidos em EAD, de modo a eliminar as barreiras da distância, possibilitando às bibliotecas oferecer serviços mais eficazes aos usuários remotos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005**. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm>. Acesso em: 12 set. 2014.

BRASIL. **Decreto nº 5.773, de 09 de maio de 2006**. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2006/decreto-5773-9-maio-2006-542125-normaatualizada-pe.pdf>>. Acesso em: 13 out. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância**. Brasília: Ministério da Educação, 2012. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2012/instrumento_com_alteracoes_maio_12.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de avaliação institucional externa**. Brasília: Ministério da Educação, 2010a. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento_avaliacao_institucional_externa_recredenciamento.pdf>. Acesso em: 12 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de avaliação para credenciamento de instituição de educação superior**. Brasília: Ministério da Educação, 2010b. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento_avaliacao_para_credenciamento_IES.pdf>. Acesso em: 12 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento para reconhecimento de curso a distância**. Brasília: Ministério da Educação, 2010c. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/ead/2010/instrumento_reconhecimento_curso_distancia2.pdf>. Acesso em: 13 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Orientações gerais para o roteiro da auto-avaliação das instituições**. Brasília: Ministério da Educação, 2004. 38 p. Disponível em: <www.udesc.br/arquivos/id_submenu/254/sinaes.pdf>. Acesso em: 12 out. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Formulário de verificação in loco das condições institucionais (para uso dos consultores ad hoc da SESu/MEC): credenciamento de instituições para EAD e autorização de cursos superiores a distância**. Brasília: Ministério da Educação, 2002. 20 p. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/Manual1.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para a educação superior a distância**. Brasília: Ministério da Educação, 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/referenciaisead.pdf>>. Acesso em: 4 jul. 2014.

COSTA, Celso José. Modelos de educação superior a distância e implementação da universidade aberta do Brasil. **Revista Brasileira de Informática na Educação**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 9-16, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/rbie/article/view/63/53>>. Acesso em: 11 maio 2014.

FREEMAN, Richard. **Planeamento de sistemas de educação à distância: um manual para decisores**. Tradução de Walter Ambrósio. Vancouver: The Commonwealth of Learning; Instituto Nacional de Educação a Distância, 2003. Disponível em: <www.abed.org.br/col/planejamentosistemas.pdf>. Acesso em: 11 maio 2014.

JONES, Marie F. Getting started: a guide for new distance learning librarians. In: _____. **Distance learning section**. Chicago: Association of College and Research Libraries & American Library Association, 2003. Disponível em: <http://caspian.switchinc.org/~distlearn/guidelines/getting_started.pdf>. Acesso em: 31 jul. 2014.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. Tradução de Roberto Galman. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

PARNELL, Stephen. Redefining the cost and complexity of library services for open and distance learning. **International Review of Research in Open and Distributed Learning**, Athabasca, v. 3, n. 2, p. 1-15, Oct. 2002. Disponível em:
<<http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/102/181>>. Acesso em: 12 set. 2014.

RIBEIRO, Luis Otoni Meirelles. **Planejamento e gestão de um centro de educação a distância voltado para educação profissional e tecnológica**: um estudo de caso. 2008. 316 f. Tese (Doutorado em Informática na Educação) - Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em:
<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/17243/000711316.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 12 out. 2014.

SEMBAY, Marcio José. **Educação a distância**: bibliotecas de polos de apoio presencial e bibliotecários. 2009. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em:
<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/92872/275857.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 20 jun. 2014.

SOUSA, Eda Coutinho B. Machado de. Panorama internacional da educação a distância. **Em Aberto**, Brasília, v. 16, n. 70, p. 9-16, abr./jun. 1996. Disponível em:
<<http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/issue/view/77>>. Acesso em: 19 out. 2014.

WHITE, Larry Nash. assessment planning for distance education library services: strategic roadmaps for determining and reporting organizational performance and value. **Journal of Library Administration**, New York, v. 50, n. 7/8, p. 1017-1026, Sept. 2010. Disponível em:
<<http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/01930826.2010.489007>>. Acesso em: 20 set. 2014.

Title

Criteria for evaluation of libraries in distance higher education

Abstract

Introduction: The evaluation and planning of Online Distance Education (ODL) in Brazil are made by the Ministry of Education (MEC), in partnership with the National Institute for Educational Studies Teixeira (INEP), through the National System of Higher Education Evaluation (SINAES) and through legal devices. With respect to the planning and evaluation of library services to meet the

Higher Distance Education, there is a lack of theoretical basis and legal support to address the issue with the depth and breadth necessary.

Objective: To present an analysis of the literature and legislation regarding the evaluation of libraries in Online Distance Education (ODL), as well as procedures and recommendations for the planning of library services for this type of education.

Methodology: Literature review and documental research. The theoretical development was built by a research in journals and official documents, through consultation with the instruments of the National System of Higher Education Assessment (SINAES) and Brazilian law, and also the Getting Started: A Guide for New Distance Learning Librarians .

Results: Points out limitations of the Brazilian legal instruments and national lack of theoretical framework that addresses this issue in depth and scope.

Conclusions: The effective contribution of academic libraries for online distance education must be properly planned, taking into account not only the amount of bibliography, as emphasized by the current Brazilian regulations, but also the diverse services and care to informational needs of those involved in ODL.

Keywords: Distance higher education. University libraries. Evaluation. Planning.

Titulo

Criterios para la evaluación de bibliotecas en educación superior a distancia

Resumen

Introducción: La evaluación y la planificación de la Educación Superior a Distancia en Brasil son hechas por el Ministerio de Educación (MEC), en colaboración con el Instituto Nacional de Estudios de la Educación Teixeira (INEP), a través del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior (SINAES) ya través de los dispositivos legales. Con respecto a la planificación y evaluación de los servicios bibliotecarios para satisfacer la Educación Superior a Distancia, hay una falta de base teórica y apoyo jurídico para abordar el tema con la profundidad y la amplitud necesaria.

Objetivo: Presentar el análisis de la literatura y de la legislación relativa a la evaluación de las bibliotecas en la Educación Superior a Distancia (EAD), así como los procedimientos y recomendaciones para la planificación de los servicios bibliotecarios para este tipo de educación.

Metodología: Revisión de la literatura y la investigación documental. El desarrollo teórico fue construido por una literatura en revistas y la investigación documental, a través de consultas con los instrumentos del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior (SINAES) y la ley brasileña, y también la Introducción: Guía para Nuevos Aprendizaje a Distancia Bibliotecarios .

Resultados: Señala las limitaciones de los instrumentos legales de Brasil y la escasez nacional de marco teórico que aborda esta cuestión en profundidad y amplitud.

Conclusiones: Una contribución eficaz de las bibliotecas académicas de educación superior a distancia deberán estar correctamente planificadas,

teniendo en cuenta no sólo la cantidad de bibliografía, como se destacó por las regulaciones brasileñas actuales, sino también los diversos servicios y el servicio de las necesidades de información los que participan en la educación ya distancia.

Palabras clave: Educación superior a distancia. Las bibliotecas universitarias. Planificación. Evaluación.

Recebido em: 27/11/2014

Aceito em: 09/06/2015