

Informatio

Informatio

ISSN: 2301-1378

informatio@fic.edu.uy

Universidad de la República

Uruguay

Sartori, Salette Maria; Debastiani, Aline M.; de Oliveira, Marta
El impacto del apoyo al profesorado en el uso de los servicios y recursos de
las bibliotecas universitarias informe de la experiencia de la Biblioteca Central
Irmão José Otão de la Pontificia Universidad Católica do Rio Grande do Sul

Informatio, vol. 27, núm. 2, 2022, Junho-, pp. 324-337

Universidad de la República

Uruguay

DOI: <https://doi.org/10.35643/Info.27.2.13>

- ▶ Número completo
- ▶ Mais informações do artigo
- ▶ Site da revista em redalyc.org



DOI: 10.35643/Info.27.2.13

Relato de experiencia

O impacto do apoio de docentes no uso dos serviços e recursos em bibliotecas universitárias: relato de experiência da Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

El impacto del apoyo al profesorado en el uso de los servicios y recursos de las bibliotecas universitarias: informe de la experiencia de la Biblioteca Central Irmão José Otão de la Pontificia Universidad Católica do Rio Grande do Sul

The impact of the support of teachers on the use of services and resources in university libraries: experience report of the Central Library Irmão José Otão of the Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul

Salete Maria Sartori¹ ORCID: 0000-0003-4941-2770

Aline M. Debastiani¹ ORCID: 0000-0001-8897-2653

Marta de Oliveira¹ ORCID: 0000-0002-9339-885X

¹ Bibliotecária, Biblioteca Central Irmão José Otão da Universidade Católica do Rio grande do Sul (PUCRS), Brasil. Correos electrónicos: ssartori@pucrs.br, aline.debastiani@pucrs.br, marta.oliveira@pucrs.br

Resumo

As bibliotecas universitárias fazem parte de um ecossistema de produção de conhecimento e tem como principal função apoiar as pesquisas desenvolvidas nas universidades. Este relato de experiência tem como objetivo descrever o impacto do apoio de docentes na promoção do uso de serviços e recursos da Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Por intermédio de um projeto uma equipe de bibliotecários realizou ações que reforçaram a comunicação direta com os docentes, possibilitando quantificar o impacto da influência dos professores na divulgação de recursos e serviços da Biblioteca. Ademais, este relato promove reflexões acerca do impacto da pandemia do Covid-19 e da importância do fazer bibliotecário e das bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS; SERVIÇOS E RECURSOS; APOIO DOCENTE; BIBLIOTECÁRIO.

Resumen

Las bibliotecas universitarias forman parte de un ecosistema de producción de conocimiento y su función principal es apoyar la investigación desarrollada en las universidades. Este informe de la experiencia tiene como objetivo describir el impacto del apoyo del profesorado en la promoción del uso de los servicios y recursos de la Biblioteca Central Irmão José Otão de la Pontificia Universidad Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Por medio de un proyecto, un equipo de bibliotecarios realizó acciones que reforzaron la comunicación directa con los profesores, permitiendo cuantificar el impacto de la influencia de los profesores en la promoción de los recursos y servicios de la Biblioteca. Además, este informe promueve la reflexión sobre el impacto de la pandemia de Covid-19 y la importancia de lo bibliotecario y de las bibliotecas universitarias.

Palabras clave: BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS; SERVICIOS Y RECURSOS; APOYO A LA DOCENCIA; BIBLIOTECARIO.

Abstract

University libraries are part of an ecosystem of knowledge production and their main function is to support the research developed at universities. This experience report aims to describe the impact of the support of teachers in promoting the use of services and resources of the Central Library Irmão José Otão of the Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul (PUCRS). Through a project a team of librarians carried out actions that reinforced the direct communication with the teachers, making it possible to quantify the impact of the teachers' influence in the promotion of the Library's resources and services. Furthermore, this report promotes reflections about the impact of the Covid-19 pandemic and the importance of the librarianship and university libraries.

Keywords: UNIVERSITY LIBRARIES; SERVICES AND RESOURCES; TEACHING SUPPORT; LIBRARIAN.

Fecha de recibido: 29/12/2021

Fecha de aceptado: 20/04/2022

Introdução

Todas as universidades, enquanto centros de produção de conhecimento tem, obrigatoriamente, bibliotecas que apoiam (ou deveriam apoiar) todo o processo de

ensino, pesquisa e extensão. Tendo em vista o importante papel desempenhado pelas bibliotecas e seus profissionais, o contato e a manutenção de um vínculo ativo com os docentes torna-se fundamental para ampliar a divulgação e promover o uso dos serviços e recursos oferecidos pela biblioteca a sua comunidade acadêmica. Os docentes, além de serem usuários efetivos, na medida em que compartilham orientações sobre o acesso às fontes de informação com seus alunos, assumem um importante papel no incentivo do uso das coleções disponibilizadas pela biblioteca, seja em suporte físico ou digital.

A gama de informações e recursos oferecidos pelas bibliotecas universitárias são qualificados, confiáveis e organizados, uma vez que são tratados por profissionais da informação. Ter uma biblioteca de excelência está diretamente relacionada com a qualidade das produções acadêmicas desenvolvidas por alunos, professores e pesquisadores vinculados. Segundo Gelfand (como citado em Lubisco, 2011, p. 5), «As universidades serão tão boas quanto suas bibliotecas». Tendo em vista a importância e o impacto das bibliotecas universitárias, como fazer com que os docentes mantenham um vínculo e incentivem os alunos no uso de recursos e serviços disponibilizados pela biblioteca?

Diante deste questionamento, um grupo de bibliotecários da equipe da Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) propôs um projeto para aproximar os docentes, com o objetivo de incentivar a procura por recursos e serviços. Devido as condições sanitárias impostas pela pandemia do Covid-19 foi elaborado um plano que possibilitou a comunicação direta entre bibliotecários e professores. Para sua execução foram realizadas reuniões on-line com os ministrantes das disciplinas de metodologia de pesquisa e trabalho de conclusão de curso, com a intenção de fortalecer a parceria entre a Biblioteca e o corpo docente.

Esse relato tem o propósito de apresentar o caminho percorrido pelos profissionais envolvidos no planejamento deste projeto, visto que esta atividade foi desenhada e executada durante a pandemia do Covid-19. E para mensurar o impacto dessa ação foi realizada uma análise quantitativa da procura dos serviços e recursos oferecidos pela Biblioteca no período pandêmico. Outra métrica utilizada foi o registro das percepções dos professores durante as reuniões.

O papel do bibliotecário e da biblioteca nos espaços de produção de conhecimento acadêmico

O desenvolvimento tecnológico pode ter modificado a maneira como as bibliotecas desenvolvem suas atividades, mas ainda pode-se dizer que a razão de ser de uma biblioteca é disponibilizar informações organizadas, que possam ser recuperadas com eficiência. Neste cenário, de desenvolvimento de ferramentas que facilitam e qualificam a organização, a disponibilização e a localização da informação, surge a discussão sobre o papel do bibliotecário na sociedade atual. Embora a função do bibliotecário tenha se modificado muito nos últimos anos, é fundamental refletir sobre a importância deste profissional como mediador da informação, pois por trás de uma aparente facilidade de acesso às fontes por meio da internet, a veracidade e a credibilidade dos dados recuperados podem ser afetadas quando disponibilizados sem uma curadoria qualificada.

Quando se pensa no bibliotecário somente dentro da biblioteca, é fundamental lembrar que este profissional vem se adaptando as mudanças trazidas pelo avanço tecnológico no decorrer dos anos. Hoje o bibliotecário não trabalha apenas com as tradicionais funções de organização de acervos, mas está presente nos diferentes setores da sociedade, gerenciando as informações e dados produzidos por diversas corporações (Salcedo y Silva, 2017).

Ao entender o bibliotecário como mediador é indispensável relacionar este profissional com os usuários e o processo de aquisição da informação, tendo em vista que, a mediação da informação é constituída pela interação entre informação/bibliotecário/usuario e é somente possibilitada quando se tem conhecimento das características e necessidades da comunidade atendida, criando

assim um vínculo, que facilita a identificação entre biblioteca e usuário (Sanches y Rio, 2010).

Diante disso Brito e Vitorino (2017, p. 17) apontam que:

A realidade do contexto informacional é viva e dinâmica, e diante de tal realidade, o bibliotecário deve ter em mente a importância que o seu papel de mediador exerce na sociedade, sobretudo no meio acadêmico, facilitando o acesso à informação.

Realizar a curadoria e mediar as informações fazem do bibliotecário um agente importantíssimo no processo de produção de conhecimento, pelo modo como age, entende e sabe identificar a necessidade informacional de cada usuário fornecendo a resposta necessária aos seus questionamentos.

Neste contexto, é importante observar que a biblioteca em uma universidade, «Tem por finalidade dar suporte informacional, complementando as atividades curriculares dos cursos, oferecendo recursos para facilitar a pesquisa científica» (Anzolin y Sermann, 2006, p. 7). É preciso que a biblioteca esteja preparada para adaptar-se as mudanças tecnológicas, entretanto é fundamental que se tenha um olhar diferenciado em relação aos integrantes de sua comunidade acadêmica. Neste sentido o bibliotecário tem a responsabilidade de desempenhar o papel de mediador, com o intuito de capacitar seus membros no uso dos recursos e serviços, a fim de acolher suas demandas e responder às suas necessidades, desse modo o papel da biblioteca universitária não é apenas disponibilizar informações organizadas em seus acervos, mas planejar e desenvolver atividades que contribuam para a construção do conhecimento de seus estudantes e pesquisadores (Brito y Vitorino, 2017; Nunes y Carvalho, 2016).

De acordo com Garcez e Rados (2002), cada público-alvo de uma universidade (professores, pesquisadores, alunos, entre outros) deve ter acesso às informações necessárias para sua produção de conhecimento, sendo que:

Os bens e serviços oferecidos aos usuários devem ser integrados (biblioteca híbrida) proporcionando a flexibilização necessária para a oferta de serviços de qualidade, e que agreguem valor, adaptados à diversidade de usuários e diferentes locais para viabilizar o produto [...]. (Garcez y Rados, 2002, p. 46).

A formação de usuários competentes em informação:

[...] significa possibilitar que eles compreendam as propriedades e a organização da informação para que reconheçam suas necessidades e possam de fato selecionar, utilizar e avaliar aquela que pode solucionar os seus problemas informacionais (Almeida y Farias, 2019, p. 39).

Para tanto é necessário explicar, explanar e levar até os usuários informações pertinentes, seja através de treinamento, capacitação ou o próprio atendimento em si, colaborando assim para o desenvolvimento de uma comunidade científica autônoma.

Dessa forma ao conectar-se aos docentes, pesquisadores, técnicos-administrativos e demais setores da universidade, a biblioteca e o bibliotecário tornam-se indispensáveis ampliando cada vez mais sua visibilidade (Santos; Lima y Araújo, 2019). Diante destes apontamentos é possível refletir sobre a importância do papel de mediador do bibliotecário em bibliotecas universitárias, pois através das ações planejadas deve contribuir para a formação e crescimento profissional e humano de seus usuários.

A aproximação com os docentes e o impacto na procura e uso dos recursos e serviços da Biblioteca Central

A Biblioteca Central sempre teve uma relação muito significativa com os docentes da PUCRS. Ao longo dos 43 anos de existência, foram desenvolvidos diferentes trabalhos em parceria com os professores, tanto no âmbito da graduação como da pós-graduação e extensão. Esta aproximação sempre se mostrou muito frutífera, uma vez que aproxima o público-alvo e qualifica os trabalhos desenvolvidos na Universidade. Desta forma o contato com os docentes torna-se indispensável, visto que estes exercem o papel de «[...] agentes que transmitem e medeiam informações além de, exercerem influência nas escolhas informacionais

dos discentes» (Souza y Costa, 2017, p. 2). Ainda, expressando a essência do professorado e seu valor na comunidade acadêmica, é de «[...] suma importância a participação dos docentes como agentes divulgadores dos acervos informacionais das bibliotecas, junto aos discentes» (Souza y Costa, 2017, p. 11). Cabe salientar o quão fundamental é para a biblioteca e a universidade, ter essa ligação e apoio, no sentido de divulgar as coleções e serviços oferecidos, para que se possa realmente usufruir em prol da ciência.

A pandemia do COVID-19 e a inevitabilidade de uma mudança

Com a chegada da pandemia do COVID-19 em março de 2020, a Biblioteca precisou ser fechada em função dos protocolos de segurança sanitários decretados pelo Governo. Em virtude dessa situação foi necessário realizar o cancelamento de várias capacitações¹ agendadas. Em um cenário pandêmico, foi preciso se reinventar a fim de suprir as necessidades informacionais de professores, alunos, pesquisadores e técnicos administrativos da Universidade. Para isso, foram necessárias várias adaptações em recursos e serviços, além da criação de novas ofertas. Segundo Araujo, Selbach e Silveira (2020, p. 7):

A rotina da Biblioteca foi duramente impactada, foram necessárias práticas inovadoras para manter a qualidade e a oferta dos serviços, pensando sempre à frente, em como melhor atender os nossos usuários. Percebeu-se a necessidade de criar novos serviços, para suprir as demandas geradas pela nova forma de ensino on-line.

Na figura 1 é possível identificar alguns dos novos serviços e outros adaptados para este momento.

¹ Treinamentos oriundos do Programa de Capacitação de Usuários que visa orientar e qualificar o uso de recursos e serviços oferecidos pela Biblioteca como: pesquisa em base de dados, normas técnicas, gerenciadores de referências, entre outros. Mais informações: <https://biblioteca.pucrs.br/?p=237>.

Figura 1: Destaques de novos serviços e serviços adaptados



Fonte: as autoras (2021).

Com este conjunto de novos serviços e adaptações, percebeu-se a necessidade de restabelecer o vínculo com os professores, mesmo à distância, para que estes tivessem conhecimento das ofertas e pudessem ser disseminadores com outros públicos. A partir desta percepção, foi desenhado um projeto que pretendia apresentar aos professores esta nova fase da Biblioteca Central. O projeto foi dividido nas etapas descritas na figura 2.

Figura 2: Ações do projeto



Fonte: as autoras (2021).

Para apresentar aos professores, foram listados os recursos e serviços mais solicitados pela comunidade universitária, bem como as novas opções e alguns itens de cunho administrativo. Após essa seleção, a equipe de projeto elaborou uma apresentação em PowerPoint (PPT), a fim de guiar a conversa com os docentes.

Em função da quantidade de docentes da PUCRS, foi necessário realizar um recorte para viabilizar a execução do projeto. Para a seleção dos professores que

participariam, a equipe restringiu o público-alvo aos docentes envolvidos nas disciplinas de Metodologia de Pesquisa e/ou nos Trabalhos de Conclusão de Curso. Listas com os nomes dos professores foram solicitadas para todas as secretarias e o convite foi enviado por e-mail, com opções de datas e horários em todos os turnos.

Após o aceite dos professores, a equipe conduziu as reuniões na ferramenta Microsoft Teams, apresentando o PPT e abrindo um espaço para questionamentos e considerações ao final da reunião. As bibliotecárias responsáveis pelo projeto registraram as percepções dos docentes, como uma forma de mensurar o impacto do projeto. Foram levados em consideração os comentários orais e escritos no chat, que indicavam: importância do contato da Biblioteca, tipo de uso que o professor faz dos recursos e serviços, demandas que poderiam ser atendidas pela equipe e sugestões de melhoria.

Além dos retornos dos participantes em reunião, a equipe fez um comparativo de dados estatísticos de solicitações de serviços entre os anos de 2019, 2020 e 2021, a fim de quantificar a procura e metrificar o impacto das ações. Após a avaliação dos dados, foi desenvolvido um relatório final que foi apresentado à Coordenação da Biblioteca, para conclusão do projeto.

Dados comparados e contexto histórico

Uma das formas escolhidas pela equipe de projeto para metrificar o impacto das ações foi o comparativo de demanda e de alunos capacitados, avaliando os dados dos últimos três anos, a fim de verificar se o projeto realmente alcançou o resultado esperado. Esta avaliação foi possível uma vez que todas as capacitações realizadas possuem uma lista de presença, com a identificação dos alunos participantes. Para realizar a análise, foram comparados os dados do intervalo

entre 2019 a 2021, considerando a especificidade de cada ano, conforme apresentado na figura 3.

Figura 3: Período de avaliação para metrificar os resultados do projeto



Fonte: as autoras (2021).

Em números absolutos, o ano de 2020 teve uma queda de 49% na quantidade de alunos capacitados, em relação ao ano de 2019. Esta queda se explica, principalmente, em função do cenário pandêmico, no qual foram necessárias adoções de vários protocolos sanitários para a segurança de alunos e colaboradores. Além de determinações governamentais do estado do Rio Grande do Sul, a Biblioteca Central Irmão José Otão seguiu as orientações da Library of Congress e da própria PUCRS para determinar os protocolos de acesso, uso e manuseio de materiais.

Após a liberação do governo estadual, a Biblioteca, que ficou fechada por 48 dias, foi reaberta. Neste momento, o atendimento era realizado de forma parcial em escalas de plantão, apenas para empréstimo e devolução de materiais, o que foi de extrema importância para a comunidade acadêmica que precisava dos documentos para dar continuidade às pesquisas desenvolvidas. Contudo, os outros serviços não poderiam parar, pois através de atendimentos e capacitações a Biblioteca apoia as atividades acadêmicas. Com esta urgência, a equipe de bibliotecários se mobilizou a fim de viabilizar o retorno dos atendimentos, que passaram a ser realizados totalmente on-line. Segundo Sartori et al. (2020, p. 6):

No momento em que os serviços de referência on-line foram oferecidos, os atendimentos continuaram a ser realizados pelos bibliotecários em todos os turnos, mantendo o mesmo período de atendimento presencial. Com esta oferta, a Biblioteca reduziu o impacto do isolamento social e seguiu oferecendo o tradicional atendimento individualizado e personalizado a sua comunidade.

Mesmo com a oferta on-line, os números de atendimentos personalizados (tanto individuais como de turmas) não tiveram no ano de 2020 o alcance esperado, comparados aos números de 2019. Acredita-se, com base no retorno dos usuários, que vários fatores contribuíram para essa queda expressiva, como por exemplo:

1. acesso à Biblioteca restrito à empréstimos e devoluções: muitos alunos tinham o costume de frequentar a Biblioteca diariamente, em vários horários.

Com a restrição, esta prática foi descontinuada;

2. obrigatoriedade de atendimento on-line, a fim de respeitar os protocolos sanitários impostos: durante um período, todos os serviços prestados foram migrados para as plataformas on-line;

3. preferência pelo atendimento presencial: no tempo em que a Biblioteca manteve os serviços de forma exclusivamente on-line, alguns alunos não tiveram condições de aderir aos atendimentos e capacitações neste formato;

4. desconhecimento das ofertas: mesmo com as divulgações realizadas, alguns alunos e professores não acompanham os canais de comunicação oficiais da Biblioteca, o que gerou um possível desconhecimento dos serviços e recursos oferecidos durante a pandemia;

5. inabilidade para uso das ferramentas de videoconferencia: alguns usuários não conseguiram se adaptar ao formato on-line.

Mesmo com as adversidades impostas pela pandemia, identificou-se após a realização do Projeto que a quantidade de alunos capacitados em 2021 foi 77% superior a quantidade de alunos capacitados em 2020. Quanto ao número de ofertas e solicitações de professores para realização de capacitações, o ano de 2020 teve uma queda de 27%. Após a aplicação do projeto, verificou-se um aumento de 78% no número de solicitações e ofertas em 2021, em relação ao ano de 2020 e de 29% em relação ao ano de 2019.

Esse aumento significativo dos números de usuários capacitados e solicitações reforça a importância da aproximação dos docentes, uma vez que foram

importantes para impulsionar o alcance da Biblioteca junto à comunidade acadêmica. Desta forma, o projeto atingiu o objetivo proposto.

Considerações finais

O apoio dos docentes para divulgação dos recursos e serviços da biblioteca é essencial pois amplia seu alcance na comunidade acadêmica, reforçando a sua importância no desenvolvimento de uma produção científica de qualidade, além de garantir o cumprimento da missão das bibliotecas universitárias e dos bibliotecários.

Com a realização do projeto junto aos docentes, verificou-se que em 2021 foi possível elevar a demanda por recursos e serviços da Biblioteca. A partir do aumento das ofertas e solicitações, de 2021 em relação à 2019, pode-se afirmar que se mais docentes da Universidade tivessem participado dos encontros virtuais, os números de usuários capacitados se igualariam ou até mesmo ultrapassariam a quantidade alcançada no ano de 2019. Outrossim, é relevante observar a crescente procura de alunos de cursos que não tinham o costume de utilizar os serviços e recursos da Biblioteca. Esses passaram a conhecer e, também, divulgar, à medida que receberam um atendimento de qualidade.

Com a análise dos dados compilados, percebe-se que esse projeto foi de extrema importância, pois o contato com os professores ocorreu em um momento muito delicado. Esta aproximação foi vital tanto para os professores quanto para a Biblioteca, pois foi possível dar suporte a um público que teve suas necessidades informacionais impactadas pela pandemia de COVID-19, contribuindo para o seguimento das pesquisas.

Enquanto bibliotecários, temos a competência de estreitar essa ligação com os professores e incentivar que estes sejam nossos apoiadores e parceiros. É fundamental que a Biblioteca incentive que os professores conheçam e utilizem o acervo, os serviços e recursos oferecidos, reforçando seu papel de agentes divulgadores e influenciadores para os discentes.

Referencias bibliográficas

- Anzolin, H. H., y Sermann, L. I. C. (2006). Biblioteca universitária na era planetária. *Repositório - FEBAB*. Recuperado de <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5012>
- Almeida, L. M., y Farias, G. B. (2019). Competência e mediação da informação no processo de educação do usuário: concepção bibliotecária. En G.B. Farias, M. G. G. Farias (Org.), *Competência e mediação da informação: percepções entre ambientes abertos e científicos* (pp. 38-49). São Paulo: ABECIN.
- Araujo, D. K., Selbach, C. J., y Silveira, E. F. (2020). Práticas inovadoras na Biblioteca Central Irmão José Otão da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul Diante do cenário da Covid-19. *Reviu. Revista Informação & Universidade*, 2 (esp.), jul./dez. 2020. Recuperado de <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/32/34>
- Brito, T. R., y Vitorino, E. V. (2017). O bibliotecário e a mediação da informação no contexto das bibliotecas universitárias. *Páginas A&B, Arquivos e Bibliotecas*. Porto, (8), 12-22. Recuperado de <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/70399>
- Figueredo, A. L. F., Matos, M. C. F., y Cabrera, C. A. (2013). La Biblioteca universitaria y el desarrollo de la educación. *Biblios*. doi: <https://doi.org/10.5195/biblios.2013.77>
- Garcez, SEM, y Rados, GJV (2002). Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. *Ci. Inf.*, Brasília, 31(2), 44-51. doi: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652002000200005>
- Lubisco, N. M. L. (Org). (2011). *Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão*. Salvador: Edufba.
- Nunes, M. S. C., y Carvalho, K. (2016). As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: o caminho de desenvolvimento durável. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 21(1), 173-193. doi: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2572>

- Salcedo, D. A., y Silva, J. R. P. (2017). A disseminação da informação: o papel do bibliotecário-mediador. *Revista ACB*, 22(1), 23-30. Recuperado de <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1274>.
- Sanches, G. A. R., y Rio, S. F. (2010). Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. *InCID. Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 1(2), 103-121. doi: 10.11606/issn.2178-2075.v1i2p103-121.
- Santos, F. E. P., Lima, J. S., y Araújo, I. M. (2019). Mediação de bibliotecários *liaison* no ambiente universitário. En G.B. Farias, M. G. G. Farias (Org.), *Competência e mediação da informação: percepções entre ambientes abertos e científicos* (pp. 20-36). São Paulo: ABECIN.
- Sartori, S. M., Debastiani, A. M., Handke, F. B., y Oliveira, M. (2020). A reinvenção dos serviços da Biblioteca Central Irmão José Otão em tempos de pandemia da Covid-19. *RevIU. Revista Informação & Universidade*, 2 (esp.). Recuperado de <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/34/32>
- Simeão, E. (2015). A informação como eixo central das transformações na sociedade: temos competências para isso? En R. C. B. Beluzzo, G. G. Feres, M. L. P. Valentim. *Redes de conhecimento e competência em informação: interfaces da gestão, mediação e uso da informação*. XIX-XXVI. Rio de Janeiro: Interciência.
- Souza, M. N. A., y Costa, R. M. (2017). O docente e a biblioteca universitária: aspectos relacionados ao uso dos recursos informacionais. *Biblos*, 31(2).doi: <https://doi.org/10.14295/biblos.v31i2.6938>

Nota del editor: El editor responsable por la publicación de este artículo es Mario Barité.

Nota de contribuição autoral

Todos os autores desse artigo contribuíram de forma colaborativa na ideia principal, na construção e organização do conteúdo, com apoio de referencial teórico, inclusão de dados analisados advindos de projeto original, nas considerações finais e na redação total do artigo.