



Ações das bibliotecas universitárias de Londrina na pandemia Covid-19 e sua contribuição para a competência em informação

Actions of univeristy library in Londrina during Covid-19 pandemic and it's contribution to information literacy

Zoraide Aparecida Gasparini

Mestranda em Ciência da Informação na Universidade Estadual de Londrina (PPGCI/UEL).

gasparini7@gmail.com

Clarice Luzia Casoni

Graduada em Arquivologia e Biblioteconomia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL).

claricecasoni@gmail.com

Adriana Rosecler Alcará

Doutora em Psicologia pela Universidade São Francisco (USF). Professora nos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia e no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL).

adrianaalcará@gmail.com

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi verificar como as bibliotecas universitárias inovaram seus produtos e serviços e quais foram as ações de apoio às instituições de ensino para atender o público durante a pandemia mundial Covid-19, tendo em vista a competência em informação. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo, com abordagem quantiquantitativa e delineamento documental, tendo como *locus* de estudo 13 bibliotecas universitárias. A análise dos dados foi realizada por meio da descrição das informações disponibilizadas pelos sites e redes sociais institucionais. Dentre os resultados obtidos foi possível identificar que as bibliotecas universitárias disponibilizam diversos produtos e serviços no ambiente digital e nas redes sociais *Facebook*, *Instagram*, *Youtube* e *Twitter*, com intuito de divulgar informações e instruções aos usuários. Conclui-se que, a maioria das bibliotecas oferecem novos serviços e novas formas de atendimento aos usuários tais como: teleatendimento via *whatsApp*, *lives* e tutoriais com conteúdo de interesse acadêmico. Outros serviços que eram oferecidos presencialmente antes da pandemia foram adaptados para o formato *on-line* a exemplo da capacitação de usuários e empréstimos por agendamento. Infere-se que as atividades identificadas nas bibliotecas universitárias analisadas podem contribuir com as habilidades genéricas, técnicas e instrumentais da competência em informação. Ressalta-se que no momento atual as bibliotecas estão desenvolvendo outras atividades além das identificadas no período da coleta de dados. Isto evidencia o impacto nas ações das bibliotecas, que tiveram o desafio de se adaptar ao contexto de atividades remotas.

Palavras-chave: Competência em informação; Biblioteca universitária; Covid-19; Habilidades informacionais.

ABSTRACT

The objective of this research was to verify how university libraries innovated their products and services and what were the actions to support educational institutions to serve the public during the Covid-19 global pandemic, with a view to information literacy. This is an exploratory and descriptive study, with a quantitative and qualitative, approach and documental design, with 13 university libraries as the locus of study. Data analysis was performed by describing the information provided by institutional websites and social networks. Among the results obtained, it was possible to identify that university libraries provide several products and services in the digital environment and on social networks Facebook, Instagram, Youtube and Twitter, in order to disseminate information and instructions to users. It is concluded that most university libraries offer new services and new ways of serving users, such as: teleservice via WhatsApp, lives and tutorials with content of academic interest. Other services that were offered in person before the pandemic were adapted to the online format, such as user training and loans by appointment. It is inferred that most of the activities identified in the analyzed university libraries can contribute to the generic, technical and instrumental skills of information literacy. It is noteworthy that, at the present time, libraries are developing other activities in addition to those identified during the data collection period. This highlights the impact on the actions of libraries, which had the challenge of adapting to the context of remote activities.

Keywords: Information literacy; University library; Covid-19; Habiliiti informational.

1 INTRODUÇÃO

A pandemia causada pelo novo coronavírus provocou mudanças em diversos contextos, impactando a economia, a política, os relacionamentos sociais e sem dúvidas a educação, que precisou adaptar-se rapidamente ao novo cenário mundial imposto por conta do isolamento social. No caso do SARS-CoV-2 o distanciamento entre as pessoas é um fator de proteção, uma vez que evitar aglomerações e manter-se em isolamento domiciliar, especialmente em caso de sintomas da doença, são cuidados desejados e recomendados para a contenção da epidemia.

Conseqüentemente, o fechamento repentino das instituições de ensino ocorreu em cumprimento às medidas de distanciamento social recomendadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Portanto, o atendimento presencial no contexto de ensino foi suspenso no início do período pandêmico. Nesse cenário, as Bibliotecas Universitárias (BU), precisaram reinventar-se para melhor atender a comunidade acadêmica. As instituições de ensino superior (IES) também tiveram suas rotinas alteradas, sendo que a partir de março de 2020 o Ministério da Educação (MEC) resolveu: “Autorizar, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação” (BRASIL, 2020, p.1).

Desse modo, as IES no Brasil passaram a ministrar suas disciplinas teóricas no formato *on-line*. De início, as IES precisaram adaptar-se à nova realidade imposta num período reduzido, sendo necessário uma profunda reinvenção no modo de atender aos

discentes do ensino presencial de forma remota. As aulas antes totalmente presenciais passaram para um modelo *on-line*, porém não utilizando o mesmo formato das aulas de Educação a Distância (EAD). No sistema remoto de ensino o professor está presente em tempo real com imagem e som. Com isso é possível uma interação pontual entre docente e discente.

Com o surgimento deste novo modelo de ensino, o uso de diversas ferramentas disponíveis para as aulas *on-line* tornou-se essencial, com o intuito de viabilizar os serviços ligados à educação em tempos de distanciamento social, influenciando a função da BU e dos serviços de apoio à educação e à cultura. A *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) discorre sobre o fechamento das bibliotecas pelo mundo e afirma que “Estão enfrentando escolhas difíceis acerca de quais serviços oferecer e de que forma, variando de restrições mínimas até o fechamento total”. (IFLA, 2020, p.2).

Nesse sentido, as habilidades para saber reconhecer a necessidade de informação, saber avaliar, usar e compartilhar a informação de forma ética, isto é, ter habilidades da competência em informação, se tornou ainda mais necessário aos universitários, docentes e pesquisadores nesse cenário de insegurança e incertezas. Nessa perspectiva, a BU precisou repensar seus produtos e serviços de modo a auxiliar os usuários em suas buscas diárias por informação.

Paralelo a isso, vale ressaltar que atualmente muitas informações são produzidas diariamente e sem controle da veracidade dos fatos publicados, o que exige maior cuidado no momento da seleção, no sentido de distinguir as informações relevantes e verdadeiras que podem contribuir para a resolução dos problemas cotidianos. As informações nos chegam a todo minuto, vindas das diversas mídias e canais de comunicação e essa sucessão de informações muitas vezes pode confundir em vez de informar, quando utilizadas e compartilhadas sem a devida avaliação e reflexão a respeito de sua origem e contexto de produção.

Portanto, é imprescindível que o usuário da biblioteca saiba avaliar a informação, bem como reconhecer uma necessidade de informação e compete à BU criar ferramentas que atendam a essa demanda e disponibilizar produtos e serviços de informação que possam contribuir para a formação da competência em informação de seus usuários.

Em relação à competência em informação vale ressaltar que se refere ao:

[...] processo que tem por finalidade desenvolver competências e habilidades informacionais para aprimorar o pensamento crítico e analítico das pessoas em relação ao universo informacional, pode ser implementada e desenvolvida em bibliotecas por meio de programas com o apoio de mediadores - bibliotecários e professores (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JUNIOR, 2014, p.61).

Assim, o papel do bibliotecário pode ser de agente transformador para o desenvolvimento da competência em informação. Nesse caso específico por meio das ações e atividades desenvolvidas que promovam a competência em informação no âmbito da BU, as quais desenvolvem atividades interligadas ao tripé da universidade – ensino, extensão e pesquisa. Nesta perspectiva, o trabalho do bibliotecário é evidenciado no sentido de auxiliar e capacitar o usuário para que tenha autonomia na busca, acesso e uso da informação, principalmente em assimilar, por meio do processo de cognição, a informação acessada, a fim de gerar novos conhecimentos. Nesse sentido, é essencial promover a conscientização de que a busca por informação é contínua, e o aprendizado se dá ao longo da vida, ou seja, o aprender a aprender, estas são algumas das principais características da competência em informação e a BU pode contribuir para que isto se concretize.

Levando-se em conta a importância da competência em informação, o objetivo desta pesquisa se concentrou em identificar quais ações, atividades, produtos e serviços as bibliotecas universitárias têm realizado durante o período da pandemia do novo coronavírus e que podem contribuir para o desenvolvimento da competência em informação de seus usuários.

2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO

A competência em informação, originada a partir do termo *information literacy*, vem sendo investigada desde a década de 1970. De acordo com Dudziak (2003, p. 23) “A expressão ‘*information literacy*’ surgiu pela primeira vez na literatura em 1974 em um relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities [...]*”, elaborado por Paul Zurkowski.

Nesse relatório sugeriu-se que os “[...] recursos informacionais deveriam ser aplicados às situações de trabalho, na resolução de problemas, por meio do aprendizado de técnicas e habilidades no uso de ferramentas de acesso à informação” (DUDZIAK, 2003, p. 23). Igualmente nos anos de 1970, Hamelink e Owens, empregaram o termo

Information Literacy, porém numa perspectiva diferente, relacionado a questões da coletividade. Assim, cidadãos competentes no uso da informação teriam melhores condições de tomar decisões relativas à sua responsabilidade social. Na época a competência em informação não tinha uma definição clara, mas já era vista como solução para questões e problemas informacionais em diferentes contextos (CAMPELLO, 2003).

Para Dudziak (2008, p.41) o estágio atual da pesquisa em relação a competência em informação extrapolou o estágio inicial e evoluiu rumo “[...] a um entendimento mais dinâmico e complexo, voltado ao pleno desenvolvimento do indivíduo alfabetizado.” Ela se refere à “[...] competência em informação como a mobilização de habilidades, conhecimentos e atitudes direcionada ao processo construtivo de significados a partir da informação, do conhecimento e do aprendizado” (DUDZIAK, 2008, p.42).

Dentre os conceitos de competência em informação destaca-se os apontamentos de Belluzzo, que a vincula à necessidade de se exercer o domínio sobre o crescente universo informacional, relacionando-a ao:

[...] processo investigativo; o aprendizado ativo; o aprendizado independente; o pensamento crítico; o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida. Dessa maneira, entende-se que a competência em informação deva ser compreendida como uma das áreas que requer um aprendizado. Constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e de sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida (BELLUZZO, 2017, p. 62).

A American Library Association (ALA, 1989) no documento denominado “*Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*” considera a competência em informação como sendo um processo de aprendizagem baseado em recursos de informação disponíveis para aprendizagem e resolução de problemas ao longo da vida, sendo que as experiências de aprendizagem constroem o hábito de longo prazo. O uso das unidades informacionais é necessário para avaliar, organizar e usar a informação com eficácia para resolução de problemas. Essa reestruturação de aprendizagem é essencial não apenas para melhorar o pensamento crítico do usuário, mas também para capacitá-lo ao longo da vida para exercer com responsabilidade as atividades profissionais e cívicas.

A *Association of College and Research Libraries* (ACRL, 2016) discorre acerca da nova estrutura para competência em informação na educação superior, infere que estudantes, professores e bibliotecários necessitam trabalhar em parceria de forma integrada e ética, afirma que somente será possível alcançar seu potencial total no contexto educacional por meio do compartilhamento de ideias. Destaca que apesar da divulgação de novos resultados de programas de competência em informação, nos últimos anos, o ambiente de educação superior continua em constantes mudanças. Conseqüentemente, este cenário demanda compromisso efetivo dos estudantes na criação de novos conhecimentos informacionais dinâmicos e mutáveis, bem como, requer o uso da informação de forma ética.

Em relação ao que é ser competente em informação, destaca-se a percepção consciente e intuitiva na apropriação da informação e construção do conhecimento. Isto conseqüentemente requer ações do indivíduo para determinar suas necessidades informacionais, saber buscar, selecionar e fazer uso da informação necessária de modo eficaz, na resolução, mesmo que parcial, da lacuna informacional. Portanto, algumas fases da busca da informação são entrelaçadas com os “Padrões e resultados de aprendizagem que consistem nas características, atributos, processos, conhecimentos, habilidades, atitudes, crenças e aspirações associados com o indivíduo competente em informação” (AUSTRALIAN AND NEW ZEALAND INSTITUTE FOR INFORMATION LITERACY ANZIIL *apud* VITORINO, 2016, p.426).

Complementar a isso, a autora ao refletir a respeito das habilidades que são requeridas para a competência em informação, destaca três dimensões – habilidades genéricas, habilidades de informação e valores e crenças. Sendo que elas são impactadas pelos contextos específicos em que os usuários se inserem.

As habilidades genéricas incluem a resolução de problemas, colaboração e trabalho em equipe, comunicação e pensamento crítico. Habilidades de informação incluem a busca, o uso e a fluência em TIC. Valores e crenças incluem o uso da informação de forma sensata e ética, responsabilidade social e participação na comunidade (AUSTRALIAN AND NEW ZEALAND INSTITUTE FOR INFORMATION LITERACY ANZIIL *apud* VITORINO, 2016, p. 429).

Isto posto, vale ressaltar que as habilidades genéricas abrangem a assimilação do conteúdo aprendido de forma significativa, de modo que o indivíduo possa demonstrar-se capaz da aplicação dos conhecimentos adquiridos em outros contextos da vida. Além

disso, habilidades genéricas incluem a capacidade de análise e síntese, bem como, a prática de crítica e autocrítica quanto à informação. As habilidades de informação implicam na destreza no uso dos recursos informacionais e tecnologias de informação. As habilidades referentes aos valores e crenças que destinam-se ao uso ético da informação respeitando-se o meio sociocultural com participação coletiva. Essas habilidades são desenvolvidas ao longo do tempo e podem ser promovidas pelas BU. Sendo assim, a BU demanda profissionais com competências para auxiliar os indivíduos em suas necessidades informacionais e para promover o desenvolvimento desse conjunto de habilidades. Além disso, este serviço de assessoria e apoio ao usuário é imprescindível em uma biblioteca, visto que, sua principal função consiste em atender as necessidades informacionais e de formação dos usuários.

Esses princípios integrados na formação das habilidades demonstram o quanto o aprender a aprender é vital para a competência em informação, ambos são interligados naturalmente ao desenvolvimento do conhecimento. Dentre as estratégias que as bibliotecas podem utilizar para adequar-se às novas exigências e formatos de estudos pode-se citar ações que promovam a competência em informação, isto deve ser desenvolvido primeiramente para a equipe da biblioteca, pois, profissionais capacitados e habilitados terão autonomia para auxiliar os usuários a serem pessoas proativas e protagonistas em relação à busca e uso da informação.

Quanto ao processo de capacitação e formação de novas habilidades inerentes aos profissionais, Elmborg *apud* (VITORINO,2016, p.427), considera que “os bibliotecários continuam a expressar preocupação com a falta de preparação para esses papéis, ou seja, como desenvolver ‘programas de instrução’ que atendam às demandas do mundo complexo e as necessidades informacionais dos indivíduos”. Com isso, há necessidade de desenvolvimento de habilidades que visem o fortalecimento de ações por meio de recursos, instrumentos e atividades, principalmente via *web*, que viabilizem o desenvolvimento da competência em informação, simultaneamente da equipe de trabalho e dos usuários.

Desse modo, ao levar em consideração a relevância dos serviços prestados na BU, principalmente no auxílio aos discentes em sua trajetória acadêmica nas mais diversas áreas de formação, na maioria das vezes lhes faltam recursos humanos para contribuir efetivamente com o desenvolvimento de atividades e ações que visam a competência em informação. Portanto, é fundamental que os bibliotecários estabeleçam parcerias com

profissionais de outras áreas, ou seja, contribuição de uma equipe multidisciplinar das IES tais como: professores, tutores, profissionais de TI, pedagogos, psicólogos, secretaria acadêmica, dentre outros. Ainda a respeito destas parcerias as autoras Belluzzo e Feres ressaltam que:

É preciso desenvolver ações para sensibilizar gestores, educadores e profissionais da informação no sentido de que trabalhem de forma integrada a fim de se oferecer condições básicas que ultrapassem os muros da mera transmissão de conceitos reprodutores de conhecimento e de informações. Certamente, essa é a grande missão de todos para que a Competência em Informação possa ser de fato uma realidade na vida dos cidadãos como condição *'sinequa non'* do desenvolvimento e à inovação (BELLUZZO; FERES, 2013, p.19).

Com isto, entende-se que a competência em informação pode ser percebida quando o indivíduo se torna proativo/autônomo, ao assimilar que a construção do conhecimento deve ser contínua, e o aprendizado se dá ao longo prazo. E assim entender que há assuntos que se possui conhecimento e segurança para compartilhar, mas consecutivamente, sempre haverá demandas e capacitações necessárias.

Miranda e Alcará (2019, p.14) ressaltam que, “sendo as habilidades informacionais essenciais à busca e uso da informação, considera-se que tanto as habilidades quanto a informação são essenciais para que o ser humano desenvolva suas atividades e o seu fazer social”.

Também, é importante que a pessoa saiba reconhecer suas necessidades, formule questões sobre as informações que precisa buscar, explore as fontes de informação para entender melhor sobre o assunto, determine o foco da busca, identifique quais termos melhor representam o conteúdo, saiba utilizar estratégias para buscar e selecionar informações pertinentes e avalie as fontes de informação considerando sua confiabilidade, atualidade, entre outros fatores. Além de ler e compreender os conteúdos apresentados, assim como assimilá-los e comunicá-los de forma que os demais possam compreendê-los (MIRANDA; ALCARÁ, 2019, p.18).

A busca por informação científica passou por transformações, há algumas décadas estas alterações expandiram-se com a era digital. Ampliando-se nesse momento, de atividades remotas, o acesso à informação por meios digitais se tornou condição necessária. Com isso, a preocupação quanto à confiabilidade das informações disponíveis

também foi ressaltada, o que evidencia a necessidade da BU em desenvolver e fortalecer ações que possam gerar a competência em informação dos usuários.

Nessa perspectiva, pode-se citar Mata e Alcará (2018, p. 81), que sinalizaram a respeito de ações e promoção de atividades para a formação de usuários nas bibliotecas, sendo que elas podem “[...] ocorrer de várias formas, por meio de disciplinas, de programas, projetos, cursos, entre outros, podendo ser de maneira formal e informal, na modalidade de ensino presencial e/ou à distância.”

Sendo assim, fica evidente que a BU precisa urgentemente implantar ações e atividades continuadas que tenham o objetivo de capacitar os usuários a serem competentes em informação e mostrar o verdadeiro papel das bibliotecas universitárias em suas atividades interligadas ao tripé da universidade (ensino, extensão e pesquisa) e ainda auxiliar os discentes, docentes e pesquisadores em suas demandas informacionais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O desenvolvimento do estudo foi a partir de uma pesquisa exploratória e documental, com abordagem quantitativa. Quanto aos procedimentos, inicialmente foi feita uma busca no portal do Ministério da Educação (MEC)¹ para o levantamento das Instituições de Ensino Superior (IES) em Londrina. Foram identificadas dezoito IES, dentre estas: quinze faculdades e três Universidades. A princípio houve um recorte ao identificar nos *sites* das instituições e por meio da análise da tabela do E-Mec, que algumas universidades possuem mais de um registro no MEC, isso gerou duplicidade de algumas informações no portal do Mec, o que acarretou a diminuição do total para treze instituições, sendo esse também o número de bibliotecas analisadas. Essa ocorrência se deu ao averiguar que uma única instituição tem diversos registros de pólos ou campos institucionais, porém, um único *site* oficial com biblioteca e serviços informacionais.

Na sequência, fez-se buscas nas *websites* das bibliotecas e suas respectivas IES, seguida também de buscas em suas redes sociais, com o intuito de averiguar quais os serviços disponíveis que ofereciam ações ou conjunto de ações para auxiliar os usuários, nas atividades desenvolvidas após o fechamento das IES por conta da pandemia da Covid-19.

¹<http://emec.mec.gov.br/>. Acesso em 30 jun. 2020

Para a coleta de dados, realizada no período de julho a agosto de 2020, utilizou-se um formulário contendo um quadro em que foram registrados os seguintes dados: a) As instituições e bibliotecas e seus sites; b) Uso das redes sociais (por mantenedora ou biblioteca); c) Tipos de ações (produtos e serviços) disponibilizadas durante a pandemia. Em seguida, os dados foram organizados e analisados, seguindo-se o objetivo do estudo e discutidos com o apoio da literatura.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A pandemia mundial impulsionou as IES a reinventarem-se e promoverem atividades, tais como, aulas síncronas e assíncronas, *lives*, reuniões de grupos de pesquisa, orientações, supervisões, estágios, dentre outras ações, por meio de acesso remoto, para as turmas que antes eram atendidas presencialmente. Esse novo modelo de ensino também impactou diretamente nos serviços das BU, que tiveram que se adaptar e inovar para atender às novas demandas do sistema remoto.

Durante a exploração dos *sites* das bibliotecas analisadas percebeu-se que alguns dos serviços digitais oferecidos no período da pandemia eram realizados anteriormente à paralisação. Isto pode ser identificado em observação das datas de publicações anteriores, bem como, das novas postagens após a interrupção das atividades acadêmicas presenciais, de acordo com a descrição dos dados disponibilizados nos sites.

No quadro 1, estão listados os serviços e produtos oferecidos pelas BU, que foram identificados nas *websites* durante a coleta dos dados. De forma geral, a maioria dos serviços prestados nas bibliotecas a princípio se concentrou na renovação automática dos livros e isenção de multas com vistas a evitar transtornos aos seus usuários. Posteriormente, seguiu-se com teleatendimento e serviços agendados via *e-mail*, *whatsApp* e telefone. A oferta de serviços *on-line* já era uma tendência em algumas BU antes mesmo da pandemia. Ribeiro, Leite e Lopes (2014) identificaram há algum tempo que as BU estavam em consonância com a tendência de oferecer serviços no formato virtual, sendo que a maioria das bibliotecas pesquisadas por esses autores em algum momento converteram determinado produto ou serviço para o formato *on-line*.

Quadro 1 – Serviços e produtos disponíveis nos sites das BU analisadas.

SERVIÇOS E PRODUTOS IDENTIFICADOS	Frequência	%
Comunicação interativa por meio de redes sociais, Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e e-mail	12	92,31
Catálogo <i>on-line</i>	11	84,61
Ampliação do prazo de devolução	10	76,92
Divulgação das bases de dados de acesso gratuito	10	76,92
Instruções para o uso de Base de dados	10	76,92
Noções de normalização de trabalhos acadêmicos	10	76,92
Suporte na renovação <i>on-line</i>	10	76,92
Auxílio <i>on-line</i> de atendimento às solicitações de buscas e pesquisas	9	69,23
Elaboração de listas de referências exigidas para os trabalhos acadêmicos	9	69,23
Suporte no acesso de artigos dos periódicos científicos e portal da CAPES	9	69,23
Serviços ligados ao <i>Comut</i>	8	61,54
Empréstimos agendado	5	38,47
Contato via e-mail institucional	5	38,47
Novo canal de comunicação via <i>whatsApp</i>	4	30,77
Levantamento Bibliográfico	4	30,77
Acesso à E-book, de acesso livre pelo <i>Link</i> no <i>facebook</i> da rede de Bibliotecas	3	23,80
Fóruns de comunicação eletrônica	2	15,40
Apoio na orientação e confecção de fichas catalográficas <i>on-line</i>	2	15,40
Divulgação de <i>lives</i> da instituição e de interesse acadêmico	1	7,70
<i>Lives</i> de noções básicas de acesso ao periódico da CAPES	1	7,70

Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se no quadro 1, que algumas atividades são comuns à maioria das BU. Dentre estas, pode-se citar as práticas mais recorrentes, tais como: Comunicação interativa por meio das redes sociais; Ambiente Virtual de Aprendizagem (Ava); e-mail institucional; Instruções para o uso de Base de dados; Catálogo *on-line*; Formatação e normalização de trabalhos acadêmicos.

Dados semelhantes foram encontrados por Tanus e Sánchez-Tarragó (2020) em pesquisa realizada com diversas IES, de todas as regiões brasileiras acerca dos principais produtos e serviços oferecidos nas BU, durante o período da Covid-19, a saber: atendimento de dúvidas e solicitações por e-mail, acesso a repositórios e bases de dados *on-line*, elaboração de fichas catalográficas, divulgação de serviços via redes sociais, serviços de referências, normalização, cursos e treinamentos virtuais. Para Baptista e Gonçalves (2020, p. 2) as BU “Perante a pandemia, precisam enfrentar o desafio de

proteger a saúde dos usuários e funcionários, mas também, oferecerem serviços essenciais durante o período, já que a maioria delas permanece de portas fechadas para a circulação”.

Ao associar as atividades listadas no quadro 1, às três dimensões de habilidades que fazem parte do conjunto de habilidades da competência em informação, apontadas por Vitorino (2016) - habilidades genéricas, habilidades em informação e valores e crenças, pode-se visualizar que, de forma geral, as atividades identificadas na pesquisa se concentram nas habilidades genéricas e habilidades em informação. Compreende-se que estas compõem-se das habilidades técnicas e instrumentais da competência em informação. Dessa forma, para ampliar e aprimorar a competência em informação, as BU precisam disponibilizar aos usuários outras ações que possam contribuir, por exemplo, para a reflexão e a crítica em relação aos processos de busca, uso e compartilhamento da informação.

Conhecer as diversas fontes e recursos informacionais e as estratégias para utilizá-las, sendo assim, saber utilizar-se das TIC disponíveis para auxiliar no momento da pesquisa, são atributos que integram a dimensão das habilidades em informação. O conjunto de serviços: Divulgação das bases de dados de acesso gratuito; instruções no uso de Base de dados; Suporte no acesso de artigos dos periódicos científicos; Elaboração de listas de referências; Acesso a *e-book* por meio de *link* no *facebook* da rede das bibliotecas; *lives* com noções básicas de acesso ao Portal de Periódico da CAPES, se configuram em ações que podem contribuir para o desenvolvimento e a formação de habilidades técnicas e instrumentais atribuídas a essa dimensão da competência em informação.

Ressalta-se que dentre as competências relacionadas a valores e crenças a relevância da informação como componente chave para a igualdade social é um fator primordial como conjunto de percepções pessoais voltados às questões éticas, de responsabilidade social e de participação em comunidade. Sendo assim, para fortalecer as competências individuais e desenvolver as habilidades de valores e crenças, as BU precisam cada vez mais fomentar o aprendizado ético e o aprimoramento de novas habilidades e práticas para a competência em informação.

Pode-se inferir que alguns dos serviços oferecidos tem valor agregado, visto que compreendem a disseminação seletiva da informação e serviços personalizados de acordo com as necessidades dos usuários da BU. Dentre os serviços oferecidos e identificados na pesquisa, a normalização de trabalhos acadêmicos, assegura o uso correto das citações e

das referências e contribuem para o uso ético da informação científica. Estas são posturas que devem ser seguidas, visto que refletem a responsabilidade social e participação na comunidade. Mediante o exposto, a devida atribuição de créditos autorais é uma regra que necessita estar bem clara no momento da pesquisa. Nesse sentido, sugere-se que as BU disponibilizem *lives* ou oficinas abrangendo as temáticas de: Introdução aos direitos autorais; Uso das fontes de informação; Auxílio para o usuário identificar *fake News* e desinformação; Compartilhamento da informação fidedigna; Uso correto de citações e referências; Conscientização a respeito do plágio. Estes são temas que visam o desenvolvimento das habilidades, valores e crenças no uso da informação e podem contribuir com o uso ético e reflexivo da informação.

Verificou-se que a suspensão dos serviços presenciais nas BU acarretou simultaneamente na diminuição da oferta de serviços aos usuários, porém, por um curto período. Inicialmente, os bibliotecários tiveram que adaptar-se às novas formas de disponibilizar produtos e serviços, bem como adequar-se ao trabalho remoto que surpreendeu praticamente a todos. Nesse sentido, os bibliotecários não estavam preparados tanto referente ao espaço físico quanto às tecnologias. Considerando-se que muitos não possuíam computadores e demais infraestrutura em suas residências para realizarem o trabalho remoto. Porém, a maioria das bibliotecas aproveitou o período de isolamento social como oportunidade para realizar novas ações ou novas formas de disponibilizar os serviços pré-existentes à pandemia da Covid-19. A principal mudança foi no formato da oferta de físico para digital. Foram apresentados produtos e serviços classificados como tradicionais nas BU com nova “roupagem”, como o serviço de empréstimo de livros, um dos mais comuns que passou a ser realizado por meio de agendamento prévio. Da mesma forma se deu o treinamento aos usuários que passou a ser realizado em novo formato *on-line*. Alguns desses serviços foram disponibilizados por meio do teleatendimento via *WhatsApp*.

As bibliotecas universitárias reinventaram-se ao personalizar os meios e as formas de comunicação e o modo de acompanhamento dos serviços de teleatendimento e ampliaram as formas de acessos às informações científicas fornecendo meios para acesso remoto a diversas bases de dados de acesso gratuito, neste caso o livre acesso por meio de tutoriais e chamadas nas redes sociais das BU.

Infere-se que foram identificadas bibliotecas que disponibilizaram *lives* com conteúdo e ações que podem contribuir para a formação da competência em informação

dos seus usuários, como por exemplo: Saúde Mental para novos tempos; Noções básicas de pesquisa no Portal de Periódicos da Capes; Sistema de Bibliotecas e seus serviços; Noções básicas de normalização ABNT e Pesquisa no Catálogo *on-line*. Quanto às “lives”, estas são oferecidas diariamente numa proporção excessiva que tornou-se quase impossível acompanhar e participar de todas. É preciso eleger qual assistir em tempo real, porém, na maioria das vezes são gravadas e pode-se ter acesso em outro momento oportuno, pois, geralmente os conteúdos oferecidos são relevantes aos objetos de estudo ou necessidades informacionais dos usuários.

De acordo com Saraiva (2020, p. 120) “Ser bibliotecário em tempo da COVID-19 pode ser também a oportunidade de agir com inovação, colocando as competências de literacia digital e de comunicação ao serviço da população”. Uma das formas que pode contribuir com essa inovação é a maior inserção das BU no ambiente das redes sociais, impactando no aumento e na diversidade de oferta de produtos e serviços. Baptista e Gonçalves (2020, p.17) em pesquisa para melhoria dos serviços da BU durante a pandemia, afirmam que “A pandemia [...] contribui em muito para o avanço e uso das tecnologias aumentando significativamente o uso dos serviços virtuais que até então eram feitos somente de maneira presencial”.

Na tabela 1 estão listadas as redes sociais mapeadas nesta pesquisa, seguido da sua incidência entre as BU analisadas. É importante mencionar que dentre as treze bibliotecas pesquisadas, averiguou-se que doze utilizam algum serviço nas redes sociais para divulgação de serviços ou atividades. Vale ressaltar, que algumas redes sociais são comuns a quase todas as BU, sendo que a maioria faz uso de mais de uma rede social.

Tabela 1 – Redes sociais utilizadas pelas bibliotecas analisadas

REDES SOCIAIS	FREQUÊNCIA	%
<i>Facebook</i>	12	92,31
<i>Instagram</i>	12	92,31
<i>Youtube</i>	11	84,61
<i>Twitter</i>	11	84,61
<i>LinkedIn</i>	7	53,00
<i>Blog</i>	5	38,47
<i>E-mail</i>	5	38,47
<i>Flickr</i>	5	38,47
<i>WhatsApp</i>	3	23,80
<i>Anchor</i>	1	7,70
<i>Chat</i>	1	7,70
<i>Pinterest</i>	1	7,70

<i>Spotify</i>	1	7,70
<i>Telegram</i>	1	7,70

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se, a partir dos dados da tabela 1, o expressivo uso do *Facebook* e *Instagram* com 92% (n=12), seguido do *Youtube* e *Twitter* com 84% (n=11). Entre as demais redes sociais, destaca-se o *LinkedIn*, que é utilizado por mais de 50% das BU. Dentre as redes sociais de menor incidência estão a *Anchor*, *Chat*, *Pinterest*, *Spotify* e *Telegram*. Tanus e Sanchez-Tarragó (2020) obtiveram resultados em parte semelhantes aos deste estudo no uso das redes sociais, sendo que o meio mais utilizado para comunicação foram, *Facebook*, *Instagram* e *WhatsApp*.

Recursos como as redes sociais tornaram-se opções valiosas para disseminação e compartilhamento de informações. E transformaram-se em um meio prático e rápido para alcançar o usuário, tanto real quanto potencial, mesmo em meio ao distanciamento social. Sala *et al.* (2020), em estudo a respeito das BU como mediadoras de informação, identificaram um significativo uso do *Facebook*. No entanto, anterior à pandemia, Santos Neto e Almeida Júnior (2017), em estudo com BU e utilização do *Facebook*, observaram que o uso de tal rede era reduzido. Paula, Silva e Woida (2020) em pesquisa para identificar as inovações das bibliotecas universitárias em tempo de pandemia discorrem que as BU devem utilizar-se das tecnologias aliadas às inovações como fator estratégico para aprimoramento dos serviços existentes.

Quanto aos novos serviços oferecidos é primordial que sejam divulgados o mais rápido possível, com o objetivo de atingir os usuários reais e especialmente os potenciais. “Uma das maiores características das redes sociais é o compartilhamento de informação, isto é, a possibilidade de divulgar rapidamente algo produzido por terceiros ou pelo próprio usuário” (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p.4).

A partir dos percentuais descritos na tabela 1 constatou-se que grande parte das bibliotecas aderiram às redes sociais como ferramenta de disseminação da informação. Santos Neto e Almeida Júnior (2017, p.445) afirmam que é de responsabilidade da BU “[...] manter-se atualizada [...] se inserindo nas redes sociais. No entanto, se faz necessário que [...] criem um ambiente que proporcione leitura, discussões, apropriação da informação, bem como produção e compartilhamento de conhecimento”. Sala *et al.* (2020, p.14) destacam que a relação usuário/biblioteca, “*Via web*, não é exclusividade de tempos ora

vivenciados [...] contudo, o estado de crise tem forçado que seus profissionais busquem condições para que o processo [...] continue a acontecer”.

Observou-se que uma pequena parte das IES têm a *homepage* da própria biblioteca. Isso pode indicar a cultura da BU em utilizar-se das redes sociais apenas para divulgação. Poucas das unidades informacionais possuem autonomia no uso das redes sociais, já que constatou-se que a minoria das BU possui as redes sociais dentro da própria aba da biblioteca. Com isso, suas páginas tornam-se mais ativas com diversas postagens dos serviços, tutoriais, *lives*, exposições e comunicação mais próximas à comunidade acadêmica, quando comparadas às demais que têm as redes sociais vinculadas à *homepage* das instituições. Essa interação pontual é essencial, visto que, concomitantemente as redes sociais promovem ações ligadas às práticas informacionais.

As redes sociais facilitam que as postagens alcancem o usuário final de forma dinâmica. A liberdade de divulgação e interação possibilitam aprimorar as habilidades informacionais e cumprir com o papel da BU de instruir os cidadãos a tornarem-se competentes em informação, ao divulgar novas informações e fomentar o aprendizado. Nesse sentido:

As bibliotecas devem, além de possuir um site específico na internet (relacionado à instituição), elas devem criar perfis nas redes sociais, como o *Facebook*. O usuário muitas vezes não possui o hábito de visitar frequentemente o site da biblioteca, no entanto, se ela estiver inserida na rede social, o alcance será maior e provavelmente o usuário verá o que está sendo postado (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p.8).

Essa liberdade de atuação nas redes sociais pode ser imprescindível para a disseminação seletiva da informação e, conseqüentemente, para a disponibilização de ações que possam contribuir com a formação de cidadãos competentes em informação. Sendo que, a falta de autonomia que a BU necessita desarticula o uso de todo potencial de interação que as redes sociais e as *websites* disponibilizam, impedindo de cumprir na sua totalidade o papel social das BU. De acordo com Sartori *et al.* (2020, p.12) em tempos de pandemia:

[...] e com tantas desinformações, o papel do bibliotecário de intermediador torna-se vital. Indicar fontes seguras e ensinar como recuperar as informações de maneira eficaz [...] suporte às atividades acadêmicas, de pesquisa e extensão neste período tão atípico. (SARTORI *et al.*, 2020, p.12).

As redes sociais são ferramentas presentes nas instituições. Em meio a tantas incertezas firmou-se como modelo de interação acadêmica. Amplamente utilizadas para informações e orientações a respeito de suspensão de aulas, informações científicas e pandemia, como forma de articular informação confiável face a tanta desinformação.

Sala *et al.* (2020, p.17) discorrem que as BU precisam proporcionar “boas práticas de acesso à informação e combate à desinformação, [...] estabelecer programas de competência em informação tanto para o seu público-alvo [...] como para a sociedade em geral”. Nesse sentido, Silveira (2014) já ressaltava que o profissional bibliotecário deve engajar-se no processo de modificação pelo qual as bibliotecas universitárias brasileiras devem passar para adaptar-se às novas demandas da sociedade. Por meio de instruções de como utilizar as informações e assim disponibilizar ao usuário possibilidades de criação e pesquisa além da otimização dos serviços. Paralelo a essas inovações e frente ao contexto de mudanças, as BU precisam preocupar-se em como esses produtos e serviços podem colaborar na formação das habilidades para a competência em informação de seus usuários. Para isto, deve haver a avaliação constante dos novos conteúdos disponibilizados *on-line*.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se que a utilização das redes sociais se intensificou nesse período pandêmico e influenciou positivamente as BU a disponibilizar conteúdo via *web*. Dessa forma, possibilitou-se acesso a diversos conteúdos ligados à disseminação da informação e colaborou com a formação autônoma dos usuários. De modo geral, os serviços que proporcionam a autonomia do usuário no uso da informação e ampliam e aprimoram as habilidades para competência em informação não devem ser restritos a este período de pandemia. Nesse cenário, é inevitável promover a conscientização da equipe da BU para disponibilização de produtos e serviços para fomentar a competência em informação em suas diferentes dimensões.

Inferre-se que algumas das ações e atividades desenvolvidas nas BU ofertaram conteúdos que objetivam-se à promoção da competência em informação. Dessa forma, evidencia-se que a competência em informação pode ser promovida ou aprimorada tendo em vista a facilidade do acesso *on-line*, por meio de produtos e serviços identificados.

No início do fechamento das IES não se mensurava o longo período que as BU permaneceriam fechadas e com atendimentos *on-line*. Com isso o avanço de ofertas de produtos e serviços digitais impulsionou as BU a tornarem-se ativas no desenvolvimento de ações que podem contribuir para a formação da competência em informação.

O cenário atual das BU analisadas está diferente do momento da coleta dos dados. Isto pode ser verificado em consulta informal aos *sites*, no qual percebeu-se que atualmente as BU oferecem outros serviços em relação aos identificados na época da coleta de dados desta pesquisa, tais como: capacitação dos usuários remotamente; digitalização de capítulos de livros ou artigos de periódicos impressos; agendamento de atendimento e empréstimos e, principalmente, a intensificação das *lives* de temáticas variadas. Assim, sugere-se novos estudos a respeito deste tema a fim de identificar as mudanças no contexto de atuação das BU ao longo do período da pandemia da Covid-19.

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy**: Final Report. Washington: ACRL/ALA, 1989. Disponível em:

<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 13 abr. 2021.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ACRL). **Framework for information literacy for higher education**. Chicago, 2016. Disponível em:

<http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>. Acesso em: 19 mar. 2021.

BAPTISTA, Michele Marques; GONÇALVES, Márcia Servi. Biblioteca universitária em meio à pandemia da covid 19: relato de experiência as bibliotecas da universidade de Caxias do Sul.

RevIU- Revista Informação & Universidade, São Paulo, v 2, n. esp. Dossiê COVID 19, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/36/30>. Acesso em: 16 mar. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O estado da arte da competência em informação (CoInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47-76, jan./jul. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/648>. Acesso em: 29 nov. 2020.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges. **Competência em informação**: de reflexões a lições aprendidas. São Paulo: FEBAB, 2013, p.19. Disponível em:<http://labirintodosaber.com.br/wp-content/uploads/2017/12/competencia-em-informacao-de-reflexoes-a-licoes-aprendidas-1.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2020.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; SANTOS, Camila Araújo dos; ALEMIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60 - 77, maio. /ago. 2014. Disponível em:

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19995>. Acesso em 20 abr. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria Nº 343, de 17 de março de 2020**. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais. Brasília: Ministério da Educação, 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>. Acesso em: 11 jul. 2020.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf> Acesso em: 05 dez. 2020.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n.1, p. 23-35, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15970.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2020.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os faróis da sociedade de informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos João Pessoa**, v.18, n.2, p. 41-53, maio/ago. 2008. Acesso em: 19 jul. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1704/210>. Acesso em: 15 ago. 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA) **A COVID-19 e o setor de bibliotecas em termos mundiais**. 2020. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19_and_the_global_library_field-pt.pdf. Acesso em: 20 mar. 2021.

MATA, Marta Leandro da; ALCARÁ, Adriana R. A competência em informação em ambientes de informação, educação e cultura. In: GERLIN, Meri Nadia Marques (Org.). **Competência em informação e narrativa numa sociedade conectada por redes**. Brasília: UNB, 2018. p.79-105. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/32703/1/LIVRO_CompetenciaInformacaoNarrativa.pdf. Acesso em: 28 jul. 2020.

MIRANDA, Ana Maria Mendes; ALCARÁ, Adriana Rosecler. Educação para a competência em informação e as ações realizadas por bibliotecários. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 25, n. 3, p. 13-39, set./dez. 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/86324/53336>. Acesso em: 1 ago. 2020.

PAULA, Rejane Sales de Lima; SILVA, Elaine da; WOIDA, Luana Maia . A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia da região norte do Brasil. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 18, n. 00, p. e020032, 2020. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661184>. Acesso em: 31 mar. 2021.

RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon Silva; LOPES, Humberto Elias Garcia. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 12, n. 3, p. 5-27, 2014. DOI: 10.20396/rdbci.v12i3.1591. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1591>. Acesso em: 17 dez. 2020.

SALA, Fabiana; LOPES, Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tânia Regina de. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação nas redes sociais durante a pandemia de COVID19. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, p. 10-32, jan./jun.

2020. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/43933>.
Acesso em: 29 nov. 2020.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A Bibliotecas universitárias das instituições estaduais de ensino superior paranaense e a mediação da informação no facebook. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, SP v.15 n.2 p. 442-468 maio/ago. 2017. Disponível em:
<http://eprints.rclis.org/31863/1/8648210-26435-8-PB.pdf>. Acesso em: 2 nov. 2020.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação e o uso das redes sociais pelas bibliotecas universitárias estaduais do Paraná. *In*: SEMINÁRIO CIENTÍFICO ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA, 4., 2015, Marília. **Anais [...]** Marília: Oficina Universitária, 2015. p. 1-10. Disponível em: encurtador.com.br/isOVY. Acesso em: 2 nov. 2020.

SARAIVA, Paula. Ser bibliotecário em tempo de COVID-19. *AnInstHig Med Trop* 2020. *In*: INSTITUTO DE HIGIENE E MEDICINA TROPICAL. v. 19., 2020, Lisboa. **Anais [...]** Lisboa: Pandemias, epidemias e crises humanitárias: proteger os recursos humanos em saúde, 2020. p. 117-122. Disponível em: <https://anaisihmt.com/index.php/ihmt/article/view/363>. Acesso em: 29 nov. 2020.

SARTORI, Salete Maria; DEBASTIANI, Aline Matte; HANDKE, Fernanda Becker; OLIVEIRA, Marta de. A reinvenção dos serviços da biblioteca central Irmão José Otão em tempos de pandemia da covid. **RevIU-Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, n. esp. Dossiê COVID-19, jul./dez. 2020. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/34/32>. Acesso em 23 mar. 2021.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das Bibliotecas Universitárias: **Revista ACB - Associação Catarinense de Bibliotecários**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, maio 2014. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/923>. Acesso em: 25 jul. 2020.

TANUS, Gabrielle Francinne de; SÁNCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, Cuba, v. 31, n. 3, sep. 2020. Disponível em:
<http://www.rcics.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1615>. Acesso em: 16 dez. 2020.

VITORINO, Elizete Vieira. Análise dimensional da competência em informação: bases teóricas e conceituais para reflexão. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília. v. 9, p. 421-440, jul. / dez. 2016. Disponível em:
<https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2420>. Acesso em: 16 jul. 2020.