



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

Ferramentas para a mediação da informação na Udelar: experiência durante a pandemia

Tools for information mediation at Udelar: experience during the pandemic

Florencia Egaña Lachaga – Facultad de Información y Comunicación- Facultad de Ciencias (Udelar) – florencia.egana@fic.edu.uy

Eugenia Rodríguez Valverde – Facultad de Información y Comunicación – Facultad de Ingeniería (Udelar) – eugenia.rodriguez@fic.edu.uy

Resumo: As bibliotecas da Universidad de la República (Udelar), no Uruguai, enfrentaram desafios durante a pandemia devido à necessidade de transformação e adaptação dos serviços. O papel do bibliotecário de referência tornou-se essencial, exigindo habilidades tecnológicas e competências em formação de usuários. O uso de ferramentas de mediação da informação, como o Portal Timbó, o Catálogo Online (BIUR) e o Repositório Institucional Colibrí, foi fundamental para atender às demandas dos usuários e promover o acesso à informação. O trabalho em equipe interdisciplinar e a abordagem educativa dialógica foram aspectos importantes nesse processo.

Palavras-chave: Mediação da informação. Ferramentas de mediação. Serviço de referência.

Abstract: The libraries at Universidad de la República (Udelar) in Uruguay faced challenges during the pandemic due to the need for transformation and adaptation of services. The role of the reference librarian became essential, requiring technological skills and user education competencies. The use of information mediation tools such as the Timbó Portal, the Online Catalog (BIUR), and the Colibrí Institutional Repository was crucial in meeting user demands and promoting access to information. Interdisciplinary teamwork and a dialogic educational approach were important aspects of this process.

Keywords: Information mediation. Mediation tools. Reference service.



INTRODUÇÃO

O presente trabalho parte da experiência vivida nas bibliotecas da Universidad de la República, no Uruguai, durante a pandemia de SARS-CoV-2, que chegou inesperadamente para transformar as estruturas e repensar o papel do bibliotecário. Um papel que está em constante transformação, por um lado, devido ao contínuo avanço da tecnologia, e por outro, devido ao fenômeno da infodemia. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), infodemia é usada para "referir-se ao excesso de informações sobre um tema, constituído em grande parte por boatos ou rumores que dificultam para as pessoas encontrar recursos confiáveis e orientações confiáveis quando necessitam." (CHACCOU; VILASANJUAN, 2021, p.1).

Nesse contexto, as bibliotecas universitárias se viram envolvidas na melhoria da prestação de seus serviços, o que implicou o desenvolvimento das competências e habilidades dos bibliotecários de referência como parte essencial dos serviços oferecidos por uma biblioteca universitária, bem como o papel fundamental das ferramentas de mediação da informação para responder às consultas e solicitações de informação dos usuários. Dentre as ferramentas disponíveis para o bibliotecário, foram de vital importância as seguintes: o Portal Timbó, o Catálogo Online das Bibliotecas da Universidad de la República (BIUR) e o Repositório Institucional Colibrí.

CONTEXTO DA UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA (UDELAR)

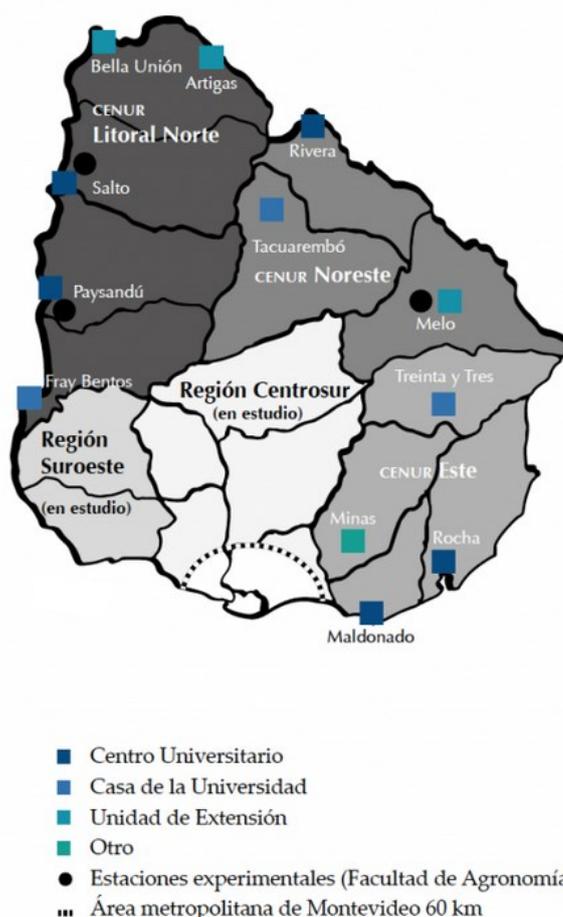
A Universidad de la República (Udelar) foi fundada em 18 de julho de 1849 em Montevideu e atualmente possui presença em 14 estados do país (veja Mapa 1). Uma de suas características é ser uma entidade autônoma¹ (consagrada como tal na Constituição da República Oriental do Uruguai).

Desde os seus primórdios, a Udelar tem sido a principal instituição pública que oferece educação de nível terciário de acesso gratuito e que possui uma estrutura de governança, na qual estudantes, professores, ex-alunos e ex-alunas têm representantes.

A universidade está descentralizada por todo o país, embora os cursos estejam concentrados na capital, Montevideu, como pode ser observado no mapa a seguir.

¹ Instituição pública dotada de personalidade jurídica, fundos próprios e autonomia na sua gestão.

Mapa 1- Sedes da Udelar no território uruguaio



Fonte: Udelar.

Descrição: Mapa das diferentes sedes da Udelar no território uruguaio.

De acordo com o levantamento contínuo realizado pela Udelar em 2022, intitulado *FormA-Estudiantes*, a Universidade possui 156.437 estudantes ativos.

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: O CASO DA UDELAR

As bibliotecas universitárias desempenham as missões e objetivos de qualquer universidade, pois são uma ferramenta indispensável para facilitar e gerenciar os recursos de informação tanto para estudantes quanto para professores. Elas têm a convicção de que a informação é a chave para o desenvolvimento, desempenhando uma função social e política ao formar cidadãos críticos em relação à informação.

Cada biblioteca tem suas próprias características e peculiaridades, mas todas contam com as seguintes seções: empréstimo, aquisições, hemeroteca, documentação e seção de referência. Para entender melhor a realidade da Udelar, é importante

mencionar que ela está distribuída por áreas acadêmicas, sendo identificadas três grandes áreas.

Quadro 1 - Faculdades, Escolas e Institutos da Udelar por área Acadêmica

Faculdades, Escolas e Institutos da Udelar por área Acadêmica	
<i>Área de Tecnologias e Ciências da Natureza e do Habitat</i>	
Arquitectura, Diseño y Urbanismo Facultad de Agronomía Facultad de Ciencias Facultad de Ingeniería Facultad de Química Facultad de Veterinaria	
<i>Área de Ciências da Saúde</i>	
Escuela de Nutrición Facultad de Enfermería Facultad de Medicina Facultad de Odontología Facultad de Psicología Instituto Superior de Educación Física	
<i>Área Social e Artística</i>	
Escuela Universitaria de Música Facultad de Ciencias Económicas y de Administración Facultad de Ciencias Sociales Facultad de Derecho Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación Facultad de Información y Comunicación Instituto Escuela Nacional de Bellas Artes	

Fonte: Elaborada pelas autoras

Descrição: Distribuição de faculdades, escolas e institutos por áreas acadêmicas que têm serviços de biblioteca.

A experiência tiene lugar em uma das seções que foi diretamente afetada pela pandemia, a seção de referência, pois é responsável pela mediação direta da informação onde concordamos com Almeida Junior (2009, p. 24), que a define como

Qualquer ato de interferência realizado pelo profissional da informação, direta ou indiretamente, consciente ou inconscientemente, no singular ou no plural, individual ou coletivamente, que promova a apropriação da informação que satisfaça, total ou parcialmente, uma necessidade de informação.

É importante deixar claro que entendemos como serviço de referência aquele que oferece consultas e respostas sobre informações gerais da biblioteca ou unidade de informação, além de responder perguntas rápidas sobre assuntos não relacionados ao centro ou aos seus serviços e coleções, bem como fornecer informações bibliográficas, relações de documentos ou seleções. Os serviços de referência são as

seções das bibliotecas e centros de informação que atendem às consultas bibliográficas e informativas dos usuários.

No entanto, a experiência mostrou que não é apenas a seção de referência que trabalha com ferramentas de disseminação de informações. O serviço de empréstimo muitas vezes precisa atender às demandas imediatas dos usuários ou fornecer treinamento no uso e manejo das ferramentas. Isso resulta na coexistência de vários papéis do bibliotecário nas bibliotecas universitárias, como consultor, educador e gestor de informações, entre outros (MERLO, 2009, p. 589).

O bibliotecário responsável pelo serviço de referência passa por um longo processo de formação educacional universitária formal. No Uruguai, a única faculdade responsável pela formação desses profissionais é a Faculdade de Informação e Comunicação (FIC).

Depois de definir a biblioteca universitária e o serviço de referência, passaremos a descrever as ferramentas utilizadas pelos serviços de informação como parte das estratégias que foram fortalecidas para enfrentar a pandemia, o que envolveu o fortalecimento e a inovação das diferentes formas de fornecer o serviço.

FERRAMENTAS PARA A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Antes de aprofundar nas ferramentas da informação utilizadas pelos profissionais de referência, é necessário esclarecer o que são os "serviços ou arquivos digitais que funcionam como índices para localizar a informação que você precisa entre grandes quantidades de informações disponíveis ou existentes" (MARTÍNEZ, 2016, p. 28). Eles são usados com o propósito de recuperar informações disponíveis na internet de forma ágil e rápida; a seguir, serão descritas três ferramentas que foram indispensáveis para as bibliotecas universitárias no Uruguai.

As bibliotecas universitárias incluem em seus serviços o acesso a coleções digitais, como repositórios ou bases científicas. No Uruguai, existe o Timbó (Trama Interinstitucional y Multidisciplinaria de Bibliografía On-line), desde 2009, financiado pela Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII). Desde o início, esse projeto foi resultado do esforço conjunto de várias instituições, como a Udelar, a Universidad ORT, Universidad Católica del Uruguay, Universidad de la Empresa, o Laboratorio Tecnológico del Uruguay (LATU) e o Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria (INIA).

Conforme com Pardo (2022), o Timbó é

uma ferramenta que facilita o acesso dos cientistas uruguaios às principais descobertas de pesquisa publicadas em revistas, livros e outros documentos de diferentes países. Atualmente, existem quase 70.000 usuários registrados e entre 300.000 e 400.000 downloads são realizados anualmente.

Seu objetivo é fornecer acesso gratuito ao conhecimento científico, sendo uma ferramenta acessível a todos os cidadãos. Através dos serviços de referência, promove-se o uso e o manuseio por parte da comunidade acadêmica. Com o surgimento da pandemia, o uso dessa ferramenta pela comunidade universitária aumentou exponencialmente.

Outra ferramenta utilizada pelos usuários e bibliotecários é o Catálogo Online das Bibliotecas da Universidad de la República (BIUR), um catálogo que unifica todos os recursos bibliográficos de forma automatizada, com acesso público. Foi criado em 2009 e, até 2020, continha 485.000 registros e mais de 950.000 itens. Aos usuários da Udelar, permite monitorar empréstimos, devoluções e reservas em seu nome, empréstimos vencidos e empréstimos prestes a vencer o prazo, além de realizar buscas bibliográficas. No catálogo, é possível encontrar informações em texto completo, incluindo livros, periódicos, teses de graduação, mestrado e outros tipos de materiais.

Por fim, a terceira ferramenta, Colibrí (Conocimiento Libre Repositório Institucional), é uma coleção digital de acesso aberto que tem como objetivo organizar a produção científica e acadêmica de todos os atores da universidade, aumentando sua visibilidade. Foi criada em 2013 e, até 2020, continha mais de 22.540 registros. O Repositório Colibri abriga a Biblioteca Digital Acessível, fruto da parceria entre a Unión Nacional de Ciegos del Uruguay (UNCU) e a Udelar, que está alinhada ao Tratado de Marrakech. Seu objetivo é facilitar o acesso a recursos de informação educacional para pessoas cegas, com deficiência visual ou com outras dificuldades de acesso ao texto impresso.

CONSIDERAÇÕES

As ferramentas apresentadas anteriormente foram fundamentais para o serviço de referência durante a pandemia, pois permitiram diminuir a lacuna entre o usuário e a informação. Diante do exposto, o papel do bibliotecário referencista no

Uruguai exigiu que o profissional saísse das tarefas tradicionais, adquirindo habilidades no uso e manejo de TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), além de ter um perfil forte como educador, incluindo competências em gestão cultural, para atender à demanda de formar não apenas profissionais, mas também cidadãos críticos. Além disso, é necessário promover a apropriação da universidade da qual fazem parte.

Concordamos com o educador e filósofo Paulo Freire, que afirmou: "A tarefa do educador dialógico é, trabalhando em equipe interdisciplinar, devolver ao homem de quem o recebeu esse universo temático reunido na pesquisa, não como distorção, mas como problema." (FREIRE, 1970, p. 132). Segundo Freire, o trabalho em equipe com perfis diferentes enriquece o conhecimento para devolvê-lo materializado em uma pesquisa ou qualquer outro trabalho. No contexto da biblioteca universitária, o bibliotecário referencista seria o educador, que deveria trabalhar em conjunto com outros atores para realizar pesquisas de qualidade, com um claro perfil ético, promovendo o pensamento crítico.

Durante a pandemia do SARS-CoV-2 em 2019, os bibliotecários se capacitaram e forneceram treinamentos no uso dessas três ferramentas, além de oferecer suporte aos usuários. Entre as atividades realizadas pelos bibliotecários estão os cursos de alfabetização em informação por meio da plataforma Zoom, a criação de tutoriais e Recursos Educacionais Abertos (REA).

As tecnologias da informação (TICs) permitiram continuar fornecendo informações de qualidade e com a mesma capacidade de resposta aos usuários. Por outro lado, neste mundo globalizado, o alcance da informação é muito maior, e é importante destacar que ela possibilita recuperar, por meio de diferentes meios, as informações que os próprios usuários geram.

A responsabilidade que a biblioteca possui, em geral, mas que foi potencializada durante a pandemia, foi fornecer informações confiáveis por meio das ferramentas. É importante ressaltar que a ética da informação desempenha um papel fundamental no trabalho dos profissionais e que foi potencializada pelas notícias falsas que surgiram constantemente durante a pandemia.

Antes da pandemia, as bibliotecas da Udelar funcionavam não apenas como um terceiro espaço², mas também como espaços neutros onde todos os membros - funcionários, estudantes e professores - compartilhavam o espaço de forma igualitária. No entanto, houve uma ruptura com a chegada da pandemia, o que permitiu potencializar as ferramentas mencionadas anteriormente.

A experiência deixada aos profissionais que atuam nas bibliotecas da Udelar é a virtude de se adaptar a uma situação desconhecida e a capacidade de potencializar as ferramentas disponíveis, que consideramos estarem subutilizadas pela comunidade universitária. Além disso, essa situação permitiu valorizar os recursos de acesso aberto e trabalhar em prol de uma universidade mais igualitária no acesso à informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, O de. La mediación de la información y la lectura informacional.

Ibersid, p. 23-28, 2009. Disponível em:

<https://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3718/3479>. Acesso em: 15 ago. 2023.

ANII- Agencia Nacional de Investigación e Innovación. **Timbó Foco**. Uruguay. Disponível

em: <https://foco.timbo.org.uy/home>. Acesso em: 20 maio 2023.

BIUR- Bibliotecas de la Universidad de la República. **Biur**. Uruguay. Disponível em:

<https://www.biur.edu.uy/F>. Acesso em: 22 maio 2023. Base de dados.

CHACCOUR, C.; VILASANJUAN, R. Infodemia: ¿Cómo ha afectado la epidemia de desinformación a la respuesta frente a la COVID-19? **IS Global**, Barcelona, nov. 2021. .

Disponível em: <https://www.isglobal.org/es/-/infodemia-como-ha-contribuido-la-epidemia-de-desinformacion-a-la-respuesta-frente-a-la-covid-19->. Acesso em: 22 maio 2023.

FREIRE, P. **Pedagogía del oprimido**. Buenos Aires: Siglo Veintiuno editores, 1970. 245 p.

MARTÍNEZ, L. J. **Cómo buscar y usar información científica**: guía de estudiantes universitarios. Santander: Biblioteca, Universidad de Cantabria, 2016. 210 p. Disponível em: http://eprints.rclis.org/29934/7/Como_buscar_usar_informacion_2016.pdf.

Acesso em: 15 ago. 2023.

² A teoria desenvolvida por Ray Oldenburg em sua obra "The Great Good Place", de 1990, refere-se aos lugares em que ocorre aprendizado formal e informação.

MERLO, J. A. Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. **El Profesional de la Información**, v. 6, n. 18, p. 589-599, nov./dic. 2009.

Disponível em:

<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2009.nov.02/21587>. Acesso em: 22 maio 2023.

OIT- Organización Internacional del Trabajo. **¿Qué son las Competencias?** c2009-2023.

Disponível em: <https://www.otece.com/otc-competencias-oit.html>. Acesso em: 23 maio 2023.

PARDO, A. Publicaciones científicas de todo el mundo estarán disponibles en forma gratuita en el portal Timbó. Entrevistador: Uruguay, presidencia. **Uruguay, presidencia**.

Uruguay, 2022. Disponível em:

<https://www.gub.uy/presidencia/comunicacion/noticias/publicaciones-cientificas-todo-mundo-estaran-disponibles-forma-gratuita>. Acesso em: 22 maio 2023.

UDELAR- Universidad de la República. **COLIBRÍ**. Disponível em:

<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/>. Acesso em: 20 maio 2023. Base de dados.

UDELAR- Universidad de la República. **Estructura y Cogobierno**. Uruguay, 2022.

Disponível em: <https://udelar.edu.uy/generacion2022/>. Acesso em: 23 maio 2023.