

# **LAS PRÁCTICAS SOCIALES**

**EN LA PRODUCCIÓN, LA DISTRIBUCIÓN  
Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN MEDIADAS  
POR LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES**

**GEORGINA ARACELI TORRES VARGAS**

**COORDINADORA**



**T58.5  
P73**

Las prácticas sociales en la producción, la distribución y el acceso a la información mediadas por las tecnologías digitales / Coordinadora Georgina Araceli Torres Vargas. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.  
xii, 281 p. - (Bibliotecología, información y sociedad)  
ISBN: 978-607-30-6982-3

1. Tecnología de la información. 2. Prácticas sociales.  
3. Acceso a la información. 4. Derecho a la información.  
I. Torres Vargas, Georgina Araceli, coordinadora. II. ser.

Diseño de portada: Eunice Pérez

Primera edición: 29 de noviembre de 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información  
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,  
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,  
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6982-3

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

## Contenido

PRESENTACIÓN . . . . .	vii
Georgina Araceli Torres Vargas	

INTRODUÇÃO . . . . .	ix
Ana Lúcia Terra	

### EL VALOR DE LA INFORMACIÓN Y LOS DATOS PARA LAS EMPRESAS Y LA INVESTIGACIÓN

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS: DIAGNÓSTICO E IMPACTO NA TOMADA DE DECISÃO . . . . .	3
Sónia Catarina Lopes Estrela	

A COLABORAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS EM EQUIPAS DE INVESTIGAÇÃO EM EQUIPAS DE INVESTIGAÇÃO EM SAÚDE E OS DESAFIOS DO MUNDO DIGITAL: UMA REVISÃO DA LITERATURA . . . . .	21
Maria Luz Antunes, Carlos Lopes, Maria Manuel Borges	

INNOVACIÓN IMPULSADA POR DATOS PARA EL MEJOR FUNCIONAMIENTO DE LOS GOBIERNOS Y LA CIUDADANÍA DIGITAL. . . . .	41
Héctor Alejandro Ramos Chávez	

### TENDENCIAS EN LA RECUPERACIÓN Y EL DISEÑO DE SERVICIOS DIGITALES

INOVAÇÃO NOS SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO: VISÃO INTERNACIONAL DOS ESTUDOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS . . .	57
Liliana Isabel Esteves Gomes, Inês Margarida Barbosa Da Silva	

RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS DE PRÓXIMA GENERACIÓN. . . . .	85
Eder Ávila Barrientos	

INTERFACES PARA LA INNOVACIÓN. EL PAPEL DE LA VISUALIZACIÓN EN EL PROCESO DE DISEÑO DE SERVICIOS Y EXPERIENCIAS. . . . .	99
Juan Ignacio Visentin	

ONTOLOGÍAS EN LA RECUPERACIÓN TEMÁTICA-SEMÁNTICA DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN EN CONTEXTOS BIBLIOTECOLÓGICOS DIGITALES . . . . .	115
Adriana Suárez Sánchez	

USER EXPERIENCE AND WEB 2.0 IN THE PRODUCTION, DISTRIBUTION, AND ACCESS OF ARCHIVAL INFORMATION IN PORTUGAL: A LITERATURE REVIEW . . . . .	137
Leonor Calvão Borges, Ana Margarida Dias da Silva	

## ACCESO, DISPONIBILIDAD Y DISEÑO DE CONTENIDOS

CONEXÃO E DESCONEXÃO DO AMBIENTE DIGITAL: ENQUADRAMENTO PARA UM ESTUDO DE COMPORTAMENTO INFOCOMUNICACIONAL ANCORADO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO . . . . .	155
Ana Lúcia Terra	

CONTEÚDOS CRIADOS PELOS UTILIZADORES: MOTIVAÇÕES PARA A PRODUÇÃO E CONSUMO . . . . .	175
Maria João Lopes Antunes	

MEDIAÇÃO HUMANA: DA DISPONIBILIZAÇÃO E ACESSO A DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO (DIGITAL) À CRIAÇÃO DE CONHECIMENTO . . . . .	189
Maria Beatriz Marques	

## DESAFÍOS ANTE EL MUNDO DIGITAL: EDUCACIÓN Y DERECHOS

MEDIACIÓN TECNOLÓGICA EDUCATIVA EN EL ÁMBITO BIBLIOTECOLÓGICO . .	209
Brenda Cabral Vargas	

LOS DESAFÍOS DE EDUCAR EN UNA ÉPOCA DE TRANSICIONES. MOJONES PARA RECORRER UN TERRITORIO ESCARPADO . . . . .	231
Alejandro Spiegel	

ESPAÇO BIOGRÁFICO, MORTE DIGITAL E PRIVACIDADE PÓSTUMA: PERSPETIVAS ÉTICAS SOBRE AS MUDANÇAS NOS COMPORTAMENTOS INFORMACIONAIS . . . . .	251
Paula Ochôa	

COPYRIGHT NO ENSINO SUPERIOR: COMO LIDAR COM REGRAS E EXCEÇÕES DA LEI NO REINO DO DIGITAL? . . . . .	265
Inês Braga	

# Inovação nos serviços de apoio à investigação: visão internacional dos estudos em bibliotecas universitárias

LILIANA ISABEL ESTEVES GOMES  
INÊS MARGARIDA BARBOSA DA SILVA  
*Faculdade de Letras  
Universidade de Coimbra*

## INTRODUÇÃO

No início da terceira década do século XXI, as práticas sociais na produção, distribuição e acesso à informação mediada por tecnologias digitais são diversas. “El cambio fundamental y director es que hemos pasado de un contexto en el que la información era escasa y el tiempo para buscarla abundante, a otro en el que el tiempo para buscar información es escaso y la información abundante”.<sup>1</sup>

A visão das bibliotecas universitárias como serviços de informação,<sup>2</sup> que dão suporte e acrescentam valor à investigação científica é, hoje, distinta da visão tradicional de bastiões do conhecimento.

---

1 Lluís M. Anglada, “Muchos Cambios y Algunas Certezas Para Las Bibliotecas de Investigación, Especializadas y Centros de Documentación”, 3.

2 L. I. E. Gomes, “Gestão da informação, holística e sistémica, no campo da Ciência da Informação: estudo de aplicação para a construção do

O papel das referidas bibliotecas no suporte da investigação científica dos docentes, investigadores e estudantes, “[...] num ambiente de oferta generalizada de informação disponível em linha”<sup>3</sup> e no desenvolvimento de competências de pesquisa, acesso, avaliação e organização da informação assume-se como premente.

Os serviços de apoio à investigação (*Research Support Services / Servicios de apoyo a la investigación*) também evoluíram num contexto marcado pelo uso massivo das tecnologias digitais, por mudanças na gestão universitária e na comunicação científica.

A definição concetual daqueles serviços não é uniforme e transversal. González-Solar<sup>4</sup> define os serviços bibliotecários de apoio à investigação como “[...] todas aquellas actividades que se realizan en el seno de bibliotecas académicas con el fin último de dar soporte a las actividades de investigación y producción científica en la mejora de sus resultados y de su impacto”.

Entendidos como serviços que apoiam os investigadores e as estratégias de investigação das respetivas instituições de ensino,<sup>5</sup> englobam a pesquisa e aquisição de informação e o apoio no processo de armazenamento, publicação e divulgação dos resultados da investigação científica.<sup>6</sup>

Este trabalho tem como objetivo identificar e compreender o panorama atual dos serviços de apoio à investigação, a nível

---

conhecimento na Universidade de Coimbra”; L. I. E. Gomes y Fernández Marcial, V. “Sistema de Informação: abordagem concetual e metodológica”.

3 J. Revez & Borges, M. M. “O apoio das bibliotecas à investigação científica em Portugal: uma revisão da literatura”, 158.

4 L. González-Solar, “La biblioteca universitaria orientada a la investigación: Propuesta de un modelo de servicio centrado en el usuario desde la perspectiva del marketing”. 61.

5 Á. M. Delgado-Vázquez, “Teaching Digital Competence and Scholarly Communication: Ten years Moving Researchers to Digital Scholarship at Pablo de Olavide University”; Wilson *et al.* “Beyond the Crossroads: Transforming Research Support Services at Te Herenga Waka Library”.

6 I. Cesevičiūtė *et al.* “Research Data Management Support at Kaunas University of Technology”; M. Fischer *et al.* “Gap in the Wall: A Writing Center, Offering Complex Research Support”.

internacional, e a sua importância para a inovação das bibliotecas universitárias no atual contexto digital.

Recorrendo-se a uma metodologia qualitativa, concretiza-se a revisão de literatura, essencial para identificar as tendências dos Research Support Services e procede-se à análise de estudos aplicados relativos ao período cronológico dos últimos dez anos. A pesquisa científica, em português, inglês e espanhol realizou-se com recurso à Web of Science, ao EBSCO Discovery Service e à Library y Information Science Source. Uma vez identificada a produção científica, procedeu-se à análise integral dos vinte e oito estudos aplicados, no âmbito da temática em investigação,<sup>7</sup> que correspondem a estudos desenvolvidos entre 2012 e 2020, mundialmente.

A revisão de literatura revelou-se preponderante para a compreensão e identificação das tendências dos serviços de apoio à investigação em bibliotecas do Ensino Superior.

#### SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

No Espaço Europeu de Educação Superior assinala-se a transição do papel das universidades, enquanto transmissoras de conhecimento, para criadoras de conhecimento, com a sua missão direcionada “[...] à investigación científica, la transmisión crítica de la ciencia y la formación cultural y humana a nivel superior”.<sup>8</sup> O papel central das universidades no desenvolvimento científico determinou a reorganização das suas diversas estruturas e a necessidade de existirem serviços direcionados ao suporte da atividade científica.

No contexto biblioteconómico, salientam-se as obras: “Providing effective library services for research” de Webb, Gannon-Learly e Bent<sup>9</sup> e “Dynamic Research Support For Academic Libraries”

---

7 J. Stapleton, “Developing systematic search methods for the library literature: Methods and analysis”.

8 R. Rubio, “Misiones y funciones de la universidad en el espacio europeo de educación superior”, 42.

9 J. Webb *et al.* *Providing effective library services for research*.

editada por Hoffman.<sup>10</sup> Webb, Gannon-Learly e Bent baseiam-se na realidade do Reino Unido para explorar a relação entre as bibliotecas e os investigadores através do desenvolvimento de serviços que suportem a investigação. Percecionando as bibliotecas como “gateaways” para a construção do conhecimento académico, o apoio à investigação apresenta-se como um dos seus principais objetivos. “In order to provide a comprehensive service to researchers in the 21 st century, libraries need to take a stock of where they are now, list the services and resources they currently provide, ask users what they want from the library and combine the results of the investigations with news ideas and developments”.<sup>11</sup>

Kennan, Corral e Afzal<sup>12</sup> referem a tendência das universidades para se afastarem do modelo de serviços de referência tradicionais e apostarem em serviços mais flexíveis. Se, tradicionalmente, as bibliotecas geriam coleções e forneciam recursos impressos aos seus utilizadores, hoje devem assumir a posição de provedores de serviços.<sup>13</sup> Assim, “[...] para todas as bibliotecas académicas, a integração das práticas biblioteconómicas nos ambientes digitais e a adoção das novas tecnologias como facilitadoras do processo de ensino aprendizagem adicionarão valor aos serviços oferecidos pela biblioteca a toda a comunidade académica”.<sup>14</sup>

Hoffman<sup>15</sup> considera que o apoio à investigação corresponde a tudo o que a biblioteca desenvolve e concretiza. Recorrendo a exemplos ilustrativos, representa os serviços de forma abrangente, com base na criação de uma cultura exploratória, de aprendizagem e de colaboração, caracterizada pela presença ativa dos bibliotecários em todo o processo de investigação.

---

10 S. Hoffman, *Dynamic research support for academic libraries*.

11 Webb *et al.* *Providing effective library services for research*, 133.

12 M. A. Kennan *et al.* “‘Making space’ in practice and education: Research support services in academic libraries”.

13 A. Ribeiro, “Research Support at University of Porto Libraries”.

14 P. Saraiva, “As bibliotecas académicas como centros de gestão de informação e conhecimento – Novas tendências e perspectivas de desenvolvimento: O caso do IHMT”, 103-111.

15 Hoffman, S. *Dynamic research support for academic libraries*.

O caráter único dos serviços de cada biblioteca é o reflexo de um conjunto de fatores: estratégia e política de investigação da universidade, contexto social, económico e tecnológico.

Por exemplo, na conjuntura académica australiana, a investigação assume um papel importantíssimo, tanto ao nível da excelência da universidade como a nível económico. A “Higher Education Research Data Collection” (HERDC) e a “Excellence in Research for Austrália” (ERA) destacam as métricas de avaliação e a importância da excelência da produção científica.<sup>16</sup> Portanto, as bibliotecas australianas priorizam o apoio à investigação, redefinindo a sua organização, os seus serviços e as funções dos profissionais da informação nesta direção.

Haddow e Mamtora<sup>17</sup> analisaram a extensão e natureza dos serviços de apoio à investigação nas bibliotecas australianas, no que respeita a serviços, pessoal, recursos e relacionamento. Estes autores definiram os serviços oferecidos com duas palavras: *potential* e *opportunity*. As potencialidades resultam do aumento da procura de apoio à investigação e da consciencialização do bibliotecário para a importância de fornecer serviços relevantes. A oportunidade é vista nas relações existentes entre bibliotecas, universidades e serviços implementados.<sup>18</sup>

Na Europa, a visão direcionada à preservação e ao património ainda prevalece, como evidencia a seguinte referência às bibliotecas universitárias espanholas: “[...] rich in heritage collections and have traditionally focused efforts on the preservations of these special collections”.<sup>19</sup> Contudo, a mudança da orientação das universidades europeias para a investigação, levou a que a suas bibliotecas

---

16 Keller, A. “Research Support in Australian University Libraries: An Outsider View”.

17 G. Haddow & Mamtora, J. “Research Support in Australian Academic Libraries: Services, Resources, and Relationships”.

18 G. Haddow & Mamtora, J. “Research Support in Australian Academic Libraries: Services, Resources, and Relationships”.

19 Ángel Borrego & Anglada, Lluís. “Research support services in Spanish academic libraries: An analysis of their strategic plans and of an opinion survey administered to their directors”, 17.

ajustassem os serviços às novas necessidades das instituições e dos seus utilizadores.

No caso da Universidade de Tecnologia de Kaunas, na Lituânia, o funcionamento dos serviços de apoio à investigação é determinado por “[...] institucional demand of user [...] and proactive attempts of the Library in promoting practices of academic libraries of leading universities in Europe and beyond”.<sup>20</sup>

O desenvolvimento das tecnologias digitais e as iniciativas de *e-Science* ou e-Ciência são fatores que tiveram impacto nas funções desempenhadas pelos serviços bibliotecários, uma vez que os utilizadores com a facilidade de acesso aos recursos eletrónicos tornam-se menos dependentes dos serviços tradicionais.<sup>21</sup> As bibliotecas das Ciências da Saúde compreenderam estas iniciativas como uma oportunidade de desenvolver novas competências e construir conhecimento, de modo a acompanharem a evolução constante das necessidades dos investigadores e demonstrarem o valor dos seus serviços para o desenvolvimento da atividade científica.<sup>22</sup>

Numa visão geral, as bibliotecas universitárias desenham os seus serviços com base no ciclo de vida da atividade científica sendo que, a cada etapa, correspondem necessidades específicas, o que possibilita disponibilizar serviços mais direcionados e objetivos.<sup>23</sup> Porém, uma das bases do desenvolvimento dos serviços de apoio à investigação é o conhecimento real das necessidades dos investigadores, evidenciando-se a importância dos estudos de utilizadores.

Estos estudios garantizan la adaptación del diseño a las peculiaridades de los usuarios, sus necesidades y expectativas,

---

20 I. Cesevičiūtė & Tautkevičienė, G. “Research Data Management Support at Kaunas University of Technology”, 53.

21 Y. Tang & Zhang, C. Cases on Research Support Services in Academic Libraries: Peking University Library”.

22 Johnson *et al.* “Developing E-Science and Research Services and Support at the University of Minnesota Health Sciences Libraries”; S. Visintini *et al.* “Research Support in Health Sciences Libraries: A Scoping Review”.

23 Si *et al.* 2019. “Investigation and analysis of research support services in academic libraries”.

y aseguran que el servicio resultante sea lo que ellos necesitan y no lo que la biblioteca considera que necesitan. Por otra parte, ayudan a la realización de un proceso de autocrítica e evaluación sólido, que mejorará su implantación. Finalmente, como un beneficio añadido, el propio proceso de realización puede ser una oportunidad para que los bibliotecarios sean visibilizados por los investigadores y que estos, a su vez, se sientan escuchados.<sup>24</sup>

Decorrente da importância dos estudos de utilizadores, enfatiza-se igualmente a relevância da construção de um relacionamento de confiança entre a biblioteca e os investigadores: “[...] faculty and other university researchers must trust their academic library and its staff to supply them with the necessary materials to not only make their classes efficient but also their research publishable and rewarding”.<sup>25</sup>

A consciencialização dos bibliotecários para o desempenho de novas funções, como elementos-chave no processo de investigação, antecede o reconhecimento do seu papel pelos utilizadores. “Many researchers thus pay little heed to generic offers of support from librarians, unless they provide a clear, helpful and timely response to a felt need, freeing up researchers’ time to focus on the research itself”.<sup>26</sup>

De acordo com Iribarren-Maestro e colegas,<sup>27</sup> o desenvolvimento dos serviços bibliotecários de apoio à investigação apresenta um leque de vantagens para toda a comunidade universitária. Aos investigadores possibilita o conhecimento das fontes e recursos

---

24 L. González-Solar, *La biblioteca universitaria orientada a la investigación: Propuesta de un modelo de servicio centrado en el usuario desde la perspectiva del marketing*, 91.

25 M. Vrkljan & Findley-Jones, A. “Becoming Trusted Research Partners Through InfoExpress at The University of Toronto: (Re)Connecting Researchers to the Library”, 188.

26 M. Jubb, “Libraries and the support of university research”, 1460.

27 Iribarren-Maestro *et al.* “Apoyando la investigación: Nuevos roles en el servicio de bibliotecas de la Universidad de Navarra”.

de informação e das ferramentas de avaliação da qualidade, permite-lhe obter apoio na gestão do currículo e na divulgação da atividade científica. As bibliotecas alcançam um maior grau de reconhecimento pela comunidade académica, apresentando colaborações com outros serviços da universidade, a associação de novas tarefas e uma melhor gestão das suas coleções. Por último, a Universidade adquire maior visibilidade resultante da qualidade da produção científica.

Ora, os serviços de apoio à investigação apresentam uma dimensão muito ampla e têm como objetivo apoiar uma ou mais das diferentes áreas relacionadas com o processo de criação do conhecimento. A biblioteca universitária não presta apenas estes serviços e nas universidades há outras unidades que dão suporte à investigação científica.

## Tendências dos serviços inovadores de apoio à investigação em bibliotecas universitárias: estudos aplicados

Identificaram-se 28 estudos aplicados de um total de 14 países: Portugal,<sup>28</sup> Espanha;<sup>29</sup> Itália;<sup>30</sup> Holanda;<sup>31</sup> Reino Unido;<sup>32</sup> Lituânia;<sup>33</sup>

- 
- 28 Ribeiro *et al.* *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*.
- 29 Ángel Borrego & Lluís Anglada. 2018. "Research support services in Spanish academic libraries: An analysis of their strategic plans and of an opinion survey administered to their directors"; Codina-Vila *et al.* *Library Research Support Services: The Universitat Politècnica de Catalunya -BarcelonaTech Case*"; Á. M. Delgado-Vázquez, "Teaching Digital Competence and Scholarly Communication: Ten years Moving Researchers to Digital Scholarship at Pablo de Olavide University"; L. González-Solar, *La biblioteca universitaria orientada a la investigación: Propuesta de un modelo de servicio centrado en el usuario desde la perspectiva del marketing*; L. González-Solar, "Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: Estudio de caso"; Iribarren-Maestro *et al.* "Apoyando la investigación: Nuevos roles en el servicio de bibliotecas de la Universidad de Navarra".
- 30 Rubbia *et al.* "Research Support Services in Higher Education and Research Institutions: Approaches, Tools and Trends".
- 31 S. Abdolazadeh *et al.* "From project to Customized Service: Research Support at the University of Groningen Library".
- 32 P. Ayris, "The future depends on what you do today: The library as a leader in open science".
- 33 I. Cesevičiūtė & Tautkevičienė, G. "Research Data Management Support at Kaunas University of Technology".

Hungria;<sup>34</sup> Canadá;<sup>35</sup> Estados Unidos da América;<sup>36</sup> Brasil;<sup>37</sup> China;<sup>38</sup> Singapura;<sup>39</sup> Austrália<sup>40</sup> e Nova Zelândia.<sup>41</sup>

Analisando-se, mundialmente, diferentes bibliotecas universitárias é possível compreender que os seus serviços se caracterizam pela diversidade e singularidade, uma vez que os modelos e abordagens não são congêneres. Cada biblioteca desenvolve uma oferta de serviços de acordo com o que entende por serviços de apoio à investigação, o seu meio envolvente e os recursos disponíveis. Neste contexto, assinala-se a inexistência de um modelo pré-definido com atividades padronizadas que possa ser aplicado universalmente ou a distintas realidades geográficas.

Decorrente da ausência de uniformidade e de consenso, as autoras espanholas González-Solar & Fernández-Marcial<sup>42</sup> concretizaram um modelo de categorização daqueles serviços que

---

34 M. Fischer *et al.* "Gap in the Wall: A Writing Center, Offering Complex Research Support".

35 S. Visintini *et al.* "Research Support in Health Sciences Libraries: A Scoping Review". M. Vrkljan & A. Findley-Jones. "Becoming Trusted Research Partners Through InfoExpress at The University of Toronto: (Re)Connecting Researchers to the Library".

36 Johnson *et al.* "Developing E-Science and Research Services and Support at the University of Minnesota Health Sciences Libraries".

37 P. C. de Araújo & K. C. R. Lima. "Academic Library Supporting Research: The Case of Universidade Federal do Paraná Law Library".

38 Y. Tang & Zhang, C. "Cases on Research Support Services in Academic Libraries: Peking University Library".

39 Pu *et al.* "Researcher Unbound and National University of Singapore (NUS) Libraries Evolving Role in Supporting University Research: Going Beyond Service".

40 Sarah Brown *et al.* "Evolution of Research Support Services at an Academic Library: Specialist Knowledge Linked by Core Infrastructure"; Keller, A. "Research Support in Australian University Libraries: An Outsider View"; Weaver, B. & Richardson, J. Reinventing Library Research Support Services at Griffith University.

41 Wilson *et al.* "Beyond the Crossroads: Transforming Research Support Services at Te Herenga Waka Library".

42 L. González-Solar & Fernández-Marcial, V. "La biblioteca universitaria al servicio de la investigación?".

compreendem: Serviços de apoio à criação e construção do conhecimento; Serviços de apoio à gestão da identidade e Serviços de apoio à publicação e avaliação.

Em Portugal, as bibliotecas da Universidade do Porto (UP) encontram-se a redesenhar e a desenvolver serviços que visam dar resposta às necessidades dos utilizadores na sua atividade científica. Os serviços de apoio à investigação seguem o modelo de categorização supramencionado. De forma mais pormenorizada, apresentam: Apoio ao processo de investigação; Apoio na identidade digital e na gestão do CV; Apoio à publicação e avaliação de ciência; Gestão de dados de pesquisa (serviço em desenvolvimento); Gestão de infraestruturas tecnológicas (bibliotecas da Faculdade de Engenharia e da Faculdade de Letras).<sup>43</sup>

Contrastando com a UP, a Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) revela uma definição clara de serviços de apoio à investigação, apresentando uma carta de serviços estabelecida, decorrente do impulso fornecido pelo Acesso Aberto (AA) e a assinatura da Declaração de Berlim. Nas bibliotecas da UPC identifica-se a importância dos serviços de apoio à investigação, pois oferecem um conjunto de serviços personalizados e moldados pela opinião e procura direta dos utilizadores.<sup>44</sup> Na figura 1 é possível visualizar-se a oferta de serviços, o tipo de utilizadores de cada um, bem como a forma como estes são disponibilizados: online ou presencialmente.

Complementando a oferta de serviços supramencionada, os investigadores têm acesso a ferramentas de pesquisa e publicação disponibilizadas na página web da própria biblioteca: repositório institucional (UPcommons), biblioteca digital (eBIB), serviço integrado de pesquisa (DiscoveryUPC), plataforma com informação

---

43 Ribeiro *et al.* *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*.

44 Codina-Vila *et al.* "Library Research Support Services: The Universitat Politècnica de Catalunya-BarcelonaTech Case".

relativa aos investigadores (FUTUR) e localização geográfica da produção académica (Geocommons).<sup>45</sup>

Na Europa, é notório que existe um compromisso das bibliotecas com o AA e a Ciência Aberta (CA), refletindo-se na prestação de serviços.

O caso da University of Groningen Library (UB) é um reflexo desse compromisso. Com uma abordagem “*From project to customize services*”, a UB concentra-se na personalização dos serviços para ir ao encontro das necessidades dos investigadores.<sup>46</sup>

No Reino Unido, a University College of London (UCL) tem um ensino baseado na investigação e apoia a implementação de políticas e práticas em AA.<sup>47</sup> Neste sentido, a biblioteca assumiu um papel preponderante na CA, levando à criação do UCL Office for Open Science and Scholarship, com o objetivo de apoiar a comunidade académica na adoção de práticas científicas abertas.<sup>48</sup> Para além da equipa de AA, a biblioteca oferece serviços de apoio à publicação científica, gestão de dados de pesquisa, bibliometria e direitos de autor:

UCL Press, the Uk's first fully Open Access University Press. Research Data Team, acting as a support service to advocate for and train UCL researchers in Open and Fair data practices, and to participate in UCL engagement with the European Open Science Cloud (EOSC). Bibliometrics Team, who lead on Next-Generation Metrics activity, and in the

---

45 Universitat Politècnica de Catalunya-BarcelonaTech. 2021a. About UPCommons; Universitat Politècnica de Catalunya – BarcelonaTech. *eBIB: acceso a los recursos electrónicos de la biblioteca digital de la UPC*.

46 S. Abdolazadeh *et al.* “From project to Customized Service: Research Support at the University of Groningen Library”.

47 P. Ayris, “The future depends on what you do today: The library as a leader in open science”, 25.

48 University College London. 2021. UCL Office for Open Science and Scholarship.

implementation of DORA [...] Copyright Team, who advice UCL on copyright issues and Creative Commons licenses.<sup>49</sup>

O desenvolvimento de políticas nacionais e internacionais relacionadas com a *e-Science* criou uma oportunidade para as bibliotecas universitárias agregarem valor no desenvolvimento e criação de serviços de gestão e partilha de dados de investigação. Neste âmbito, as bibliotecas dos Estados Unidos da América (EUA) têm revelado uma grande eficácia na elaboração de respostas e apresentação de soluções face às mudanças constantes no ambiente de investigação.<sup>50</sup>

Na University of Minnesota (UM) o desenvolvimento da *e-Science* permitiu às bibliotecas a construção de um conjunto de conhecimentos, habilidades e capacidades para dar respostas às novas necessidades de pesquisa.<sup>51</sup> As bibliotecas da UM apresentam, como um dos seus objetivos de trabalho, a promoção das prioridades da universidade na investigação, fornecendo uma infraestrutura de conhecimento, conteúdos e serviços para apoiar os investigadores e maximizar a visibilidade e impacto da própria instituição. Desenvolveram serviços de apoio ao investigador que permitem “[...] quick access to information and tools to plan, conduct, and disseminate their work”,<sup>52</sup> através de formação e assistência nas diversas áreas inerentes ao processo de investigação:

- Financiamento. O Office for the Vice President for Research (OVPR) e a biblioteca trabalham em conjunto para fornecer e promover recursos para ajudar os investigadores a encontrar financiamento. Para a pesquisa são necessárias

---























49 P. Ayris, “The future depends on what you do today: The library as a leader in open science”, 29.

50 M. A. Kennan, Corral, S., & Afzal, W. “‘Making space’ in practice and education: Research support services in academic libraries”.

51 Johnson *et al.* “Developing E-Science and Research Services and Support at the University of Minnesota Health Sciences Libraries”.

52 University of Minnesota Libraries. *Research support services*, s.p.

Figura 1: Serviços de apoio à investigação da Biblioteca da UPC

	Users	Virtual / Face-to-face
<b>Information Search &amp; Management</b>		
Support for database searching		Virtual
Advice on patent searching		Virtual + F2F
Access to scientific and technical documents		Virtual + F2F
Bibliographic reference management		Virtual + F2F
Training courses		F2F
Support for doctoral candidates		Virtual + F2F
Research heritage conservation		Virtual + F2F
<b>Research Projects</b>		
Compliance with open access requirements		Virtual + F2F
Library collaboration with the UPC RISS		F2F
<b>Facilities &amp; Meeting Places</b>		
Study areas for doctoral candidates		F2F
Research Café		F2F
<b>Visibility, Impact &amp; Assessment</b>		
Revision of the quality of publication in CRIS		Virtual
Visibility and impact of research		Virtual
Accreditation and assessment of research		Virtual + F2F
Research profiles		Virtual + F2F
Bibliometric studies		Virtual
Quality indicators monitoring in rankings		Virtual
Improvement of research assessment		Virtual + F2F
<b>Publishing</b>		
Advice on writing articles, theses		Virtual + F2F
Open access publication		Virtual + F2F
Institutional signature and affiliation		Virtual + F2F
Intellectual property		Virtual + F2F

 Undergraduate students   
  Graduate students  
 Faculty researchers   
  Researchers from industry / Professionals

Fonte: Codina-Vila *et al.* 2020, 84.

determinadas técnicas, o que levou à criação de workshops e tutoriais para dar resposta a essas necessidades;

- Gestão de dados de pesquisa. Os serviços de gestão de dados de pesquisa oferecem os recursos e as ferramentas necessárias para a criação de planos de gestão de dados, pesquisa e acesso a dados, e publicação no repositório institucional DRUM. Como complemento, oferecem apoio individual através da consulta de um especialista em gestão de dados e sessão de formação;
- Reprodutibilidade. Bibliotecários especializados em áreas disciplinares apoiam a reprodutibilidade e o rigor da investigação ao longo do seu ciclo de vida. Disponibilizam suporte na pesquisa e utilização de diretrizes para relatórios, na gestão e partilha de dados de investigação, na revisão sistemática, em ferramentas para o pré-registo de estudos;
- Impacto de pesquisa. Bibliotecários especializados ajudam os investigadores a medir, maximizar e compreender o impacto do seu trabalho e no que respeita a métricas de produção científica, impacto individual, de grupo ou de publicações;
- Comunicação científica. As bibliotecas oferecem apoio na publicação disponibilizando informação sobre direitos de autor, AA, identidade individual, partilha e preservação da produção científica;
- Gestão de informação sobre investigação (RIM). Disponibilizam suporte na gestão da identidade académica em diversas plataformas, como ORCID, Google Scholar, Microsoft Academic, ResearchGate, Academia.edu e Amazonas. A nível institucional, apresentam o Experts@Minnesota, que liga os recursos da RIM a investigadores e administradores da UM, a estudantes e membros da comunidade;
- Revisão sistemática. Os bibliotecários auxiliam no desenvolvimento e concretização de uma estratégia de pesquisa abrangente e reprodutível.<sup>53</sup>

---

53 Íbid.

No continente asiático, o trabalho iniciado para transformar os serviços das bibliotecas e a sua própria filosofia é evidente nas bibliotecas universitárias da China. O lançamento da “Double First-Class Initiative”, em 2015, para promover o desenvolvimento do ensino superior na China, foi a força motriz no desenvolvimento das bibliotecas e na criação de serviços inovadores.<sup>54</sup> Destaca-se a Biblioteca da Peking University (PKU), considerada uma das melhores bibliotecas do país, com o desenvolvimento dos serviços de apoio à investigação desde 2015. Todavia, é em 2019 que estabelece um reposicionamento dos seus objetivos:

The goal should be operated in interaction with the talent training system and the process of a comprehensive reform of the university. The Library will establish a sound innovation mechanism and information research service system that integrates relevant departments inside and outside Peking University, and in a bid to function itself as an effective platform that helps users solve problems in learning, teaching, RyD and management and cultivate their information literacy. To achieve this new goal, the Library should adhere to the principle of user orientation and fully leverage IT applications.<sup>55</sup>

Neste sentido, foi criado o Collaborative Service Center (CSC), responsável pela promoção e implementação dos serviços, e estabelecida uma estrutura baseada em quatro elementos: “service strategy, service object, service content and service provider”.<sup>56</sup> Estrategicamente, os referidos serviços encontram-se orientados para a colaboração e para o cliente, visando dar resposta a diferentes utilizadores. Ao nível do conteúdo, os serviços centram-se na literacia da informação, análise de informação, dados de

---

54 Y. Tangs & Zhang, C. “Cases on Research Support Services in Academic Libraries: Peking University Library”.

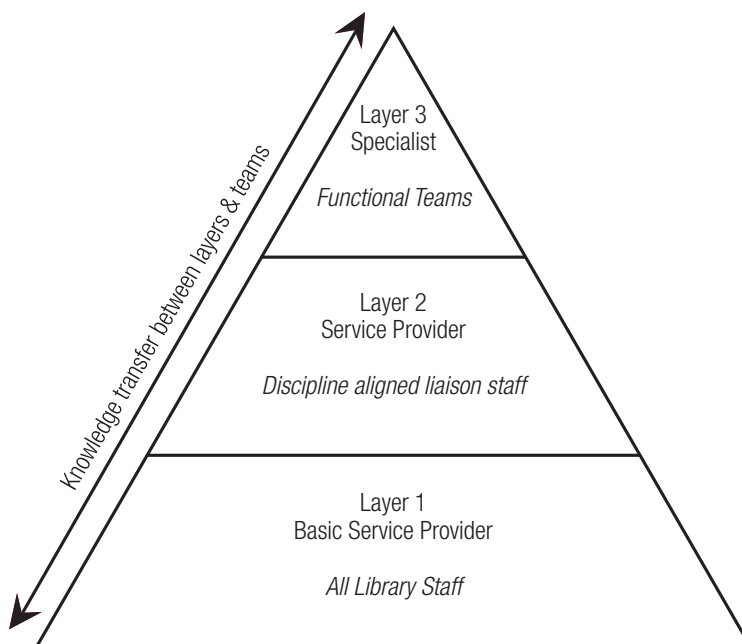
55 *Íbid*, 257.

56 *Íbid*, 258.

pesquisa, propriedade intelectual. Todos são fornecidos, essencialmente, pelos bibliotecários especializados/temáticos e a restante equipa do CSC.

Como mencionado anteriormente, o sucesso da implementação de serviços de apoio à investigação está relacionado com as capacidades dos bibliotecários e os seus papéis no apoio à atividade científica, uma vez que a necessidade de existirem bibliotecários com competências específicas para cada área de apoio é premente.

**Fig. 2. Modelo de serviços triangular adotado pela UQ**



Fonte: Brown *et al.* (2018, 341).

Na Oceânia, esta importância reflete-se nas abordagens adotadas pelas bibliotecas, identificando-se modelos assentes em equipas funcionais e em perfis especializados, como é o exemplo do modelo triangular de serviços adotado pela University of Queensland (UQ) (figura 2), na Austrália.

Considerando o grau de especialização dos bibliotecários, o modelo assenta na constituição de equipas funcionais e é sustentado pelo repositório institucional – UQ eSpace. Na base temos os funcionários que reconhecem todos os serviços fornecidos, mas que podem não ter conhecimentos para a sua prestação. Na segunda camada encontram-se os bibliotecários que conhecem os requisitos de apoio à investigação disciplinar para apoiar os investigadores, tendo como opção encaminhar questões complexas para as equipas funcionais com elevado grau de especialidade. As equipas funcionais são responsáveis pela disponibilização de serviços como a digitalização e curadoria digital, gestão de dados de pesquisa, publicação académica ou bibliometria.<sup>57</sup>

À semelhança da UQ, a biblioteca da Victoria University of Wellington apresenta um modelo baseado em equipas colaborativas para o cumprimento dos objetivos de investigação da instituição.<sup>58</sup>

A biblioteca da Griffith University, disponibiliza serviços contemporâneos e especializados, de apoio a toda a comunidade académica, geridos pelos Academic Engagement Services (AES) organizados em duas equipas principais: “Learning and Teaching” e “Researcher Services”.<sup>59</sup> Tradicionalmente, nesta biblioteca existiam serviços de apoio na gestão de dados de pesquisa, publicação académica, AA e bibliometria, porém estes não eram devidamente valorizados devido à existência de outros serviços na universidade.

---

57 Sarah Brown *et al.* “Evolution of Research Support Services at an Academic Library: Specialist Knowledge Linked by Core Infrastructure”, 341-342.

58 Wilson *et al.* “Beyond the Crossroads: Transforming Research Support Services at Te Herenga Waka Library”.

59 B. Weaver & Richardson, J. “Reinventing Library Research Support Services at Griffith University”, 274.

A biblioteca procedeu a uma reconfiguração e definiu a nova gama de serviços (figura 4), bem como as funções e responsabilidades da equipa. No que concerne às capacidades necessárias para a disponibilização dos serviços, foi criada uma base de conhecimentos colaborativa e abrangente com documentos que abordam os tópicos necessários para os novos serviços e descrevem os ambientes de pesquisa de cada disciplina.<sup>60</sup>

A responsabilidade de assegurar estes serviços compete à equipa de bibliotecários, dos “Researcher Services”, composta por “Discipline Librarians” e “Library Research Specialists”, baseada numa estrutura de apoio “warp/weft”:

**The Warp:** Discipline Librarians, supported by librarians in the team, provide the disciplinary expertise to ensure all advice encompasses disciplinary differences around research impact, data management, data wrangling, and open scholarship. This advice is based on collaboratively developed, discipline-specific backgrounding documentation.

**The Weft:** Library Research Specialists provide the topical knowledge to ensure all advice is in-depth and fit for purpose. This advice is based on collaboratively developed bodies of knowledge about a whole range of topics, issues and research-related challenges.<sup>61</sup>

As bibliotecas universitárias têm vindo a reconhecer a importância da prestação de serviços inovadores de suporte à investigação, fulcrais para o desenvolvimento científico e para a sua própria visibilidade na respetiva instituição de ensino superior. De modo crescente, destaca-se a importância de se auscultarem as necessidades dos utilizadores.

---

60 B. Weaver & Richardson, J. “Reinventing Library Research Support Services at Griffith University”, 278-281.

61 Íbid, 282.

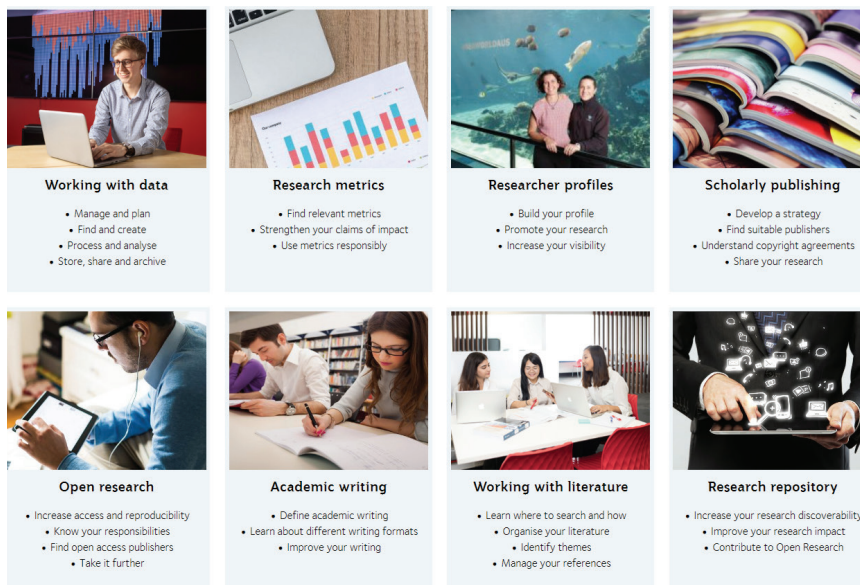
## CONCLUSÃO

A biblioteca universitária tem, e deve ter, uma orientação múltipla para as diferentes facetas da missão da universidade incluindo, mas não se limitando, a investigação, mediante serviços específicos.

Na nossa perspetiva, são várias as áreas de atividade nas quais as bibliotecas podem atuar no sentido de valorizar a investigação e os seus resultados, nomeadamente:

- a) Serviços que visam apoiar o processo de criação e construção do conhecimento (ex. serviço de referência, de gestão de dados de investigação);
- b) Serviços de apoio à gestão de identidade (ex. identidade digital dos investigadores, sua presença em redes especializadas, gestão de currículos e de autoria);

**Figura 3: Serviços de apoio à investigação da Griffith University Library**



Fonte: Griffith University Library 2021.

c) Serviços de apoio à publicação e avaliação (ex. apoio à publicação científica e aumento da visibilidade; métricas e indicadores bibliométricos).

O leque de serviços de apoio à investigação revela-se diversificado, abrangendo as diferentes fases do processo de investigação e centrando-se em áreas tradicionais, mas sobretudo nas emergentes, como a publicação em AA, a gestão da identidade do investigador em redes académicas, a gestão de dados e avaliação do impacto da pesquisa.

A prestação dos referidos serviços é realizada através de formações, workshops, guias, atendimento e apoio individual, nas modalidades presencial e online. Estes serviços são sustentados pelas ferramentas e sistemas tecnológicos de informação existentes nas bibliotecas, destacando-se os repositórios institucionais, catálogos bibliográficos, bases de dados e, em alguns casos, plataformas de gestão de perfis.

Inerente a todo o processo de planificação e prestação de serviços, reside a importância dos recursos humanos, nos quais é necessário superar lacunas de conhecimento, realçando-se a importância do desenvolvimento da formação profissional, de modo a existirem perfis multifacetados e especializados de bibliotecários nas diferentes áreas.

Dos resultados obtidos nesta investigação destaca-se, ainda: a heterogeneidade e singularidade dos serviços de apoio à investigação em bibliotecas universitárias; a inexistência de uma definição unívoca aceite internacionalmente. No panorama dos estudos aplicados analisados, conclui-se que cada biblioteca disponibiliza uma oferta que vai ao encontro da definição de serviços de apoio à investigação adotada, considerando o meio envolvente e os recursos disponíveis.

Apresentando-se aqueles serviços como uma área abrangente, que contempla diversos aspetos que visam dar suporte à investigação, conclui-se pela relevância de existir uma adequada planificação que contemple serviços inovadores e significativos para os utilizadores, reais e potenciais, passíveis de adaptação às mudanças e desafios da sociedade em rede, que considere: o

plano estratégico da respetiva instituição de ensino superior, as necessidades dos utilizadores, os recursos disponíveis (humanos, materiais, financeiros) e um plano de comunicação.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abdolahzadeh, S. *et al.* “From project to Customized Service: Research Support at the University of Groningen Library”. In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 1-24. IGI Global, 2020.

Anglada, Lluís M. “Muchos cambios y algunas certezas para las bibliotecas de investigación, especializadas y centros de documentación”. *El Profesional de La Información* 28, 1 (2019): 1-9. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.ene.1>.

Araújo, P. C. de & Lima, K. C. R. Academic Library Supporting Research: “The Case of Universidade Federal do Paraná Law Library”. In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries* (pp. 167–186). IGI Global, 2020.

Ayris, P. “The future depends on what you do today: The library as a leader in open science”. In Fernández Marcial, V., & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 25-51. IGI Global, 2020.

Borrego, Ángel & Anglada, Lluís. 2018. “Research support services in Spanish academic libraries: An analysis of their strategic plans and of an opinion survey administered to their directors”. *Publications*, 6, no. 4 (2018): 48. <https://doi.org/10.3390/publications6040048>.

- Brown, Sarah, Elizabeth Alvey, Elena Danilova, Helen Morgan & Amberyn Thomas. "Evolution of Research Support Services at an Academic Library: Specialist Knowledge Linked by Core Infrastructure". *New Review of Academic Librarianship* 24, no. ¾ (2018): 337–348. <https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1473259>.
- Cesevičiūtė, I. & Tautkevičienė, G. Research Data Management Support at Kaunas University of Technology. In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 52-71. IGI Global, 2020.
- Codina-Vila, M., Íñigo, R., Rovira-Fernández, A. & Serrat-Brustenga, M. "Library Research Support Services: The Universitat Politècnica de Catalunya - BarcelonaTech Case". In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 72-98. IGI Global, 2020.
- Delgado-Vázquez, Á. M. "Teaching Digital Competence and Scholarly Communication: Ten years Moving Researchers to Digital Scholarship at Pablo de Olavide University". In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 142-165. IGI Global, 2020.
- Fernández-Marcial, V., & González-Solar, L. *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*. IGI Global, 2021.
- Fischer, M., Halm, T. & Koltay, T. "Gap in the Wall: A Writing Center, Offering Complex Research Support". In V. Fernández-Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 99-120. IGI Global, 2020.
- Gomes, L. I. E. 2016. "Gestão da informação, holística e sistêmica, no campo da Ciência da Informação: estudo de aplicação para a construção do conhecimento na Universidade de Coimbra". Tese de doutoramento, Universidade da Coruña. <http://hdl.handle.net/10316/43201>.

- Gomes, L. I. E. & Fernández Marcial, V. “Sistema de Informação: abordagem concetual e metodológica”. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 15, no. 3 (2019): 395-404. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/111>.
- González-Solar, L. “La biblioteca universitaria orientada a la investigación: Propuesta de un modelo de servicio centrado en el usuario desde la perspectiva del marketing”. Tese de doutoramento, Universidade da Coruña, 2016. <http://hdl.handle.net/2183/17112>.
- . “Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: Estudio de caso”. *Biblios: Journal of Librarianship and Information Science* 72 (2018): 80-93. <https://doi.org/10.5195/biblios.2018.427>.
- González-Solar, L. & Fernández-Marcial, V. La biblioteca universitaria al servicio de la investigación? In M. B. Marques & L. E. Gomes (Coord.), *Ciência da informação: Visões e tendências*, 285-342. Imprensa da Universidade de Coimbra, 2020. <https://doi.org/10.14195/978-989-26-1896-8>.
- Griffith University Library. *Research and publishing*, 2021. <https://www.griffith.edu.au/library/research-publishing>.
- Haddow, G. & Mamtora, J. “Research Support in Australian Academic Libraries: Services, Resources, and Relationships”. *New Review of Academic Librarianship*, 23, no. 2/3 (2017): 89-109. <https://doi.org/10.1080/13614533.2017.1318765>
- Hoffman, S. *Dynamic research support for academic libraries*. Facet Publishing, 2016.
- Iribarren-Maestro, I., Grandal, T., Alecha, M., Nieva, A. & San-Julián, T. “Apoyando la investigación: Nuevos roles en el servicio de bibliotecas de la Universidad de Navarra”. *El profesional de la información* 24, no. 2 (2015): 131-137. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.06>.

- Johnson, L. M., Butler, J. T. & Johnston, L. R. "Developing E-Science and Research Services and Support at the University of Minnesota Health Sciences Libraries". *Journal of Library Administration*, 52, no. 8 (2012): 754-769. <https://doi.org/10.1080/01930826.2012.751291>.
- Jubb, M. Libraries and the support of university research. In J. Atkinson (Ed.), *Quality and the academic library*, 143-156. Cambridge, Massachusetts: Chandos, 2016. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-802105-7.00014-2>.
- Keller, A. "Research Support in Australian University Libraries: An Outsider View". *Australian Academic y Research Libraries* 46, no. 2 (2015): 73-85.
- Kennan, M. A., Corral, S., & Afzal, W. "Making space'in practice and education: Research support services in academic libraries". *Library Management*, 35, no. 8/9 (2014): 666-683. <https://doi.org/10.1108/LM-03-2014-0037>.
- Peking University Library. *Peking University Library*, 2021. <https://www.lib.pku.edu.cn/portal/en>.
- Pu, F. C., Kho, S. Y., Low, K. K. & Chou, A. "Researcher Unbound and National University of Singapore (NUS) Libraries Evolving Role in Supporting University Research: Going Beyond Service". In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 216-246. IGI Global, 2020.
- Revez, J. & Borges, M. M. "O apoio das bibliotecas à investigação científica em Portugal: uma revisão da literatura". *Páginas a & b*, S.3, no. especial (2017): 158-179. <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/2663>.
- Ribeiro, A.; Costa, L. M. & Seixas, P. F. Research Support at University of Porto Libraries. In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 121-141. IGI Global, 2020.

- Rubbia, G.; Franco, C., Pellizzon, D. & Nannipieri, L. "Research Support Services in Higher Education and Research Institutions: Approaches, Tools and Trends". *Procedia Computer Science* 33 (2014): 309-314. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2014.06.049>.
- Rubio, R. 2005. "Misiones y funciones de la universidad en el espacio europeo de educación superior". *Revista Española de Pedagogía* 63, no. 230 (2005): 17-42. <http://www.jstor.org/stable/23765790>.
- Saraiva, P. "As bibliotecas académicas como centros de gestão de informação e conhecimento-Novas tendências e perspectivas de desenvolvimento: O caso do IHMT". *Anais do Instituto de Higiene e Medicina Tropical* 15 (2016): 103-111. <https://doi.org/10.25761/anaisihmt.135>.
- Si, L.; Zeng, Y., Guo, S. & Zhuang, X. "Investigation and analysis of research support services in academic libraries". *Electronic Library* 37, no. 2 (2019): 281-301. <https://doi.org/10.1108/EL-06-2018-0125>.
- Stapleton, J., Carter, C. & Bredahl, L. 2020. "Developing systematic search methods for the library literature: Methods and analysis". *The Journal of Academic Librarianship*, 46, 5 (2020): Article 102190. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102190>.
- Tang, Y. & Zhang, C. 2020. "Cases on Research Support Services in Academic Libraries: Peking University Library". In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 247-265. IGI Global, 2020.
- Universitat Politècnica de Catalunya-BarcelonaTech. About UPCommons, 2021a. <https://upcommons.upc.edu/page/about>.
- . . DiscoveryUPC, 2021b. [https://discovery.upc.edu/discovery/search?vid=34CSUC\\_UPC:VU1](https://discovery.upc.edu/discovery/search?vid=34CSUC_UPC:VU1).

———. eBIB: acceso a los recursos electrónicos de la biblioteca digital de la UPC, 2021c. <https://bibliotecna.upc.edu/es/ebib>.

University College London. UCL Office for Open Science and Scholarship, 2021. <https://www.ucl.ac.uk/library/research-support/ucl-office-open-science-and-scholarship>.

University of Minnesota Libraries. *Research support services, 2021*. <https://www.lib.umn.edu/services#research>.

Visintini, S.; Boutet, M., Manley, A. & Helwig, M. “Research Support in Health Sciences Libraries: A Scoping Review”. *Journal of the Canadian Health Libraries Association* 39, 2 (2018): 56-78. <https://doi.org/10.29173/jchla29366>.

Vrkljan, M. & Findley-Jones, A. “Becoming Trusted Research Partners Through InfoExpress at The University of Toronto: (Re)Connecting Researchers to the Library”. In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 187-214). IGI Global, 2020.

Weaver, B. & Richardson, J. “Reinventing Library Research Support Services at Griffith University”. In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 267-289. IGI Global, 2020.

Webb, J., Gannon-Leary, P. & Bent, M. *Providing effective library services for research*. Facet Publishing, 2007.

Wilson, T., Kirkpatrick, A., Miller, K. & Harvey, M. R. “Beyond the Crossroads: Transforming Research Support Services at Te Herenga Waka Library”. In V. Fernández Marcial & L. González-Solar (Eds.), *Cases on Research Support Services in Academic Libraries*, 290-311. IGI Global, 2020.

***Las prácticas sociales en la producción, la distribución y el acceso a la información mediadas por las tecnologías digitales.*** Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; revisión especializada y corrección de pruebas, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa y Valeria Guzmán González; formación editorial, Ruth Eunice Pérez. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Litográfica Ingramex, Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda, Alcaldía Iztapalapa, Ciudad de México, C. P. 09810. Se terminó de imprimir en diciembre de 2022.