

A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DOS TÉCNICOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE EM MOÇAMBIQUE NO USO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Rosa Manuela Teixeira Pinto Munguambe
Gustavo Henrique de Araújo Freire

RESUMO: Analisa a influência das tecnologias de informação na competência informacional dos bibliotecários da Biblioteca Central Eduardo Mondlane em Moçambique (BCE), no processo de busca de informação com vista a proporcionar a satisfação da demanda dos usuários da maior e mais antiga instituição de ensino superior pública do país, a Universidade Eduardo Mondlane. Ressalta a necessidade da qualificação dos bibliotecários, enfatizando a competência informacional em tecnologias digitais de informação e comunicação, como instrumento que o habilita a responder a demanda da atual sociedade da informação que presa pela observação do tempo real e espaço real na satisfação do usuário. Entretanto, para a realização do estudo seguiu-se o método de pesquisa-ação, que constitui um tipo de pesquisa centrado na questão do agir e supõe uma participação dos interessados no próprio estudo que neste caso contou com os próprios funcionários da BCE. Conclui pela convergência da competência informacional e das tecnologias de informação, e pela criação de uma política de informação no contexto do regime de informação local.

Rosa Manuela Teixeira Pinto Munguambe

manuelapt69@yahoo.com.br
<http://lattes.cnpq.br/6793172004460816>

Bolsista, nível Doutorado, do Programa PEC-PEG em convênio com o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Mestra em Administração e Gestão da Educação pela Universidade Eduardo Mondlane (UEM, 2010), Moçambique.

Gustavo Henrique de Araújo Freire

ghafreire@gmail.com
<http://lattes.cnpq.br/5458344734085444>

Professor associado I do Departamento de Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Doutor e Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Graduado em Letras pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

Submetido em: 22/08/2016

Publicado em: 27/12/2016

PALAVRAS-CHAVE: Competência informacional. Tecnologia da informação. Biblioteca universitária. Políticas de informação.

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento da competência informacional do bibliotecário tem demonstrado ser uma grande ferramenta na determinação das reais necessidades dos usuários em uma biblioteca, conjugado pelo auxílio das tecnologias digitais de informação e comunicação. Pois, a sociedade da informação que nos encontramos caracterizada pelas tecnologias de informação e comunicação tem proporcionado a aproximação entre espaço e tempo, otimizando produtos e serviços oferecidos pela

biblioteca e, possibilitando que estes sejam acessados à distância pelos usuários.

Pela proximidade institucional e profissional com a Biblioteca Central (BCE), foi possível observar a existência de problemas relacionados, por um lado com a insatisfação constante do usuário na recuperação da informação e, por outro a dificuldade dos bibliotecários em auxiliar o usuário nesta nova conjuntura social, econômica e tecnológica, principalmente na recuperação da informação na base de dados da biblioteca.

Esta situação tem revelado a existência de três aspectos que precisam ser solucionados, pois, esses problemas têm colocado em risco a economia de tempo e a maximização do espaço.

O primeiro aspecto se refere à deficiente competência informacional do bibliotecário, que pode ser agravada pelo desconhecimento do seu papel como bibliotecário. O segundo aponta a falta de formação formal dos bibliotecários que prejudica a plena atuação profissional nas atividades que envolvem a recuperação da informação. Por fim, pouco conhecimento na área das tecnologias de informação e comunicação, pela falta de técnicos em bases de dados para bibliotecas.

Estes três aspectos que dificultam as atividades da biblioteca e a gestão em si, constituíram a grande motivação para a realização deste artigo. O objetivo aqui é de analisar estes aspectos e apresentar ações de informação que auxiliem o desenvolvimento de competência em informação do bibliotecário e o alcance dos objetivos da BCE em satisfazer de forma rápida e em momento oportuno a demanda do usuário.

A exigência ao bibliotecário para ser competente em informação surge na medida em que este, por ser um profissional da informação, precisa ter plena capacidade em localizar a informação efetiva demandada. Pessoas competentes em informação, segundo a *American Library Associations* (1989, p.1) “são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela”.

Serafim (2007) enfatiza que a competência informacional é a habilidade para reconhecer necessidades de informação identificar, avaliar e usar a informação de forma eficaz.

Para Dudziak (2003, p. 23) competência em informação é um processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais, de habilidades, necessários à compreensão e interação permanente com o universo

informacional e a sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

A expressão competência em informação parece mais adequada na concepção de Dudziak (2001, p. 59) por admitir que vai além da busca pela informação, considerando que “os processos intelectuais superiores tais como a interpretação, avaliação, organização da informação e seu uso, objetivam a interiorização de conhecimentos, habilidades e valores que levem a um aprendizado independente, auto orientado, construído ao longo da vida”.

Campello e Abreu (2005) concordando com Dudziak (2001), complementam que para ser capaz de construir um novo paradigma e de contribuir para a educação de pessoas competentes em informação, o próprio bibliotecário deve ter habilidades necessárias para realizar o processo de pesquisa adequadamente e outras atividades, tendo em conta o tempo real e espaço real. Segundo Weissberg (1999, p.126) “tempo real” designa a quase simultaneidade na emissão e na recepção, de “espaço real” para a invenção de outro modo de deslocamento de espaços mais do que no espaço, procedendo por geração do ambiente alvo em volta do espaço de “partida”.

Pois, como já defendia Virgílio (1993, p. 101)

a perda do sentido de um mundo que a partir de agora, foi tornado menos inteiro do que reduzido por tecnologias que, ao longo do século XX, para além da velocidade de escape da atração terrestre, atingiram a velocidade absoluta das ondas eletrônicas, as tecnologias de informação.

No âmbito das bibliotecas, para Mangue (2002), as tecnologias de informação e comunicação entram em ação unificando os métodos de organização, classificação e recuperação de informação advindos da área de Biblioteconomia, utilizando-se de bases de dados eletrônicas, em especial, a *internet* e outros meios de comunicação.

Diante deste quadro, entende-se como competência em informação o conjunto de conhecimentos e habilidades mas, acima de tudo, a tomada de atitude do bibliotecário, que o possibilita a colocar em ação os conhecimentos que passam por experiências e capacidades adquiridas ao longo do tempo. Em outras palavras, é o empoderamento de habilidades do saber fazer e de se renovar de acordo com as demandas que a sociedade impõe.

Segundo Caregnato (2000) atualmente, uma das características fundamentais do profissional do futuro é a capacidade de aprender e renovar-se continuamente, desenvolver habilidades relacionadas à localização, seleção, acesso e utilização da

informação. E, estas características representam uma tarefa fundamental para as universidades.

Nesse contexto, as bibliotecas universitárias têm um papel fundamental, pois, atuam em um ambiente fértil para a geração de novos conhecimentos. Assim, podem desenvolver estratégias de aprendizagem para otimizar o uso de seus serviços e produtos.

Hoje, o estudo justifica-se pela exigência que centra nos bibliotecários para o aperfeiçoamento de mecanismos para a busca rápida e segura de informação em diversas fontes, com recurso a parcerias e ferramentas eletrônicas, que auxiliam a seleção e organização das informações consideradas pertinentes.

A adoção destas ferramentas tecnológicas tem em vista a transmissão da informação para destinos diversificados no momento oportuno e em curto espaço de tempo, acompanhando a velocidade das tecnologias de informação.

Por outro lado, o artigo propõe contribuir para a eficiência interna da gestão informacional de forma totalmente integrada aos processos e atividades inerentes à biblioteca, proporcionando com isso maior satisfação ao usuário e o atendimento das demandas que a abriga de uma forma geral.

Neste contexto, o artigo tem como objetivo analisar a influência das tecnologias de informação na competência informacional dos bibliotecários da Biblioteca Central Eduardo Mondlane em Moçambique no processo de busca de informação com vista a proporcionar a satisfação dos usuários da maior e mais antiga instituição de ensino superior pública do país, a Universidade Eduardo Mondlane. (UEM, 2014).

2 CARACTERIZAÇÃO E ATIVIDADES DA BIBLIOTECA CENTRAL

A BCE, localizada no principal campus universitário da Universidade Eduardo Mondlane é o centro do Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane (SIBUEM) e, coordenado pela Direção de Serviços de Documentação (DSD), que se subordina diretamente à Vice-Reitoria Acadêmica.

O SIBUEM é composto por uma rede de 21 bibliotecas setoriais, espalhadas pelo País, incluindo a própria Biblioteca Central com uma coleção superior a 40.000 títulos disponibilizados em recursos eletrônicos, revistas digitais, partes de livros, teses e outros materiais relevantes para a investigação.

O SIBUEM tem cerca de 23.600 usuários, entre os quais 20.000, aproximadamente são estudantes, 1.400 professores e

um número de 2.200 funcionários do corpo técnico e administrativo.

A BCE, segundo a UEM (2015), é uma biblioteca pública da maior e mais antiga universidade pública do país, a Universidade Eduardo Mondlane. Esta é responsável por oferecer serviços de informação à comunidade universitária da mesma, especialmente para as faculdades localizadas no Campus Principal. Também atende ao Sistema de Ensino Superior em Moçambique. As demais setoriais são responsáveis por oferecer serviços à comunidade das respectivas áreas de atuação.

A BCE tem seus objetivos básicos centrados na: a) formação e desenvolvimento do acervo, que vai atender não somente às atividades específicas dos programas de graduação, mas garantir a atualização das coleções centradas também nos programas de pós-graduação, investigação e extensão; b) promoção do acesso às coleções, com vista a tornar acessíveis as fontes de informação existentes, de modo a suprir as solicitações dos seus usuários; c) assistência e orientação ao usuário, baseadas nas necessidades identificadas na comunidade universitária, através do estudo de seu perfil e das suas necessidades de informação; d) cooperação entre bibliotecas, de forma a ampliar o potencial informativo destas através de outras instituições similares (UEM, 2015).

Quanto à força de trabalho, a BCE tem cerca de 67 funcionários, sendo que 10 são graduados em algum curso superior em diversas áreas como história, geografia, linguística, entre outros, e 11 em biblioteconomia, 02 são técnicos de computadores, 04 mestres, 01 doutor, 29 tem o nível médio, sendo que 02 são de nível básico e nunca tinham trabalhado numa biblioteca, nem ouvido falar de emprego nessa área. Ainda conta com estagiários graduandos do último ano do curso de ciência de informação estes são estudantes da UEM do último do curso de graduação em biblioteconomia (UEM, 2014).

A maioria dos funcionários desconhecem a área para a qual são encaminhados. Assim, no momento da efetivação ao exercício das suas atividades na biblioteca, estes funcionários já se deparam com situações, as quais são incapazes de resolver por não terem tido uma preparação prévia, ou seja, não passaram por processos de aprendizagem voltados para atender aos desafios de suas atividades de informação. Nesse sentido, enfrentam desafios diários para adquirir e aperfeiçoar a sua competência informacional a partir do desenvolvimento das suas atividades técnicas e de tentativa de satisfação do usuário no desenvolvimento de suas atividades.

Esta situação é agravada pelo fato da contratação dos funcionários ser realizada a partir de análise de currículos

submetidos pelos candidatos, respondendo somente aos critérios estipulados no edital lançado pela própria instituição e seguida de entrevista realizada por pessoas não pertencentes a área de conhecimento, que desconhecem e/ou as vezes ignoram as necessidades reais de uma biblioteca, sem consulta prévia aos bibliotecários sobre o perfil ideal para ocupação dessas vagas.

Quanto à gestão financeira, a BCE além da verba estimada na previsão (ou dotação) orçamentária, conta com recursos próprios (provenientes de alguns serviços remunerados que a biblioteca oferece) de forma mais ou menos eventual, como projetos e parcerias com órgãos externos. Parte desses recursos são provenientes de agências financiadoras como o Banco Mundial e o projeto sueco que constituem recursos muito elevados, se comparados aos do processo ordinário de dotação orçamentária do Estado e são os que asseguram grande parte das ações de informatização.

O SIBUEM como um todo, incluindo a BCE adotou como tecnologia de informação e ferramenta nas atividades técnicas das bibliotecas, o *MachineReadableCataloging* (MARC21) como formato padronizado de registro bibliográfico que já incorpora o Código de Catalogação Anglo Americano (AACR2), como instrumento de catalogação); a Classificação Decimal Universal (CDU) para a classificação e diversos cabeçalhos de assuntos para a indexação.

A BCE, embora fazendo parte do SIBUEM, é considerada uma biblioteca universitária pública que oferece serviços de suporte ao ensino nas Instituições de Ensino Superior (IES) e ao público em geral. Desde 2002 esteve em processo de transição do *Software* do *Winisis - Software* de pequeno porte, gratuito, que funcionava como gerador de bases de dados bibliográficos, acoplado ao Empréstimo, para a gestão de circulação dos materiais para o *Millennium*, que é um Software de grande porte.

Mas antes do *Winisis*, o SIBUEM teve que abandonar as anteriores tentativas de informatização, caracterizadas pela ausência de um planejamento específico (MANGUE, 2002).

Atualmente, encontra-se num processo de migração para o ABCD (pacote integrado para automação de bibliotecas ou centros de documentação para a gestão avançada de dados com vários módulos, tanto na criação/definição e entrada de dados/a catalogação), e que já se encontra em uso mas com certas limitações de uso, tanto no empréstimo assim como inserção e busca de informação.

As limitações da base de dados ABCD têm sido atribuídas à falta de competência em informação do bibliotecário em vários momentos no que tange a inserção de dados, conseqüentemente

dificultando a recuperação de informação. Por outro lado, a constante deficiência apresentada no sistema de busca da base ABCD demonstra não ter sido configurado de forma a que a interface de busca permita a entrada de consulta e de saída de resultados (incluindo as decisões sobre o que mostrar para cada resultado e como exibir o resultado).

Os constrangimentos relacionados a base de dados ABCD são indicados como sendo decorrentes do sistema político da Instituição que não tem privilegiado a consulta aos funcionários da área de biblioteca no momento de aquisição de equipamentos e, conseqüentemente por falta de funcionários capacitados para a sua gestão e manutenção. A ausência de competência informacional do bibliotecário não ocorre somente no aspecto do auxílio ao usuário na recuperação da informação na base de dados bibliográfica ABCD. Existe outro aspecto que consiste na incapacidade do funcionário no encaminhamento do usuário a outras ferramentas existentes na BCE, tais como o Repositório SABER constituído de trabalhos de final de curso (teses, dissertações e monografias), os catálogos eletrônicos da Revista Científica da UEM e dos portais de revistas eletrônicas internacionais que a UEM através do financiamento do projeto de cooperação com organismo do Governo sueco tem assinatura.

Diante deste quadro, a gestão da informação, especificamente na BCE tem sido comprometida pela dificuldade na satisfação plena do usuário por contar com uma massa de mão de obra sem qualificação na área e incapaz de satisfazer a demanda do usuário numa sociedade de informação em que a maximização do tempo e espaço constituem elementos primordiais coadjuvado pelo uso das tecnologias de informação e comunicação, agravada pela falta de um número suficiente de técnicos competentes em bases de dados.

Enfatizando a importância das tecnologias, Dantas e Garcia (2013) esclarecem que, a sociedade da informação caracteriza uma etapa alcançada pelo desenvolvimento capitalista contemporâneo, no qual as atividades humanas determinantes para a vida econômica e social organizam-se em torno da produção, processamento e disseminação da informação através das tecnologias eletrônicas.

Quanto às políticas de informação, observa-se que, segundo Nharreluga (2009), os diferentes textos constitucionais e programas de governo têm sido omissos na questão da informação e quando a ela se referem – como é o caso das últimas duas constituições, 1990 e 2005– apenas resgatam a dimensão da comunicação da informação inscrita no âmbito dos preceitos da liberdade de imprensa e eximem-se da questão inerente a gestão e disseminação da informação bem como do acesso do cidadão à informação.

Nharreluga (2009) acrescenta ainda que tem surgido diversos programas governamentais desde a conquista da independência em 1975, entre eles, o Plano Prospectivo Indicativo (PPI), o Programa de Reabilitação Econômica (PRE), O Programa de Reabilitação Econômica e Social (PRES), o Plano para a Redução da Pobreza Absoluta (PARPA), a Política de Informática, o Programa de Reforma do Setor Público (PRSP), incluindo o governo eletrônico, bem como a Agenda 2025 que se apresenta como de caráter não governamental.

No âmbito da UEM, o seu plano estratégico preconiza no objetivo n. 4 assegurar excelência e qualidade em todas as atividades de investigação e de extensão. Especificamente no ponto 4.8 apresenta como objetivo promover o acesso à literatura e informação, descrevendo que no desenvolvimento de programas/projetos de investigação, desde a sua concepção, metodologia de trabalho até à aferição dos resultados e conclusões, é indispensável que o investigador tenha acesso livre à bibliografia relevante para a sua pesquisa.

Nos seus subpontos detalha que, para tal, a UEM deverá continuar a envidar esforços no sentido de: Garantir o funcionamento pleno da Biblioteca Central Brazão Mazula; Orçar o pagamento de subscrições de revistas científicas em formato digital e eletrônico; Regulamentar o uso e distribuição de softwares de utilização geral; Instalar, em todas as faculdades, uma rede de Internet em banda larga; Aumentar os pontos de acesso por departamento e centros (UEM, 2014).

Ainda que a natureza e profundidade dos objetivos perseguidos por estes programas tanto em nível do governo como em nível da UEM exijam o desenvolvimento da perspectiva da gestão de recursos, serviços e sistemas de informação, não fica clara a ação das unidades de gestão de informação (arquivos, bibliotecas e centros e serviços de documentação), muito menos a perspectiva de desenvolvimento e ampliação destas unidades de informação no âmbito dos referidos programas e na formação dos bibliotecários em habilidades capazes de lidar com a realidade das novas demandas de informação tecnológica (NNHARRELUGA, 2009).

As poucas e precárias unidades de informação existentes no país, não são visualizadas como elementos que viabilizam o acesso à informação e, muito menos como objetos no processo de decisões. Elas estão situadas no âmbito da chamada política cultural do País inscrita na Resolução n. 12/97, de 10 de junho de 1997, do conselho de Ministros, que aprova a Política Cultural e sua estratégia de implementação, que no seu parágrafo n. 6.3 descreve as bibliotecas (NNHARRELUGA, 2009).

Este quadro apresentado pelas leis e programas governamentais e institucional no que se refere a ausência e o não reconhecimento da importância das unidades de informação, demonstra a ausência de estruturas e políticas de informação em nível global e setorial na área da informação.

O que nos leva a crer que, a escassez de mão de obra suficientemente capacitada em tecnologias digitais de informação e comunicação, bem como a ausência de bases de dados consistente, acrescida à fragilidade ou inexistência de leis, em Moçambique, também constitui um obstáculo para o desenvolvimento de competência informacional.

3 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: competência em informação e regime e política de informação

3.1 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

A competência informacional do bibliotecário constitui um instrumento fundamental para o alcance de um dos principais objetivos de qualquer Biblioteca, qual seja, a satisfação do usuário com a observação na redução do tempo e espaço, especialmente numa sociedade da informação e do conhecimento caracterizada pelo uso intensivo das tecnologias digitais de informação e comunicação.

A idéia de competência informacional emerge com o advento das TIC no início dos anos 70 e vem crescendo com força o reconhecimento de que é uma competência crítica no século XXI. Algumas vezes interpretada como mais uma de várias competências, ela é descrita também como a competência mais essencial para o século XXI e está, atualmente, intrinsecamente associada com práticas de informação e o pensamento crítico, no ambiente das tecnologias de informação e comunicação (VIRKUS, 2003, p. 2 apud SILVA, 2005, p. 34).

Segundo Barreto (2005), o desenvolvimento de novos meios técnicos de tratamento e comunicação tecnológico das informações permite um maior e mais ágil intercâmbio da informação. Mangue (2002) alerta que a implantação de tecnologias, sem o correspondente aperfeiçoamento dos métodos administrativos e, conseqüentemente, da mudança do comportamento profissional (qualificação profissional adequada e empoderamento em competência em informação e no poder crítico), tende ao insucesso da inovação.

Por outro lado, Pinheiro Neto (2008, p. 4) sugere, que

O homem (neste caso o bibliotecário) se adegue às novas formas de tratamento e transmissão da informação impostas pelos novos instrumentos, mas

não se deve sentir dominado por ela, a tecnologia. Segundo o autor, os produtos das novas tecnologias não podem ser vistos como ameaçadores; capazes de conquistar autonomia, chegando até mesmo a dominar e subjugar a humanidade.

Segundo Werthein (2000), embora se reconheça que os desafios da sociedade da informação são inúmeros e incluem desde os de natureza psicológica e filosófica, cultural, social e legal, até os de econômico e técnico.

A satisfação do usuário nesta sociedade de informação depende de um eficiente processamento técnico que é constituído por atividades de organização, recuperação, apresentação, disseminação da informação e interface, inseridas por tecnologias de informação e comunicação que reúnem todos os elementos de interação do usuário com ambiente informacional da *rede*.

Pois, “o ser e a máquina se complementam sucessivamente, portanto é um equívoco acreditar numa ameaça tecnológica, num implacável futuro dominado pelas máquinas, onde o homem se tornaria mero apêndice da técnica, sendo por ela gerido” (PINHEIRO NETO, 2008, p. 3).

De acordo, com Levy (2008), a massa de informações armazenadas cresce em um ritmo cada vez mais rápido, e por sua vez, é importante perceber que a informatização trouxe à sociedade, entre outras vantagens, a velocidade na atualização dos conhecimentos em tempo real.

Weisseberg (1999) define o tempo real como sendo a expressão do regime das telecomunicações, visto que a recepção coincide com a emissão. A preocupação com o espaço, levou o mundo a alcançar o objetivo, combinando, assim, espaço físico e espaço informacional com o uso da informática. “O intervalo de espaço (signo negativo) e o intervalo de tempo cedeu lugar ao intervalo do signo nulo (as tecnologias) que veiculam a informação” (WEISSEBERG, 1999, p. 103).

É neste contexto que a BCE tem investido na adoção das tecnologias digitais de informação e comunicação, para a recuperação rápida e eficiente da informação a partir dos catálogos eletrônicos do acervo da biblioteca e das revistas eletrônicas, bem como a disseminação da informação e de seus serviços em menos tempo possível, uma vez que tem como um de seus objetivos agilizar o tratamento, a recuperação e o empréstimo.

Observa-se que, os conhecimentos e habilidades em tecnologias de informação e os serviços que dela dependem evoluem cada vez mais rápido. O que torna urgente e necessário, segundo Quéau (1999) concordando com Mangue (2002) que se melhore

a formação do público, incluído o bibliotecário, e que se estabeleçam o mais rapidamente possível os meios de uma nova forma de alfabetização.

Esta ideia é compartilhada por certos estudos realizados pela Special Libraries Association (1996) que aponta, dentre outras, as tecnologias digitais de informação e comunicação como componente fundamental na competência informacional do bibliotecário.

Segundo a Special Libraries Association (1996), uma organização de bibliotecários especializados e orientados à mudança. Em seu estudo sobre as competências e as habilidades que os bibliotecários devem apresentar para trabalhar no momento atual - em que as transformações sociais e tecnológicas acontecem muito rapidamente - apontou que os futuros bibliotecários do século 21 devem possuir conhecimento profundo em recursos informacionais impressos e eletrônicos e a capacidade de desenvolver e administrar serviços de informação que atendam as necessidades de grupos de usuários.

Por outro lado, segundo o autor supracitado o bibliotecário também deve procurar ser um conhecedor de aplicações tecnológicas para trabalhar com outros membros da equipe de gestão da informação em igualdade de condições, além de aprender a especificar e avaliar sistemas de acesso à informação que sejam adequados às necessidades de seus usuários. Isto é, usar a tecnologia da informação para adquirir, organizar e disseminar informação.

Como afirma Pinheiro Neto (2008) os novos recursos tecnológicos podem representar uma reviravolta no que diz respeito à política, economia, sociabilidade e demais outros aspectos sociais.

Diante deste aparato a competência informacional, poderá ser alcançada. Dudziak (2005) pesquisadora da educação em competência informacional aconselha que: a) o bibliotecário deve abraçar a causa da competência informacional para si mesmo, incorporando a atualização contínua e o desejo contínuo de aprender em diferentes ambientes, com pessoas diversas; b) deve ser facilitador, coadjuvante do processo cognitivo do usuário; c) o bibliotecário deve ser um agente educacional; d) é preciso haver cooperação entre docentes e bibliotecários; e) a cultura do livre acesso à informação deve ser enfatizada; f) a inserção do projeto (seja ele pedagógico, empresarial, etc.) precisa ter importância reconhecida; g) o bibliotecário precisa privilegiar uma atitude de pesquisa e busca criativa; h) uma definição clara dos objetivos e das metas deve estar embutida nas ações do Profissional da Informação; i) o planejamento é essencial; j) a transdisciplinaridade é um marco para a competência informacional; k) é preciso incorporar

diferentes espaços de aprendizagem-diferentes fontes e espaços de conhecimento; l) as melhores práticas são conhecidas no decorrer do processo; m) a avaliação constante e o controle do processo precisam estar em sintonia com os espaços de atuação.

Na mesma linha, a Euro-Referencial (2005), uma organização de bibliotecários da Europa, aponta que os técnicos em informação devem possuir para atuar na sociedade da informação, competências informacionais, tecnológicas, administrativas e as habilidades, referindo que as tecnologias compreendem domínios de competências que não têm em comum apenas assegurar uma função essencial, mas utilizar os mesmos instrumentos materiais e intelectuais mediados pelas tecnologias emergentes.

Miranda (2004) já afirmava que, para enfrentar a velocidade do crescente volume de informação e a sua disseminação rápida, o bibliotecário deverá se habilitar da competência profissional, da organizacional e da competência chave. Sendo esta última, como ele mesmo diz, a que mais se destaca por representar a aprendizagem coletiva da organização, especialmente sobre como coordenar diversas habilidades produtivas e integrar múltiplas correntes de tecnologia. Ou seja, a competência chave torna-se imprescindível no domínio dos diversos suportes de informação devido aos variados formatos de informação que se apresentam e que caracterizam a sociedade contemporânea.

Por conseguinte, é possível nos convenceremos de que, a nova configuração social tem como base as tecnologias de informação e comunicação que têm seu significado atrelado à velocidade, à simultaneidade do tempo e espaço (BARRETO, 2005). Neste ponto de vista, a competência informacional para o bibliotecário, não seria por si só um todo, mas, parte de um processo voltado para a melhoria do desempenho das atividades, acompanhada da competência em tecnologia para o tratamento técnico.

É neste contexto que a tecnologia de informação e comunicação desempenha o seu papel no auxílio de uma representação de informação capaz de satisfazer as necessidades de recuperação da informação rápida e em momento oportuno usando-se dos *softwares* adequados às bibliotecas. Pois, segundo Pinheiro Neto (2008), o homem e tecnologia possuem um caráter transversal, são híbridos, repletos de injunções heterogêneas e inter-relações entre si.

No entanto, os serviços de informação das bibliotecas, numa sociedade da informação, para o alcance de seus objetivos, devem abandonar as atividades primárias ou técnicas como principal objetivo e observar que melhor servirão à sociedade se alterarem os processos de trabalho concentrando-se no usuário de hoje, que preza a economia do tempo. O bibliotecário deve

conhecer as necessidades e exigências do usuário. Segundo Baudrillard (1992, p.52) "estamos em plena cirurgia que visa amputar os traços negativos das coisas e remodelá-las idealmente por uma operação de síntese."

Nesse sentido, a BCE na sua administração deve considerar, que

A competência informacional no ambiente laboral torna-se importante, porque o trabalho do presente e do futuro demanda um novo tipo de trabalhador, com competência em acessar, administrar e usar grande quantidade de informação que lhe é disponibilizada por meio de vários canais, como telefone, internet, e-mail, televisão e em variados formatos, como vídeo, CDROMS e textos impressos e eletrônicos (CHEUK, 2002, apud MANGUE, 2007).

3.2 REGIME DE INFORMAÇÃO E POLÍTICA DE INFORMAÇÃO

Segundo Pinheiro Neto, (2008, p.10.) "as transformações tecnológicas passam pelas mudanças políticas". Então, se as tecnologias de informação proporcionam ao bibliotecário a habilidade de poder se inserir na sociedade de informação durante o exercício das suas atividades de satisfação da demanda do usuário, com recurso ao uso das competências em tecnologias de informação e comunicação, então, é imprescindível, que para o alcance deste propósito, haja na UEM, uma política de informação coerente e objetiva, observando o seu regime de informação, dirigida às ações de informação. Política de informação, no âmbito do regime de informação pode ser considerada como, um conjunto de ações e decisões orientadas a preservar e a reproduzir, ou mudar e substituir um regime de informação que podem ser tanto políticas tácitas ou explícitas, micro ou macropolíticas. Gonzalez De Gómez (1999 apud FREIRE, 2008, p. 202) observa que,

Uma política de informação deve privilegiar, antes de mais nada, a estrutura informacional do local, visando a sua inserção no global. Assim, qualquer que seja a forma de proporcionar o acesso a redes de informação global, como a *internet*, por exemplo, esta deverá estar integrada às condições locais existentes, tanto em termos de suas organizações quanto de seus referenciais culturais, e a produção cultural deve estar centrada nos valores significativos locais.

O que significa que uma política de informação ao ser implantada, deve visar a satisfação do usuário em tempo e espaço real com recurso às competências em tecnologia de informação e comunicação e deverá observar o regime de informação da UEM, sendo capaz de integrar os bibliotecários na sociedade de informação. Assim, é importante criar diretrizes para uma política de informação local (BCE) no

regime de informação global (UEM). O regime de informação sob os aspectos político e gerencial é o

modo informacional dominante em uma formação social, o qual apresenta quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais e quais os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os modelos de sua organização, interação e distribuição, enquanto vigente em certo tempo, lugar e circunstância. Entretanto, como um complexo de relações e agências 'um regime de informação está exposto a certas possibilidades e condições culturais, políticas e econômicas, que nele se expressam e nele se constituem' (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 43).

Regimes de informação são compostos fisicamente por: estoques de informação produzidos e disseminados no escopo dos sistemas de informação; diretrizes políticas e práticas de gestão que direcionam e organizam os conteúdos informacionais abrigados nos sistemas de informação; seres humanos e suas necessidades informacionais; ambiente social em que os estoques de informação e os seres humanos que os utilizam se inserem; os mecanismos de distribuição do acesso à informação; os meios físicos que permite o ir e vir da informação (unidades de informação, rede Internet) (FREIRE, 2013).

A partir desta abordagem Freire (2013) reconhece existir no regime de informação três modalidades de manifestação de uma ação de informação, conforme o contexto de sua constituição em um dado regime de informação: a) ação de informação de mediação (quando a ação de informação fica atrelada aos fins e orientação de outra ação); b) ação de informação formativa (aquela que é orientada à informação não como meio, mas como sua finalização); c) ação de informação relacional (quando uma ação de informação tem como finalidade intervir numa outra ação de informação, de modo que – ainda quando de autonomia relativa – dela obtém a direção e fins).

A aplicação destas ações de informação constitui o ponto principal da eficiência de uma política de informação. No entanto, caberia à responsabilidade da aplicação destas ações de informação aos gestores seniores da instituição (órgãos superiores da vice-reitoria acadêmica da UEM), aos técnicos superiores da BCE formados na área de ciência de informação, aos bibliotecários e aos funcionários da biblioteca não formados mas com grande experiência de trabalho.

A ação conjunta destes elementos, a partir da reitoria à base (biblioteca) contribuiria para uma melhor observação do grau de dificuldade e dos desafios da BCE e melhoria da divulgação dos serviços que a biblioteca tem a oferecer. Nesse sentido, a

forma e a qualidade de trabalho do funcionário ou bibliotecário na recepção da demanda do usuário tenderiam a melhorar.

Esta visão se baseia no que tem sido prática na UEM. Os assuntos voltados à gestão da BCE têm sido considerados de menor relevância pelos diretores das faculdades, e não fazem parte da agenda em debate em nível superior, nos encontros sobre a gestão da UEM. Consequentemente, as ações para a melhoria das atividades são feitas sem levar em consideração as necessidades reais dos professores, alunos e da instituição, cabendo a BCE idealizar o que seria adequado segundo as suas experiências e reclamações dos usuários.

Ações conjuntas entre a BCE e as faculdades e órgãos da reitoria levariam à criação de propostas adequadas à política da instituição e aos seus objetivos.

Esta perspectiva de ação sugere que os atores envolvidos direta ou indiretamente na administração da biblioteca devem conhecer todo o sistema de gestão. Como defende Morin (2003) a necessidade de um modo de conhecimento que permite compreender como as organizações e os sistemas produzem as qualidades fundamentais no nosso mundo. Salienta “não posso conhecer o todo se não conhecer particularmente as partes, e não posso conhecer as partes se não conhecer o todo” (MORIN, 2003, p.2).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações apresentadas, que são parte de um conjunto de elementos pesquisados, demonstram que a gestão de uma biblioteca universitária para acompanhar e satisfazer a demanda do usuário, em tempo e espaço real deve acompanhar o ritmo da evolução das tecnologias de informação e comunicação como ferramenta para agilizar o processo de recepção, disseminação da informação.

Assim, a adoção das tecnologias de informação e comunicação a deve estar em consonância com o regime e políticas de informação que incluam ações coerentes e consistentes que visem a formação em competência informacional do profissional da informação da BCE.

De acordo com Quéau (1999), a passagem iminente das tecnologias de telecomunicações e do audiovisual ao todo-numérico anuncia-se como a ocasião de uma configuração dos saberes e dos métodos, das escritas e das memórias, dos meios de criação e de gestão. “É necessário que se desenvolva uma consciência desses problemas, que se melhore a formação do público, que se estabeleça o mais rápido possível os meios de uma nova forma de alfabetização” (QUÉAU, 1999, p. 96).

Neste contexto, a gestão da BCE necessita desenvolver uma política de informação voltada para o desenvolvimento de competência informacional de seus colaboradores em uma visão holística, sem privilegiar somente o uso das tecnologias de informação. Esse processo irá contribuir com o regime de informação local direcionado a construção de uma política de informação coerente e consistente cujas ações de informação seriam as ações formativas, mediação e relacional.

A política de informação dentro do regime de informação na BCE consiste em desenvolver ações de informação voltadas para o desenvolvimento de competências em informação que percebam a informação como elemento chave para a construção de uma sociedade baseada na informação. Essas ações seriam compostas por:

- Ações de Mediação - reuniões, serviços de referência e visitas técnicas;
- Ações Formativas - programas de formação contínua para os funcionários na forma de treinamento; seminários, palestras em temáticas específicas etc.;
- Ações Relacionais - ações realizadas para que as ações de mediação e formativas se realizem. Supervisão periódica do cumprimento das atividades das ações formativas definidas nas ações de mediação; possíveis correções; atividades intermediárias para avaliação periódica das atividades.

Uma vez que as tecnologias digitais de informação e comunicação constituem ferramenta indispensável para o desenvolvimento das atividades na biblioteca, a política de informação no regime de informação deve contemplar de forma clara e coerente ações que visem à obrigatoriedade de formação do bibliotecário em competência chave. Ressaltando a necessidade de equipar a biblioteca em tecnologias digitais de informação e comunicação apropriadas a gestão da biblioteca, como as bases de dados apropriadas às suas atividades.

Por outro lado, os técnicos da área de ciência de informação da BCE devem desenvolver atividades ou ações de sensibilização dirigidas aos gestores seniores da Instituição (vice-reitoria acadêmica da UEM), que visem mostrar a relevância dos serviços da biblioteca no processo de ensino e aprendizagem. Nessas ações devem ser demonstradas atividades e serviços que a BCE pode oferecer.

Assim, o bibliotecário ou funcionário da BCE precisa se conscientizar sobre o papel de excelência que exerce na formação acadêmica da instituição, para em seguida se preocupar com a necessidade de desenvolver a sua competência informacional dentro de ações de formação contínua. Como propõe Aquino (2007), habilitando o bibliotecário, não como o detentor do monopólio do saber, mas como um parceiro, que

acompanhe e oriente o aprendente (o usuário) diante das múltiplas possibilidades e formas de alcançar e de se relacionar com a informação.

Nesse novo cenário, o bibliotecário precisa buscar alternativas para ampliar suas competências e qualificações no ambiente informacional, a fim de começar a exercer papel chave nas unidades de informação, agindo como um agente social, um comunicador, organizador e intermediário na recuperação da informação. Para isso ele precisa buscar novas experiências bem como técnicas no manuseio de tecnologias de informação e comunicação. Isto se tornou um pressuposto indispensável ao perfil do bibliotecário, pois a adoção de uma tecnologia requer a absorção de determinada informação, que constitui uma decisão de iniciar, modificar ou aperfeiçoar um produto ou serviço, seu processo de produção e de comunicação.

THE INFORMATIONAL LITERACY OF THE TECNICAL CENTRAL LIBRARY OF THE EDUARDO MONDLANE UNIVERSITY IN MOZAMBIQUE IN USE OF DIGITAL TECHNOLOGIES OF INFORMATION AND COMMUNICATION

ABSTRACT: Analyzes the influence of information technology in the information literacy of librarians of Eduardo Mondlane Central Library in Mozambique (BCE), in the information search process in order to provide the satisfaction of the demand of users of largest and oldest educational institution public the country, the Eduardo Mondlane University. Emphasizes the need for training of librarians, emphasizing the information literacy in digital information and communication technologies as tool that enables to respond to the current information society demand that arrested by observation of real time and real space in user satisfaction. However, for the study followed the method of action research, which is a type of research focused on the issue of action and involves a stakeholder involvement in the study itself which in this case included the ECB's own employees. Completes not disintegration of information literacy and information technology, which are part of competence in information and an information policy in the context of the local information system.

KEYWORDS: Information literacy. Information technology. University library. Policy information.

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATIONS. **Presidential Committee on Information Literacy**. Chicago: [s. n.], 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/nili/ilitt lst.html>>. Acesso em: 20 out. 2016.

AQUINO, M. de A. A ciência da informação: novos rumos sociais para um pensar reconstrutivo no mundo contemporâneo. **Ciência da informação**, Brasília, v. 36, n. 3, 2007.

BARRETO, Â. M. Informação e conhecimento na era digital. **Transformação**, Campinas, v. 17, n. 2, p. 111-122, 2005.

BAUDRILLARD. J. **A transparência do mal**. Campinas: Papyrus, 1992.

CAMPELLO, B.; ABREU, V.L.F.G. Competência informacional e o papel do bibliotecário na medição da informação: uma perspectiva teórica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.10, n. 2, p. 178-193, 2005.

CAREGNATO, E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede Sônia. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000.

DANTAS, E.; GARCIA, J. Do tradicional ao atual de responsabilidade social da ciência da informação. **Biblioline**, João Pessoa, v. 9, n.2, p. 3-18, 2013.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. São Paulo: USP, 2001.

_____. Competência em informação: melhores práticas educacionais voltadas para a information literacy. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., Jul., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba: FEBAB, 2005. p. 1-15.

_____. Information literacy: principles, philosophy and practice. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.

EURO-Referencial I-D. Competências e aptidões dos profissionais europeus de informação e documentação. **INCITE**, Lisboa, v. 1, 2005. Disponível em: <https://www.eseig.ipp.pt/documentos/doc_noticias/EuroReferencial_P.pdf>. Acesso em: 20 out. 2016.

FREIRE, G. H. de A. Construção participativa de instrumento de política pública para gestão e acesso a informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.13, n.3, p. 195-207, 2008.

FREIRE, I. M. Sobre o regime de informação no laboratório de tecnologias intelectuais. **CID: R. Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 4, n. 1, p. 70-86, 2013.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 3, p.43-60, 2012.

MANGUE, M. V. **Informatização e integração do Sistema de bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane**, 2002. 117f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

_____. **Consolidação do processo de informatização em sistemas de bibliotecas universitárias na África Do Sul, Brasil e Moçambique**. 2007. 284f. Tese (Doutorado em Ciências da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

MIRANDA, S. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, 2004.

MORIN, E. Da necessidade de um pensamento complexo. In: MARTINS, Francisco M.; SILVA, Jeremir M. (Orgs.). **Para navegar no século XXI: tecnologias do imaginário e cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003.

NHARRELUGA, R. S. A dimensão informacional do estado moçambicano à luz dos programas governamentais. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 3, n. 1, p. 34-45, abr. 2009.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. [S.l.: s.n.], 2008.

PINHO NETO, J. A. Sá de. As novas tecnologias da informação e comunicação diante da transversalidade entre natureza e cultura. **Culturas Midiáticas**, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/cm/article/view/11630/6670>>. Acesso em: 20 out. 2016.

QUÉAU, P. O tempo virtual. In: PARENTE, André (Org.). **Imagem-máquina: a era das tecnologias do virtual**. Rio de Janeiro: 34 Letras, 1999.

SERAFIM, L. A. **Competências em informação na educação superior: um estudo com os professores do curso de agronomia do campus da UFC no Cariri.** 2011. 147f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

SILVA, H. *et. al.* Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência de Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, 2005.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION. **Competências para os bibliotecários do século 21.** [S.l.: s. n.], 1996. Disponível em: <<http://bibliodata.ibict.br/geral/docs/padronizacao.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2016.

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE. **Plano estratégico de 2012-2014.** Maputo: Gabinete do Reitor, 2014.

_____. **Plano Estratégico da UEM 2012-2014.** Maputo, 2012.

_____. **Regulamento dos serviços de documentação.** Maputo: Direção dos Serviços de Documentação, 2015.

_____. **Reunião anual de 2014:** informe do Reitor. Maputo: Gabinete do Reitor, 2014.

VIRÍLIO, P. **O espaço crítico e as perspectivas do tempo real.** Rio de Janeiro: 34 Letras, 1993.

WEISSBERG, J. L. O real e o virtual. In: PARENTE, André (Org.). **Imagem-máquina: a era das tecnologias do virtual.** Rio de Janeiro: 34 Letras, 1999.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, 2000.