

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017

GT-3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE – MOÇAMBIQUE

Ilídio Lobato Ernesto Manhique (Universidade Estadual Paulista - UNESP)

Helen de Castro Silva Casarin (Universidade Estadual Paulista - UNESP)

INFORMATION LITERACY IN CENTRAL LIBRARY OF EDUARDO MONDLANE UNIVERSITY – MOZAMBIQUE

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Este artigo constitui uma complementação da dissertação de Mestrado, cujo objetivo geral foi analisar o processo de formação de usuários da Biblioteca Central Brazão Mazula da Universidade Eduardo Mondlane de Moçambique. Do ponto de vista específico, procurou-se identificar as atividades desenvolvidas durante o processo de formação, o perfil dos profissionais envolvidos e as barreiras enfrentadas no planejamento e execução de um programa de formação de usuários. A biblioteca em estudo foi escolhida por fazer parte da maior e mais antiga instituição de ensino superior de Moçambique, a qual serve de modelo para as demais bibliotecas universitárias do país. A pesquisa parte do pressuposto de que a competência informacional deve ser uma atividade integrada ao currículo, de modo a permitir a articulação entre os diversos segmentos envolvidos no processo de ensino e aprendizagem. Do ponto de vista metodológico, é uma pesquisa descritiva, cuja coleta de dados foi obtida por meio de um questionário aplicado ao bibliotecário responsável pelo Serviço de Referência e realizada uma entrevista semiestruturada com responsável pelo planejamento das atividades de formação de usuários da biblioteca. Os resultados revelaram que a temática da competência informacional ainda não faz parte do discurso do programa de formação de usuários da estudada, apesar das várias ações por si desenvolvidas visando potencializar a atitude crítica dos usuários para o uso da informação. No entanto, essas ações, não se baseiam nas teorias e modelos vigentes sobre a concepção e implementação de programas de competência informacional em bibliotecas universitárias. As atividades desenvolvidas incidem no nível básico da competência informacional, limitando-se ao “ensino” de procedimentos de recuperação da informação. Conclui-se que é necessário o aprofundamento das práticas de formação de usuários na referida biblioteca, tendo como base os fundamentos teórico-metodológicos da competência informacional estabelecido na literatura da Ciência da Informação, o que poderá trazer benefícios para as demais bibliotecas moçambicanas.

Palavras-Chave: Competência Informacional; Formação de Usuários; Aprendizagem Permanente; Biblioteca universitária; Universidade Eduardo Mondlane; Moçambique.

Abstract: This article is supplementing to the Master dissertation, whose objective was to analyze the training process of users of Brazão Mazula Central Library, at Eduardo Mondlane University of Mozambique, based on the models of information literacy programs set by the *American College Research Library* (ACRL) and the Users education Model (MOFUS). From the specific point of view, it is intended to identify the activities carried out during the training process, the profile of the professionals involved and the barriers faced by the BCE in the planning and implementation of an user education program. The library under study was chosen because it belongs to the biggest and oldest institution of higher education (IES) in Mozambique; it serves as a model for the remaining universities libraries in the country. The research assumes that information literacy should be an integrated activity in the curriculum, in order to allow the coordination between the various segments involved in the teaching and learning process. From the methodological point of view, it is a descriptive research, whose data collection was made through a questionnaire addressed to the librarian responsible for the Reference Service and a semi-structured interview carried out with the planner of library users training activities. The results revealed that the notion of information literacy has not been part of the BCE users training program yet, although several actions have been taken by it to enhance the critical of user's attitude towards the use of information. However, these actions are not based on the existing theories and models on the design and implementation of information literacy programs in university libraries. The carried out activities focus on the basic level of information literacy, limiting itself to the "teaching" of information retrieval procedures. It is concluded that it is necessary to carry further studies on users training practices in the Central Library, based on the theoretical-methodological foundations of the information literacy established in the Information Science literature.

Key words: Information literacy; User education; Lifelong learning; University library; Eduardo Mondlane University; Mozambique.

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação constituem um dos principais vetores do desenvolvimento socioeconômico, da inovação e da produção do conhecimento na sociedade contemporânea. Elas foram responsáveis pelo aumento quantitativo, que tornou o ambiente informacional cada vez mais complexo para as pessoas, no que concerne aos mecanismos de filtragem da informação para a satisfação das suas necessidades cotidianas, profissionais, acadêmicas, entre outras.

Este cenário exige que os indivíduos desenvolvam habilidades, competências e conhecimentos para saber como localizar, encontrar, selecionar e utilizar eficazmente a informação de acordo com as suas necessidades (DUDZIAK, 2003; RENDÓN GIRALDO; NARANJO VÉLEZ, 2008).

Diante destas circunstâncias, as unidades de informação, em particular as bibliotecas universitárias, são desafiadas a ampliar as suas funções e responsabilidades de formação de usuários, visando incorporar programas de competência informacional como forma de transformar a biblioteca em centro de recursos de informação e de aprendizagem permanente. Com isto, os bibliotecários estarão cumprindo uma das suas funções primordiais na atualidade, desenvolvendo serviços e atividades que permitam que os seus usuários desenvolvam habilidades de uso da informação para a produção e comunicação do conhecimento.

Na área da Ciência da Informação, são vários os termos utilizados para designar as ações de formação de usuários em bibliotecas. Entre as expressões mais utilizadas, Caregnato (2000) destaca as seguintes: educação de usuários, treinamento de usuários, orientação de usuários, instrução de usuários e, mais recentemente, alfabetização informacional, competência em informação e competência informacional.

Para efeitos desta pesquisa, optou-se pelo termo competência informacional, porque está relacionado à aprendizagem permanente, que é um dos principais desafios da educação na sociedade atual. Esse viés está presente no *Presidential Committe on Information Literacy: Final Report* da *American Library Association* (ALA, 1989 tradução nossa) que define pessoas competentes em informação como sendo:

[...] aquelas que aprenderam como aprender. Elas aprenderam como aprender, porque sabem como o conhecimento se encontra organizado, como encontrar a informação e como usar a informação de modo que outros

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

possam aprender deles. São pessoas preparadas para a aprendizagem ao longo da vida, porque elas sempre encontram a informação que precisam para qualquer tarefa e tomada de decisão.

Até a década de 1990, o foco das pesquisas e práticas se mantinha nas atividades de busca e uso da informação utilizando recursos e fontes disponíveis nas bibliotecas (DUDZIAK, 2003; 2007). No mesmo período, a ALA implantou vários programas de desenvolvimento da competência informacional, particularmente, em bibliotecas universitárias. Várias organizações se estabeleceram nos anos 90, e “[...] a *information literacy* ganhou dimensões universais, disseminando-se nos vários continentes, havendo uma busca constante pela elucidação do conceito, procurando torná-la acessível a um número cada vez maior de pessoas”. (DUDZIAK, 2003, p.29).

Em 1997, Christine Bruce introduziu uma nova perspectiva teórica e metodológica para competência informacional, baseada em sete facetas (*Seven Faces of Information Literacy*), nomeadamente: a concepção baseada nas tecnologias de informação; a concepção baseada nas fontes de informação; a concepção baseada na informação como processo; a concepção baseada no controle da informação; a concepção baseada na construção do conhecimento; a concepção baseada na extensão do conhecimento e a concepção baseada no saber (BRUCE, 2003). O seu trabalho introduziu uma nova perspectiva da competência informacional que tem sido pouco explorada na literatura da Ciência da Informação (LIMBERG; SUNDIN; TALJA, 2012). A autora designou essa abordagem de relacional ou fenomenográfica, por se concentrar nas variações da experiência de aprendizagem das pessoas.

Nesta década surgem várias instituições e organizações especializadas em competência informacional. Em 1997, foi criado o *Institute for Information Literacy* (IIL) da ALA, cujo objetivo inicial era de desenvolver as competências dos bibliotecários e de outros profissionais de informação para a implementação de programas que visassem propiciar o desenvolvimento competências e habilidades informativas nos usuários (BRUCE, 2003).

No contexto internacional, as organizações ligadas à competência informacional se multiplicaram e contribuíram para a redefinição permanente do conceito, assim como para a definição de padrões e normas de competência informacional, quer para a implementação de programas, quer para a avaliação dos estudantes.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

No ano 2000 foram publicados, no documento *“Information Literacy Competency Standards for Higher Education* da *American College Research Library (ACRL)*¹, os padrões para avaliação de competência informacional de estudantes do ensino superior, no qual são definidos os indicadores de desempenho e também os resultados esperados para os alunos da educação superior.

Outros padrões internacionalmente conhecidos são: o *Australian and New Zealand Institute for Information Literacy (ANZILL)* e o *Council of Australian University Librarians (CAUL)*. Em 2003, a ACRL lançou os modelos contendo as características para a implementação de um programa de competência informacional em bibliotecas. Na mesma lógica, destacar também o Modelo de Formação de Usuários (MOFUS) criado por Rendón Giraldo e Naranjo Vélez (2005; 2008), que tem sido utilizado nas bibliotecas públicas e universitárias da Colômbia.

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar o processo de formação de usuários da Biblioteca Central da Universidade Eduardo Mondlane de Moçambique, tendo como base os modelos de programas de competência informacional definidos pela ACRL (2003) e pelo MOFUS de Naranjo Velez e Rendón Giraldo (2008). Como objetivos específicos, visa identificar as atividades desenvolvidas durante o processo de formação, o perfil dos profissionais envolvidos e as barreiras enfrentadas no planejamento e execução do programa de formação de usuários desenvolvido na BCE.

Os resultados desta pesquisa podem ajudar os bibliotecários a melhorar os seus programas de formação de usuários, sobretudo nos países africanos onde, de acordo com Boro (2011), as práticas da competência informacional tendem a limitar-se ao desenvolvimento de habilidades de navegação na internet e no acesso à informação. O mesmo autor destaca a relativa desarticulação entre tais programas e os currículos educacionais das instituições educacionais.

Para o caso específico de Moçambique, são raras as pesquisas sobre a temática, sendo destacável a pesquisa de Manhique (2015), que constatou a integração incipiente da competência informacional nas bibliotecas universitárias do país. Desse modo, pretende-se com este trabalho verificar se houve alguma mudança em relação ao cenário encontrado na pesquisa anterior.

¹ Importa referir que desde o ano 2016 a ALA está discutindo a atualização dos padrões de competência informacional para o ensino superior com vista a adequá-los ao contexto atual.

2 PROGRAMAS DE FORMAÇÃO EM COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Os programas de competência informacional promovidos pelas bibliotecas universitárias devem obedecer a determinados parâmetros para facilitar a avaliação de sua eficácia. Vários modelos foram desenvolvidos visando à integração efetiva da competência informacional como uma atividade contínua e envolvente dentro das instituições de ensino superior, onde a biblioteca universitária assume a função central de formação de usuários.

De acordo com Campello (2009), a implementação de programas de letramento informacional implica a existência de práticas planejadas, fundamentadas em evidências e teorias, constando de atividades sistemáticas ou sequenciais.

Uma análise similar foi feita por Rendon Giraldo, Naranjo Velez (2005, p.47 tradução nossa) que descrevem a formação de usuários como:

[...] um processo que inclui o conjunto de ações contínuas, entre elas a troca de experiências e de conhecimentos voltados para a transformação permanente do usuário a partir da comunicação de saberes sobre o uso da informação. Como processo apresenta uma metodologia própria na qual se oferece uma série de atividades de aprendizagem que requerem da parte do formador, conhecimentos de atividades pedagógicas ligados ao processo de ensino e aprendizagem para que o usuário adquira e domine as competências e habilidades que lhe permitem formular a sua necessidade de informação, buscar, localizar, selecionar, analisar, avaliar e usar a informação para posterior transformação em conhecimento e comunicação de forma significativa.

Esta exposição indica que a formação de usuários está intrinsecamente ligada às unidades de informação, bibliotecas em particular que, no contexto da sociedade da informação, ampliam a sua função social de disponibilização de informação, fornecendo ferramentas de aprendizagem que possibilitam a apropriação e ressignificação da informação.

Vários modelos de programas de competência informacional foram desenvolvidos no contexto internacional, entre os quais o do *Information Literacy Institute – ACRL* (2003), que fornece características que servem de exemplo para as melhores práticas dos programas de competência informacional. No entanto, tais características não descrevem um programa específico, pois são aplicáveis aos objetivos e metas de cada instituição.

De acordo com o documento da ACRL (2003), um programa de competência informacional deve conter os seguintes elementos: missão, metas e objetivos, planificação, apoio administrativo e institucional, articulação com o plano de estudos, colaboração entre vários segmentos da universidade e uma pedagogia apropriada que fomente a aprendizagem,

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

pessoal qualificado, extensão e avaliação que vise melhorar o programa e funcione com “termômetro” para medir a consecução das metas e dos objetivos.

Um dos aspectos centrais deste modelo é a necessidade de definição do conceito ideal de competência informacional mais adequado aos objetivos do programa, assim como tratar o programa de competência informacional como uma atividade envolvente dentro da instituição. No âmbito das bibliotecas universitárias, o programa não funciona de forma isolada nas próprias bibliotecas, por isso deve buscar a colaboração contínua e permanente de todos os segmentos ativos da universidade.

A IFLA, no documento intitulado *Guidelines on information literacy for lifelong learning* (LAU, 2006), propôs diretrizes para a formação em competência informacional em bibliotecas universitárias e escolares, embora reconheça também a sua aplicabilidade em bibliotecas públicas. Este documento fornece dados para conduzir os esforços de formação em competência informacional de educadores, bibliotecários e facilitadores de informação a nível internacional, especialmente em países onde a competência informacional se encontra em níveis incipientes de desenvolvimento, como é o caso de Moçambique.

De acordo com este documento, o planejamento e a execução do programa competência informacional deve ter em conta os seguintes componentes básicos: conceitos básicos de competência informacional; adequação às normas internacionais; compromisso institucional e planejamento da ação; administração do processo de ensino e aprendizagem; profissionais qualificados; adequação às teorias de aprendizagem contemporâneas e, por fim, a avaliação dos resultados da aprendizagem.

Este documento é resultado da compilação das diretrizes, recomendações e conceitos desenvolvidos em outros documentos internacionais sobre a competência informacional. Entre eles, destacam-se o da ACRL, a *American Association of School Libraries* (AASL), o *Big Six*, um modelo de busca e uso de informações para resolução de problemas concebido por Eisenberg e Berkowitz (1997), todos nos Estados Unidos. Destaca-se também a contribuição dos trabalhos da *Society of College, National and University Libraries* (SCONUL) do Reino Unido, a *Australian and New Zealand Institute for Information Literacy*, assim como as contribuições do Fórum Mexicano de Alfabetização Informativa (IFLA/LAU, 2004, 2006).

Outra iniciativa visando à concepção de um modelo teórico e prático de formação de usuários foi desenvolvida por Rendón Giraldo e Naranjo Velez (2005; 2008), com a criação do Modelo de Formação de Usuários (MOFUS), tendo sido testado com sucesso na Biblioteca

Pública de Medellín na Colômbia. Este modelo está alicerçado em torno de três componentes fundamentais interrelacionados entre si:

- a) **Componente administrativo e de gestão**, que se relaciona com a necessidade de planejamento estratégico, assegurando a disponibilidade de recursos, sejam financeiros ou tecnológicos que permitem a operacionalização do programa. Através deste componente se estabelece um sistema de comunicação que facilita a articulação entre os usuários e os profissionais das unidades de informação;
- b) **Componente Pedagógico**, que inclui os modelos pedagógicos e seus componentes didáticos para o desenvolvimento do programa. Este modelo apresenta quatro componentes pedagógicos, designadamente: propósito e metas; o papel do formador; o papel do usuário e relação entre atores (formador-usuário);
- c) **Componente didático**, sendo um modelo educativo requer uma fundamentação teórica e demanda que o pessoal que executa a formação seja integrado numa equipa multidisciplinar. Assim, deve ficar claro que a didática inclui processo de ensino e aprendizagem que se relacionam o formador e o usuário como sujeitos sociais que compartilhem uma cultura. Nesta relação intervém o problema, os objetivos, os conteúdos, o método, a forma, os meios e recursos e a avaliação. (RENDÓN GIRALDO; NARANJO VELEZ, 2008).

A operacionalização de um programa de formação de usuários depende das condições de cada biblioteca, motivação dos usuários e formadores e o perfil de usuários para o alcance das metas e objetivos propostos. Assim, o MOFUS identifica quatro níveis de formação de usuários, notadamente: i) Informação e sua importância, ii) Busca e localização da informação; iii) Avaliação e análise da informação e, iv) Uso e produção da informação (RENDÓN GIRALDO; NARANJO VELEZ, 2008).

O MOFUS é um modelo complexo que comporta todos os elementos indispensáveis para a efetivação do processo de ensino e aprendizagem. Este modelo, embora concebido no âmbito das bibliotecas públicas e comunitárias, é também aplicável em outros tipos de bibliotecas, incluindo as universitárias que constituem foco da pesquisa aqui relatada.

3 Caracterização do contexto de realização da pesquisa

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

A Universidade Eduardo Mondlane (UEM) é a maior e mais antiga IES de Moçambique. Criada nos últimos anos do colonialismo português, em 1968, serve, na atualidade de matriz para a implementação de políticas públicas e estratégias voltadas ao ensino superior no país. Dentre as unidades orgânicas da Universidade consta a Direção de Serviços de Documentação (DSD), que coordena as atividades do Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane (SIBUEM), que é constituído por 19 bibliotecas setoriais, incluindo a (BCE), (MANGUE, 2007), que constitui o campo de estudo empírico desta pesquisa e foi escolhida por ser uma biblioteca de referência no país.

A Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) faz parte do (SIBUEM) e foi inaugurada em setembro de 2008, com a missão de oferecer serviços de informação à comunidade universitária da UEM, especialmente para as faculdades localizadas no Campus Universitário Principal. Tem como público-alvo, estudantes, docentes, investigadores e funcionários da UEM e de outras instituições de ensino superior e de investigação de Moçambique. (UEM, 2015). Esta biblioteca serve de referência para outras instituições de ensino superior do país e contribui para a capacitação de profissionais bibliotecários de outras instituições de ensino superior e de pesquisa de Moçambique.

A BCE oferece os seguintes serviços: atendimento aos usuários; consulta presencial; empréstimo domiciliar do material bibliográfico; empréstimo entre Bibliotecas; treinamentos formais e informais (individuais ou em grupos); acesso à Internet; visitas Orientadas; Reprografia (UEM, 2015).

Os espaços incluem uma sala de leitura, com capacidade para 430 lugares, na qual os utilizadores podem consultar o acervo, com uma zona de leitura informal de jornais diários e semanários e revistas de interesse geral. Na sala situa-se o balcão de atendimento, onde é possível obter informações inerentes ao funcionamento da BCE e do SIBUEM, solicitar apoio para pesquisa bibliográfica, requisitar ou devolver as obras destinadas ao empréstimo domiciliário. Os utentes podem consultar na sala de leitura presencial, obras de referência, livros, revistas, trabalhos de conclusão de curso de graduação, dissertações e teses, relatórios pedagógicos e institucionais, trabalhos de professores, livros antigos, vídeos, CDRom, DVD, entre outros.

Quanto aos recursos de informática, a sala de leitura possui 40 computadores, que são utilizados para a consulta do catálogo eletrônico, acesso aos periódicos eletrônicos, à pesquisa

bibliográfica e à formação de usuários (a BCE utiliza o termo treinamento usuários). A biblioteca garante o acesso à internet através da rede *wi-fi* disponível em todos os espaços da BCE (UEM, 2015).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS:

A primeira etapa da pesquisa consistiu no levantamento da literatura da Ciência da Informação e, a partir da leitura, análise e síntese dos textos selecionados elaborou-se o referencial teórico que fundamenta as discussões em torno da concepção e implementação de programas de competência informacional.

Esta pesquisa é de natureza descritiva, visto que procurou descrever, registrar e analisar as características, fatores e variáveis que se relacionam com um determinado fenômeno, no caso vertente, a concepção e implementação de um programa de competência informacional em uma determinada universidade.

Por outro lado, a pesquisa é de natureza qualitativa, porque não envolve tratamento estatístico de informação. Segundo Minayo (2010), esta abordagem permite trabalhar com o universo de significados, motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes, em que os fenômenos não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Caracteriza-se pela empiria e pela sistematização progressiva do conhecimento até à compreensão da lógica interna do grupo ou do processo estudado.

4.1 Instrumentos de coleta de dados

A coleta de dados foi feita através da aplicação de um questionário e realização de entrevista. O questionário continha questões fechadas e abertas que permitiram comentários, explicações e esclarecimentos adicionais sobre a pesquisa. Uma das vantagens desta técnica é que não exige contato direto com o campo de pesquisa empírica. O questionário utilizado estava dividido em duas partes: a primeira continha informações gerais sobre a biblioteca, seus serviços, perfil dos bibliotecários que compõem o quadro de funcionários. A segunda incluía informações específicas sobre a formação de usuários na BCE, principais intervenientes, modelos e conteúdos da formação. O mesmo foi elaborado a partir da análise dos parâmetros propostos pela ACRL (2003), IFLA (2009) e pelo Modelo de Formação de Usuários (MOFUS) de Rendón Giraldo e Naranjo Velez (2008).

A entrevista foi realizada seguindo um roteiro composto de 6 questões que foram sendo desdobradas em função das respostas do respondente. As questões versavam sobre a concepção, execução e avaliação do programa de formação de usuários da BCE. As respostas foram anotadas e analisadas conforme as categorias criadas na pesquisa aqui relatada.

4.2 Caracterização dos participantes da pesquisa

Como forma de assegurar a confidencialidade da identidade dos respondentes serão tratados como S1 e S2. S1 é servidor do Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane há mais de 20 anos e possui graduação em Biblioteconomia e Mestrado em Ciência da Informação. Na atualidade, exerce a função de responsável pelo Departamento de Referência da biblioteca, setor que é responsável por estruturar e desenvolver os planos de formação de usuários. S1 participou do estudo respondendo o questionário.

Quanto ao S2, tem formação em História e especialização em Documentação, sendo funcionário da BCE desde 2009. Atualmente, é gestor do Repositório Institucional, e desempenha a função de Chefe do Departamento de Informação digital, e participa do planejamento, execução e da avaliação da formação de usuários da biblioteca. S2 participou do estudo concordando a entrevista. A escolha da participação de S2 se deu por este ser um dos responsáveis pelo planejamento e compilação das estatísticas da formação de usuários

Como se pode notar, os S1 e S2 possuem uma trajetória profissional e acadêmica na área em que atuam, o que, em tese, poderia contribuir para uma melhor estruturação de um modelo de formação de usuários embasado nas teorias da competência informacional. No entanto, de acordo com os respondentes, grande parte dos colaboradores que atuam como “bibliotecários de referência” não têm formação específica na área, sendo oriundos de outras áreas, tais como História, Administração entre outras.

Este cenário pode ser adverso ao desenvolvimento da competência informacional na BCE, em decorrência das limitações teóricas e metodológicas para o exercício da profissão. Conforme Guimarães (1997), um profissional de informação competente é aquele que possui qualificação acadêmica e conhecimentos, que lhes permitam lidar com o ambiente cambiante propiciado pelas tecnologias da informação.

Os dados foram coletados em abril de 2017, e devido à distância geográfica entre o pesquisador e o campo de estudo empírico, o contato com S1 foi feito por correio eletrônico

e os esclarecimentos adicionais foram obtidos através de conversas via *Skype*. A entrevista também foi realizada via *Skype*.

5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção objetiva-se caracterizar a formação de usuários da BCE tendo como base as recomendações dos modelos MOFUS e ACRL. Por isso, foram criadas cinco categorias temáticas para a análise e discussão dos resultados. A primeira analisa o modelo de formação de usuários da BCE; a segunda identifica e descreve as atividades desenvolvidas no âmbito da formação; a terceira caracteriza os modelos pedagógicos adotados na formação; a quarta caracteriza o processo de avaliação das atividades de formação de usuários da BCE e a quinta aborda as principais barreiras enfrentadas no planejamento e execução de atividades de formação de usuários na BCE.

5.1 Modelo de formação da BCE

A execução de um programa de competência informacional exige que as bibliotecas definam as habilidades informacionais e conhecimentos que os usuários devem desenvolver. Para tal, recomenda-se que se estruture um modelo documentado que contenha os conteúdos, as etapas da aprendizagem da competência informacional, os modelos pedagógicos de aprendizagem, incluindo as formas utilizadas para a avaliação do programa.

Perguntou-se ao responsável pelo Serviço de Referência se a BCE adotava algum modelo de competência informacional para nortear o trabalho de formação de usuários. De acordo com S1, eles não adotam nenhum modelo específico, mas baseiam-se na experiência tradicional da biblioteca, que vem há anos exercendo esta função educacional.

Estes pressupostos podem retardar a evolução da BCE com vista a tornar-se uma instituição atuante perante os desafios de fomento de aprendizagem do século XXI. Assim, pode-se dizer que a BCE se enquadra no grupo das bibliotecas que, segundo Rendón Giraldo e Naranjo Velez (2008), consideram a formação de usuários como um serviço e não como um programa, pois embora exista um plano institucional visando desenvolver habilidades informacionais dos usuários da biblioteca, o mesmo carece de um modelo teórico e prático contendo as diretrizes, etapas e procedimentos da formação.

A aplicação de um modelo documentado permitiria estruturar a formação em níveis de acordo com as categorias de usuários, assim como avaliar a eficácia do programa de acordo

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

com indicadores e identificar possíveis falhas, permitindo, por conseguinte, a reajustá-lo para responder aos objetivos de aprendizagem previstos.

5.2 Atividades desenvolvidas no âmbito da formação

Segundo os respondentes desta pesquisa, a BCE realizou, em 2012, um estudo que constatou que os estudantes dos novos ingressos da universidade tinham dificuldades de explorar a biblioteca na sua plenitude, porque a realidade das escolas do ensino médio é caracterizada pela ausência de bibliotecas e, quando elas existem, não tem o mesmo grau de complexidade de uma biblioteca universitária. Por isso, os conteúdos do programa vinham sendo concebidos tendo em vista as necessidades deste grupo de usuários, apesar de nos últimos dois anos ter expandido para outros interessados internos e externos à universidade. A formação de usuários incide sobre um conjunto de atividades padronizadas, que incluem nos seguintes conteúdos:

QUADRO 1. Caracterização das atividades desenvolvidas na formação de usuários da BCE

Atividades desenvolvidas	Caracterização	Responsáveis
Visitas guiada à biblioteca	Familiarização com o ambiente da biblioteca; regras de funcionamento da biblioteca; apresentação dos setores e serviços da biblioteca; apresentação dos recursos informacionais disponíveis para a comunidade acadêmica; divulgação do Portal de Periódicos da UEM.	Diretor da Biblioteca Bibliotecários
Localização da informação nas estantes	Explicar como funciona uma biblioteca de acesso livre; instrução bibliográfica; exercitar a busca autônoma da informação nas estantes; métodos de conservação dos livros	Bibliotecários em colaboração com os estudantes – prática conjunta
Instrumentos de recuperação da informação	Instruir os alunos no uso dos instrumentos de recuperação de informação, nomeadamente, os catálogos eletrônico e manual; Exercitar o acesso remoto à informação.	Bibliotecários em colaboração com os
Estratégias de recuperação da informação no Portal de Periódicos assinados pela Universidade.	Destinado aos estudantes de pós-graduação, investigadores e professores para a busca da informação em bases de dados periódicos eletrônicos. Inclui a apresentação das bases de dados assinadas pela universidade	Bibliotecários em colaboração os estudantes
Administração dos Recursos Eletrônicos (<i>Electronic Resources Management</i>)	Demonstração dos aplicativos de gestão de citação e referências bibliográficas como o <i>Mendeley</i> .	Bibliotecários
Normalização de trabalhos científicos	A biblioteca não faz normalização, porque no entender do S1 essa tarefa é dos professores nas disciplinas de metodologia. Além disso, o país não tem uma norma específica para a elaboração de trabalhos científicos.	

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa

Desde que a BCE introduziu a formação de usuários, em 2010, o foco era para os estudantes de todos os cursos do primeiro ano de graduação da universidade e também

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

contemplavam serviços especializados de orientação aos estudantes da pós-graduação sobre as estratégias de busca de informação em bases de dados de periódicos. Porém, de acordo com S2, o aumento de recursos eletrônicos assinados pela universidade e, conseqüentemente, a criação do Departamento de informação digital em 2015, a BCE alargou o público-alvo para toda a comunidade acadêmica, e passou a priorizar formações para os docentes, pesquisadores e estudantes de pós-graduação. Este fato coincidiu com a criação do *Libhub*, um Portal que agrega todas as bases de dados de periódicos assinados pela UEM, incluindo algumas bases de dados de acesso livre, notadamente, o *Directory of Open Access Journals* (DOAJ), *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), entre outras.

Esta constatação encontra respaldo em Rendón Giraldo e Naranjo Velez (2008) que ressaltam que a formação de usuário deve ser uma atividade sistemática da biblioteca e orientada, tendo em consideração as categorias dos usuários, seus perfis, características, interesses e recursos disponíveis.

De acordo com o S1 e S2, com estas atividades de formação, a BCE pretende que os usuários desenvolvam as seguintes competências:

- Saber usar os recursos impressos e eletrônicos disponíveis no SIBUEM;
- Conhecer as ferramentas de informação em plataformas disponíveis via Internet;
- Ter acesso e uso do Portal de Recursos electrónicos do SIBUEM;
- Conhecer as funcionalidades e potencialidades do SIBUEM;
- Usar as fontes e ferramentas de pesquisa disponíveis nos Portais de Periódicos Electrónicos;
- Desenvolver competências e habilidades de pesquisa, recuperação e organização da informação técnico-científica.

A partir da análise das competências fomentadas pelo programa de formação de usuários da BCE, depreende-se que tais atividades se circunscrevem ao nível básico da competência informacional, conforme a proposta de Rendón Giraldo e Naranjo Velez (2008), ou de iniciação ou crescimento conforme Uribe Tirado (2012), na medida em que prioriza os aspectos instrumentais de acesso e busca da informação através das tecnologias de informação. Essa tendência contrasta com a concretude do conceito ideal de competência informacional, que destaca a necessidade de desenvolver competências e habilidades que exijam a mobilização de um pensamento reflexivo e atitude crítica que permitam a apropriação da informação e dela gerar conhecimento.

Na UEM, estas atividades têm como centro a biblioteca e, embora cumpram alguns requisitos descritos nos padrões da competência informacional para o ensino superior, se encontram desarticuladas com os currículos educacionais da universidade, dificultando a colaboração entre a biblioteca e os docentes. Conforme S2, a BCE tem enviado cartas-convite para a formação às Unidades Orgânicas da Universidade, mas, por vezes, não tem tido o retorno, o que dificulta o planejamento destas atividades.

Conforme referido na revisão teórica, uma das condições essenciais para a efetividade de um programa de competência informacional é sua integração no currículo, o que exige compromisso entre diferentes atores, tais como docentes, em particular os coordenadores de curso, bibliotecários, gestores da instituição e outros servidores. Desse modo, esta e outras bibliotecas universitárias nacionais são desafiadas a tornar a formação de usuário em atividade envolvente dentro da universidade.

5.3 Modelos pedagógicos de aprendizagem

Outro aspecto importante relativo à formação de usuários, conforme recomendações da ACRL (2003) e do MOFUS (2008), consiste no delineamento da metodologia a adotar, incluindo as estratégias pedagógicas que irão embasar a aprendizagem.

De acordo com S1, a formação se desenvolve a partir da exposição dos bibliotecários, formulação de questões pelos participantes e exercícios práticos. Nesse modelo, os bibliotecários desempenham a função de mediadores, que é um processo construtivista (VYGOTSKY, 1978; KUHLTHAU, 1991, 2008), descrito nos modelos acima referidos, que valoriza a construção do conhecimento pelo indivíduo a partir de um processo de mediação exercido pelos bibliotecários visando incrementar a aprendizagem significativa.

De acordo com a ACRL (2000), os cursos estruturados nesses moldes contribuem para a criação de um ambiente de aprendizagem centrado no estudante, no qual a resolução de problemas torna-se o foco e o pensamento crítico é parte do processo.

5.4 Avaliação das atividades de formação

Com o objetivo de conhecer a metodologia utilizada pela BCE para avaliação do programa de formação, perguntou-se como esta era realizada. S1 afirmou que a avaliação do programa é feita em dois momentos: a primeira, direcionada aos participantes por meio de um questionário anônimo no qual os respondentes avaliam os conteúdos e os outros aspectos

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

da formação. Este dado constitui um avanço com relação à pesquisa feita por Manhique (2014), que constatou que a avaliação da formação centrava-se, apenas, no número de participantes no programa. A conclusão da referida pesquisa apontava que a BCE avaliava como positiva toda a formação que tivesse grande participação dos estudantes.

O segundo momento da avaliação é feito pelos setores da biblioteca envolvidos no processo de formação, que verificam as estatísticas de participação (Quadro 2), incluindo a análise das respostas dos questionários aplicados, com o objetivo de ajustar os conteúdos em função das sugestões dos participantes. Em decorrência deste aspecto, nos últimos dois anos (2015-2017) a biblioteca foi introduzindo novos conteúdos para a formação, tais como demonstração dos aplicativos de gestão de citação e referências bibliográficas como o Mendeley, incluindo um novo curso de Administração dos Recursos Eletrônicos (*Electronic Resources Management*).

Esse fato encontra respaldo nos modelos MOFUS (2008) e ACRL (2003), que apontam que a avaliação deve ser integrada e vinculada a todos os aspectos da formação, que inclui os objetivos, os recursos, os facilitadores, a metodologia, os conteúdos do programa e os participantes. Conforme Marzal (2010), para além do próprio programa, a avaliação deve incluir, também, os objetivos da aprendizagem no que diz respeito às competências, aos conhecimentos, às atitudes, aos valores e às habilidades adquiridas pelos estudantes após o programa de formação. Uma integração efetiva destes elementos no processo de avaliação da formação de usuários da BCE permitiria a adequação das atividades conforme as exigências de aprendizagem da sociedade da informação.

Tabela 1: Número de participantes no programa de formação da BCE (2010-2016)

ANO	NÚMERO DE PARTICIPANTES
2010	273
2011	104
2012	200
2013	93
2014	75
2015	109
2016	117
TOTAL	971

Fonte: Elaborado a partir de dados da pesquisa

Vale ressaltar que, de acordo com os respondentes, a maioria dos que participam dos programas são estudantes dos cursos de Biblioteconomia, Arquivística e História, que são obrigados a participar por alguns professores que solicitam tal serviço à biblioteca, visto que

estes cursos têm disciplinas específicas que lidam com o tratamento documental e fontes de informação.

5.5 Barreiras para a promoção da competência informacional na BCE

Como barreira para a promoção da competência informacional, S1 e S2 mencionaram a falta de interesse da comunidade acadêmica em participar destes programas, sendo que a contribuição de alguns professores tem sido fundamental para que o programa seja desenvolvido. Isto sustenta a tese patente nos modelos de programas de competência informacional discutidos anteriormente de que o sucesso de um programa de desenvolvimento de habilidades informacionais só é possível com o engajamento de todos os setores da universidade, que inclui bibliotecários, professores, estudantes, setor administrativo.

Outra barreira mencionada diz respeito à falta de recursos humanos qualificados, capazes de promover um programa de competência informacional dentro dos padrões recomendados. Geralmente, este é um principal entrave ao desenvolvimento das bibliotecas em Moçambique, visto que são poucos os profissionais de informação com qualificações específicas nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Este cenário deve-se à origem recente dos cursos de graduação em biblioteconomia e documentação no país, cujos créditos são atribuídos à Escola Superior de Jornalismo, que em 2010, criou o primeiro curso de Biblioteconomia e Documentação. Antes, os profissionais eram formados no Centro de Informação e Documentação de Moçambique (CIDOC), que tem a missão de formar técnicos de nível médio em matérias ligadas ao processamento técnico da informação para as bibliotecas (MANHIQUE, 2014).

A principal constatação reside no desconhecimento dos fundamentos conceituais, teóricos e metodológicos da competência informacional, um cenário que retarda a mudança de paradigma de formação de usuários da BCE, de uma perspectiva tradicional que focaliza os recursos de informação, para uma perspectiva cujo enfoque é a aprendizagem.

Conclusão diferente foi observada por Mata, Casarini e Marzal (2016), que constataram que a inserção da temática da competência informacional nos cursos de Biblioteconomia do Brasil está em processo de consolidação. Este é o caminho que a biblioteca universitária moçambicana deve seguir, tendo em vista acompanhar os desafios da educação e da aprendizagem do século XXI.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar o processo de formação de usuários da Biblioteca Central da Universidade Eduardo Mondlane de Moçambique, tendo como base os modelos de programas de competência informacional definidos pela ACRL (2003) e pelo MOFUS (2008) de Velez e Rendón Giraldo (2008). Como objetivos específicos, procurou-se identificar as atividades desenvolvidas durante a formação dos usuários da BCE, o perfil dos profissionais envolvidos e verificar as barreiras enfrentadas pela BCE no planejamento e execução de um programa de formação de usuários.

A principal constatação da pesquisa reside na ausência de um modelo específico na BCE, o qual deveria descrever as características do programa, seus principais objetivos e resultados esperados. A análise dos resultados leva-nos a concluir que a BCE entende a competência informacional como serviço e não, necessariamente, como programa. Esse fato pode estar na origem da relativa desarticulação entre a biblioteca e os demais segmentos da universidade, tornando a formação de usuários uma atividade restrita à biblioteca e, de certa forma, sem grandes vínculos observáveis com os currículos da universidade embora os respondentes mencionem o papel de professores para o encaminhamento dos alunos às atividades oferecidas pela biblioteca.

As principais atividades desenvolvidas pela BCE têm enfoque em questões instrumentais de uso das tecnologias de informação e comunicação, localização e recuperação da informação nas estantes e nas bases de dados. Sob o aspecto teórico, essas atividades se enquadram no primeiro nível da competência informacional (DUDZIAK, 2003; RENDÓN GIRALDO E NARANJO VELEZ; 2008, URIBE TIRADO, 2012), pois não demandam dos usuários o pensamento crítico de seleção e uso desses recursos. Quer dizer, a competência informacional é tida como “acúmulo” de habilidades de acesso e recuperação da informação e não como um mecanismo para desenvolver a autonomia do indivíduo para ser capaz de aprender continuamente.

Desse modo, é mister o aprofundamento teórico e metodológico da formação desenvolvida pela BCE, que deve ser acompanhado pela capacitação crescente dos seus profissionais para assegurar a eficiência e eficácia no desenvolvimento de habilidades informacionais dos usuários, assim como a elaboração de um programa de competência informacional embasado nas teorias vigentes na Biblioteconomia e Ciência da informação.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

Ressalta-se ainda a necessidade de estimular as pesquisas sobre a temática e tornar a discussão da competência informação como assunto de rotina entre pesquisadores e bibliotecários de Moçambique.

REFERÊNCIAS

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Características de los programas de alfabetización en información que sirven como ejemplo de las mejores prácticas. **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios**, n. 70, 2003, p. 67-72.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Information Literacy competency for higher education. Chicago: ALA, 2000. Disponível em <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf> acesso 26 de dezembro 2013.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **ETD – Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 30-50, jun. 2005. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003088&dd1=38039>. Acesso em: Setembro 2012.

BARO, Emmanuel E.; ZUOKEMEFA, Timi. Information literacy programmes in Nigeria: a survey of 36 university libraries. **New Library World**, Vol. 112 2011, pp.549-565, <https://doi.org/10.1108/03074801111190428>, Acesso 26 jun. 2017.

BRUCE, Christine Susan. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. **ANALES DE DOCUMENTACIÓN**, nº 6, p. 289-294, 2003.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, n. 1, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004619&dd1=f236c> Acesso em: Setembro, 2012.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p.23-35, jan./abr., 2003.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. **Ponto de Acesso**, v.1, p. 88-98, 2007. Disponível em <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1396>, acesso 10 de jul. 2017.

LAU, Jesús. **Guidelines on Information Literacy for lifelong learning**. Universidad Veracruzana, Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información, 2006. Boca del Río, Veracruz, México Revied, 2006. Disponível em: <http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf> Acesso em: 20 Março. 2013.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

LEANDRO DA MATA, Marta; DE CASTRO SILVA CASARIN, Helen; MARZAL, Miguel Ángel. A competência informacional como disciplina curricular na formação de bibliotecários na Espanha e no Brasil. In: **Anales de Documentación**. Universidad de Murcia, 2016. Disponível em <http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/3447>, Acesso 2 jun.2017.

LIMBERG; Louise; SUNDIN, Olof; TALJA, Sanna. Three Theoretical Perspectives on Information Literacy. **HUMAN IT**, 11.2(2012): 93–130.

MANGUE, Manuel Valentim. **Consolidação do Processo de Informatização em Sistemas de Bibliotecas Universitárias da África do Sul, Brasil e Moçambique**. 2007. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007

MANHIQUE, Ilídio Lobato Ernesto Manhique. **Competência informacional e o desafio das bibliotecas universitárias: o caso da Biblioteca Central da Universidade Eduardo Mondlane de Moçambique**. 2014. 152f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, 2014. Disponível em <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/18376/1/DISSERTAÇÃO%20-%20ILIDIO.pdf>, acesso 10 de jul. 2017.

MANHIQUE, Ilídio Lobato Ernesto. Competência Informacional e a missão Em Bibliotecas Universitárias: Níveis De Integração Em Bibliotecas Universitárias De Moçambique. **RICI: R.Ibero-amer. Ci. Inf.**, ISSN 1983-5213, Brasília, v. 7, n. 1, p. 17-31, jan./jul. 2014. Disponível em <http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/11351>, acesso em 26 de junho de 2017.

MARZAL, Miguel Ángel (2010). «La evaluación de los programas de alfabetización en información en la educación superior: estrategias e instrumentos». En: «Competencias informacionales y digitales en educación superior» [monográfico en línea]. **Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)**. Vol. 7, n.º 2. UOC. Disponível em <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v7n2-marzal/v7n2-marzal>, acesso 9 de dezembro 2012.

RENDÓN GIRALDO, Nora Elena; NARANJO VÉLEZ, Edilma. **Modelo de formación de usuarios de la información – MOFUS**. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, Centro de Investigaciones em Ciência de La Información. Grupo de Investigación en Usuarios de la Información, 2008.

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE. Regulamento dos serviços de documentação. Maputo: Direção dos Serviços de Documentação, 2015.