

Rosa Manuela Teixeira Pinto Munguambe
Gustavo Henrique de Araújo Freire

Política, regime e competência em informação

*o sistema de biblioteca da Universidade
Eduardo Mondlane (SIBUEM) – Moçambique*

 Editora
UFPB



Política, regime e competência em informação

*o sistema de biblioteca da Universidade
Eduardo Mondlane (SIBUEM) – Moçambique*



Reitora
Vice-Reitora
Pró-Reitora PRPG

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

VALDINEY VELOSO GOUVEIA
LIANA FILGUEIRA ALBUQUERQUE
GUILHERME ATAÍDE DIAS



Editora
UFPB
Diretor
Coordenadora de editoração
Chefe de produção

EDITORA UFPB

NATANAEL ANTÔNIO DOS SANTOS
SÂMELLA ARRUDA ARAÚJO
JOSÉ AUGUSTO DOS SANTOS FILHO

Conselho editorial

Adailson Pereira de Souza (Ciências Agrárias)
Eliana Vasconcelos da Silva Esrael (Linguística, Letras e Artes)
Fabiana Sena da Silva (Interdisciplinar)
Gisele Rocha Côrtes (Ciências Sociais Aplicadas)
Ilda Antonieta Salata Toscano (Ciências Exatas e da Terra)
Luana Rodrigues de Almeida (Ciências da Saúde)
Maria de Lourdes Barreto Gomes (Engenharias)
Maria Patrícia Lopes Goldfarb (Ciências Humanas)
Maria Regina Vasconcelos Barbosa (Ciências Biológicas)

Conselho científico

Maria Aurora Cuevas-Cerveró (Universidad Complutense Madrid/ES)
José Miguel de Abreu (UC/PT)
Joan Manuel Rodríguez Diaz (Universidade Técnica de Manabí/EC)
José Manuel Peixoto Caldas (USP/SP)
Letícia Palazzi Perez (Unesp/Marília/SP)
Anete Roese (PUC Minas/MG)
Rosângela Rodrigues Borges (UNIFAL/MG)
Silvana Aparecida Borsetti Gregorio Vidotti (Unesp/Marília/SP)
Leilah Santiago Bufrem (UFPR/PR)
Marta Maria Leone Lima (UNEB/BA)
Lia Machado Fiuza Fialho (UECE/CE)
Valdonilson Barbosa dos Santos (UFCG/PB)

Editora filiada à:



Rosa Manuela Teixeira Pinto Munguambe
Gustavo Henrique de Araújo Freire

**Política, regime e competência
em informação**
o sistema de biblioteca da Universidade
Eduardo Mondlane (SIBUEM) – Moçambique

Editora UFPB
João Pessoa
2020

Direitos autorais 2020 – Editora UFPB.

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS À EDITORA UFPB.

É proibida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio.

A violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998) é crime estabelecido no artigo 184 do Código Penal.

O conteúdo desta publicação é de inteira responsabilidade do autor.

Projeto Gráfico Editora UFPB
Editoração Eletrônica e Design da Capa Mônica Câmara
Imagem/Capa Pixabay

Catálogo na fonte:

Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba

M966p Munguambe, Rosa Manuela Teixeira Pinto
Política, regime e competências em informação:
o sistema de biblioteca da Universidade Eduardo
Mondlane (SIBUEM) – Moçambique / Rosa Manuela
Teixeira Pinto Munguambe, Gustavo Henrique de Araújo
Freire. – João Pessoa : Editora UFPB, 2020.

273 p. : il.

Recurso digital (8 MB)

Formato: PDF

Requisito do Sistema: Adobe Acrobat Reader

ISBN: 978-65-5942-059-9

1. Ciência da informação. 2. Políticas de informação.
3. Regime de informação. 4. Competência em informação.
5. Propriedade intelectual. 6. Direito autoral. 7. Sistema de
biblioteca – SIBUEM. 8. Moçambique. I. Freire, Gustavo
Henrique de Araújo. II. Título.

UFPB/BC

CDU 02

*Livro aprovado para publicação através do Edital N° 01/2020/Editora Universitária/
UFPB - Programa de Publicação de E-books.*

EDITORA UFPB Cidade Universitária, Campus I, Prédio da editora Universitária, s/n
João Pessoa – PB
CEP 58.051-970
<http://www.editora.ufpb.br>
E-mail: editora@ufpb.br
Fone: (83) 3216.7147

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	07
2 POLÍTICA, REGIME E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: GÊNESE, DIÁLOGOS E POSSIBILIDADES.....	15
2.1 Políticas de informação: da gênese ao conceito	17
2.2 Regime de informação.....	50
2.3 Competência em informação: das dobras de reflexão à pluralidade dos conceitos.....	74
2.3.1 <i>Práticas para as competências em informação</i>	108
2.3.2 <i>Parâmetros que servem como indicadores para verificar as competências em informação</i>	115
2.3.3 <i>Objetivos para a construção de competências em informação</i>	132
2.3.4 <i>Instrumentos de avaliação da competência em informação e aprendizado contínuo</i>	142
3 CARTOGRAFIA DAS BIBLIOTECAS EM MOÇAMBIQUE	171
4 POLÍTICA DE INFORMAÇÃO.....	176
5 O REGIME DE INFORMAÇÃO.....	190
6 AÇÃO DE INFORMAÇÃO NO REGIME DE INFORMAÇÃO COM VISTA À COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO	196
6.1 Ação de informação	196
6.2 Competência em informação dos funcionários com cargo de chefia-gestores.....	210
6.3 Política de informação para a Biblioteca Central da UEM e plano de ação.....	219

<i>6.3.1 Estratégias de ação de informação</i>	<i>223</i>
<i>6.3.2 Propriedade intelectual e direito autoral</i>	<i>226</i>
<i>6.3.3 Procedimento de implementação da política de informação</i>	<i>226</i>
<i>6.3.4 Áreas prioritárias.....</i>	<i>227</i>
<i>6.3.5 Procedimentos para a preparação e submissão de projetos de desenvolvimento de ações de informação</i>	<i>228</i>
<i>6.3.6 Ética na realização nas ações de informação</i>	<i>228</i>
<i>6.3.7 Plano de ação: elementos que correspondem a um plano de ação</i>	<i>228</i>
7 CONCLUSÕES PRELIMINARES: POLÍTICA, REGIME DE INFORMAÇÃO E COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO	230
8 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	236
REFERÊNCIAS	253
SOBRE OS AUTORES.....	273

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento científico e tecnológico mundial que se tem registrado a partir da segunda metade do século XX resulta do importante papel que a informação tem vindo a ocupar nas novas funções de organização, difusão e uso da informação como recurso para a geração de novos conhecimentos e na melhoria da qualidade de vida da sociedade.

Assim sendo, o desenvolvimento tecnológico, consequência da revolução industrial, trouxe consigo a invenção da imprensa, provocando a explosão documental e contribuindo, dessa forma, para desmistificar o uso da informação que até então era restrito a um pequeno grupo da burguesia. A informação torna-se, assim, matéria-prima para o desenvolvimento de conhecimentos na sociedade.

Dessa forma, com o avanço da utilização das tecnologias de informação e comunicação, o trânsito da informação galgou limites significativos, acarretando um crescimento vertiginoso nos modos de produção informacional, haja vista a vasta camada de dados, informação e conhecimento demandada e lançada no mundo contemporâneo. A expansão desse movimento cristalizou a informação como um componente essencial no processo de tomada de decisão econômica e política da sociedade, disponível em diferentes suportes, ou seja, em diferentes artefatos tecnológicos.

Esse fato gerou um caos informacional no mundo que, sem controle do limite/trânsito da informação produzida, acarretou a tão propalada explosão informacional, responsável pela transição do regime industrial – constituído pelas TIC – para o regime de informação instaurado na sociedade da informação.

Com o advento da Revolução Industrial, o conhecimento técnico começou a adquirir a importância que inegavelmente tem

para o sistema produtivo na sociedade da informação, especialmente no que diz respeito ao processo de produção de bens (ARAÚJO, V., 1991), tendo como matéria-prima a informação para o aumento da produtividade.

Nesse sentido, segundo Choo (2003), a tomada de decisões em uma organização requer informações capazes de reduzir a incerteza, pois é a necessidade de informação que guia a necessidade de tomada de decisão – no caso vertente da Biblioteca Central da Universidade Eduardo Mondlane (BCE), a necessidade de mudança de atitude.

Desse modo, abordagens em volta de sua importância para o desenvolvimento da sociedade são discutidas na literatura acadêmica e ocupam uma grande dimensão na procura da satisfação adequada ao usuário. Essas discussões emergem pela demanda de informação cada vez mais crescente do usuário, exigindo disponibilização no momento certo e de forma rápida, numa sociedade de informação que prima pela economia do tempo e espaço com vista a enfrentar a competitividade, isto é, a compressão do tempo pela compressão do espaço.

Essa forma de lidar com a informação passou a exigir novas ações a nível político, econômico, social e cultural, partindo do princípio de que o novo paradigma da sociedade auxilia-se do conhecimento e da capacidade que o indivíduo possui de aprender e inovar com o objetivo de poder colocar sua produção no mundo da competitividade.

Isso ocorre de forma diferencial e desigual a partir do uso do conhecimento tácito que, para Choo (2003), constitui uma fonte de vantagem competitiva e é constituído do *know-how* subjetivo, dos *insights* e instruções que uma pessoa tem depois de estar imersa numa atividade por um longo período de tempo.

Por sua vez, todos os indivíduos ligados a uma instituição, sejam os funcionários ou agentes externos, aprendem novas capacidades

e competências por meio de treinamento ao longo do tempo, ou seja, aprendem a converter o conhecimento tácito, pessoal, em conhecimento explícito (conhecimento formal fácil de transmitir entre indivíduos e grupos, frequentemente codificado em regras, especificações, e assim por diante) capaz de promover a inovação e o desenvolvimento de novos produtos.

No entanto, as organizações devem ter capacidade de usar o conhecimento tácito – fonte de vantagem competitiva – pois, para vencerem a incapacidade de aprender, devem desenvolver a capacidade de aprendizagem criativa e adaptativa (CHOO, 2003) ao longo da vida dos seus colaboradores e da própria instituição.

A educação ao longo da vida é considerada como uma atividade educacional que tem por objetivo atualizar e desenvolver o conhecimento e as habilidades profissionais do trabalhador, de forma a permitir um melhor desempenho da sua função (CRESPO; RODRIGUES; MIRANDA, 2006). Por outro lado, prepara o indivíduo para executar melhor aquilo que já realiza e focalizar o modo como fazer, capacitando-o para atuar na realidade atual, como também para o futuro (PROSDÓCIMO; OHIRA, 2000).

Levando em conta a força dessas considerações, acredita-se que a competência em informação pode ser o primeiro passo para a compreensão de que a informação é um fator intrínseco a qualquer atividade. Fator esse que pode e deve ser conhecido, processado, compreendido e utilizado pela consolidação de serviços, produtos e sistemas de informação.

A mudança para a modernidade torna-se uma das marcas mais expressivas da época que se configura nas profundas alterações dos modos de viver e estar no mundo. O ritmo acelerado desse processo confunde os indivíduos ao mesmo tempo em que impõe uma nova sociabilidade e termos como “sociedade da informação”, “sociedade do conhecimento”, “sociedade da aprendizagem” – ícones da propalada pós-modernidade.

Essa nova sociabilidade está relacionada à competência em informação como uma rede tentacular que se infiltra na construção do conhecimento em todos os mundos sociais, contribuindo para a liberdade do indivíduo oprimido pela falta de informação.

A Ciência da Informação não pode enrijecer-se. É importante que se reflita sobre sua responsabilidade social, uma vez que ela não deve se restringir aos limites do território conquistado, não pode se tornar limitada e limitadora para não correr o risco de ser precursora de novas atitudes inerentes aos regimes e políticas de informação.

Esse campo científico originou-se e vem sendo desenvolvido em uma agenda de projetos que visa a solução de problemas relacionados principalmente à recuperação da informação disponível na massa documental, dispersa em diversos suportes como consequência da explosão da informação.

Inicialmente, tratava-se de compreender as questões relacionadas ao fenômeno da explosão informacional e oferecer-lhe soluções com base nas emergentes tecnologias de informação. Uma das soluções para esse problema informacional ainda passa pela necessidade de se criar diferentes tipos de capacitação para fornecer aos usuários as ferramentas para melhor atuar na sociedade contemporânea.

Dessa forma, ter as competências em informação, ou seja, ter as habilidades para melhor agir nas diversas fontes de informação, assim como otimizar o uso das tecnologias digitais de informação e comunicação, torna-se fundamental, principalmente por parte dos profissionais de informação na nova sociedade que se vislumbra.

Nesse contexto, a necessidade de informação exige mudanças de tarefas de cunho manual e das consideradas como de execução em feitos de informação e comunicação, exigindo do homem atual: maior capacidade cognitiva, manuseio de informações e ampliação das atividades com foco no conhecimento, além de habilidade e

atitude proativa. Podemos ver que as ações de informação nas políticas e regimes de informação mudam.

Nesse viés, utiliza-se a abordagem do regime de informação centrado sob os aspectos do modelo político, social e gerencial apresentado por González de Gómez (2002, p. 34), que o defende como sendo o regime de informação:

Um modo de produção informacional dominante numa formação social, conforme no qual serão definidos sujeitos, instituições, regras e autoridades informacionais, os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os arranjos organizacionais de seu processamento seletivo, seus dispositivos de preservação e distribuição.

Pelo fato de tratar-se de uma sociedade de informação baseada em tecnologias digitais de informação e comunicação para recuperar a informação de forma rápida e eficiente, nos debruçamos também sobre os aspetos de regime de informação, os artefatos tecnológicos e sobre a viabilidade da disseminação da informação por e através do meio físico, tendo como suporte a definição de Frohmann (1995).

O autor defende que o regime de informação deve ser compreendido como qualquer sistema estável ou rede na qual os fluxos informacionais transitam por determinados canais de produtores específicos, via estruturas organizacionais específicas, para consumidores ou usuários específicos.

Por conseguinte, as políticas de informação, no âmbito do regime de informação na acepção de Freire, G. (2008), podem ser consideradas como sendo 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.

Portanto, contextualizar o tema desta obra na Ciência da Informação é reconhecer que essa ciência reflete o conceito de regime de informação e competências em informação sob os mais diversos pontos de vista, pois, aberta à prática interdisciplinar, viabiliza o diálogo que integra e concilia os fenômenos que interferem na gênese, organização e uso da informação.

Entretanto, porque se pretende refletir acerca de questões ligadas ao saber agir do bibliotecário com a informação ao longo do trabalho, foi adotada a expressão competências em informação. Em alguns casos poderá aparecer a expressão competência informacional, mas como forma de uniformização à definição de algum autor.

Segundo Dudziak (2010), a adoção da tradução do conceito *information literacy* como competências em informação parece ser a melhor escolha, por ter significado mais abrangente, além de ser aceita e valorizada tanto na área educacional quanto nos círculos profissionais e principalmente na área de biblioteconomia.

Nesse contexto, os profissionais da informação/ bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Eduardo Mondlane – Moçambique (BCE) precisam desenvolver competências em informação para atuar na sociedade contemporânea, onde a demanda do usuário exige a satisfação em tempo e espaço real.

Esta obra procura contribuir com mecanismos para o auxílio na formação ao longo da vida de competências em informação dos bibliotecários, para fazer face a este novo contexto e ao alcance dos objetivos da BCE.

Ao aproximar as temáticas de política de informação, regime de informação e competências em informação no contexto dos bibliotecários do SIBUEM de Moçambique, emergiram indagações e reflexões sobre a atuação desses profissionais da informação nos espaços da Biblioteca, onde o ato de participar, de aprender, de

transmitir e disseminar informação fortalece o processo contínuo de conhecimento e de informação.

Essas ponderações parecem adequadas como introdução desta obra, que tem como tema o diálogo entre a política de informação, regime de informação e competências em informação dos bibliotecários do SIBUEM – Moçambique.

As megatendências da vida atual (revolução tecnológica, consciência ambiental, globalização cultural, conexão planetária, virtualização do mundo, dentre outras), além de atravessarem a economia global e a mundialização, estão também se projetando em todos os níveis da sociedade.

Assim, nesse viés, a temática de política e regime de informação sob a competência em informação torna-se desafiante diante dos chamados desmobilização em prol do potencial criador e gerador de soluções que ultrapassam limites demarcados pela sociedade da informação, sobretudo nos parâmetros que estreitam o campo de ação desse profissional.

Dentro dessa perspectiva, falar sobre política e regime de informação e seus diálogos nas competências em informação dos bibliotecários requer uma discussão sobre esse profissional em transformação e ao mesmo tempo transformador da sociedade, conhecedor da pluralidade de significados e da sua realidade dentro de um mundo sógnico.

Partimos do pressuposto de que existem discursos harmônicos entre política e regime de informação e competências em informação permeando os espaços informacionais do SIBUEM – Moçambique. Assim sendo, não podemos deixar de considerar a relação existente entre a universidade e a biblioteca na apropriação do conhecimento.

Ambas as instituições estão inseridas no conceito de sistemas informacionais como espaços de inclusão social de uma sociedade aprendente, voltada não somente para atender à crescente demanda

por informação, mas também para atuar na dimensão social e no despertar de um contínuo processo de aprendizagem que gera oportunidade para os desfavorecidos (ASSMANN, 2000).

Desse modo, ressalta-se o potencial dialógico entre política de informação – regime de informação – competências em informação, visto que é possível congregiar realidades que trazem no seu interior o velho e o novo, fomentando a convergência de pensamentos voltados para os mecanismos de articulação do conhecimento no contexto da Ciência da Informação.

Nessa perspectiva, o desenvolvimento das competências em informação pode ser influenciado pela política de informação e regime de informação da sociedade em que a biblioteca estiver inserida, seja de nível macro (em nível da administração superior da UEM) ou micro (da BCE), em que as descrições das ações de informação façam parte inseparável do desenvolvimento das competências em informação do funcionário da biblioteca.

2 POLÍTICA, REGIME E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: GÊNESE, DIÁLOGOS E POSSIBILIDADES

Destaca-se que a base teórica desta obra norteou as possibilidades do fazer científico. Contudo, não dispensou a observação atenta diante do que a realidade tem a dizer, visto que a historicidade do tema conduz a imaginar e a criar, lendo e relendo numa escrita permeada por pré-noções determinadas sempre sob um ponto de vista.

Nesse sentido, podemos dizer que a episteme norteadora desta obra propiciou discutir política de informação, regime de informação e competências em informação no âmbito da Ciência da Informação e no contexto da sociedade da informação, buscando compreender e analisar as peculiaridades e semelhanças que as ligam.

Assim, devemos unir diferentes áreas do saber a fim de edificar um conjunto que venha a colaborar para a construção social concreta das práticas e do fazer bibliotecário, ocorridas nas relações sociais, no uso, na ação, nos atos e maneiras de tornarem proveitosas as ocasiões do dia a dia, como ler, conversar, perambular, (con)viver (CERTEAU, 1994).

A emergência de novos campos do conhecimento e suas relações interdisciplinares é um processo dinâmico e evolutivo que ainda não se concluiu, mas no qual a Ciência da Informação segue sua orientação. Nesta obra, à procura de entender um caso específico da BCE, faremos, em algum momento, referência a certas características do Brasil, não em forma de comparação, mas para elucidar algumas posições, uma vez que, à semelhança de Moçambique, o Brasil é um país do terceiro mundo com diversidades culturais.

A fundamentação teórica sobre política e regime de informação, bem como os modelos das práticas de informação, indicadores e parâmetros das competências em informação, foi construída a partir de buscas realizadas de fevereiro de 2016 a junho de 2017 no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD).

A escolha por essas bases de dados deve-se ao fato de o Portal Capes disponibilizar extenso acervo da produção científica nacional e internacional em formatos diversos, e ao fato de a BDTD agregar teses e dissertações produzidas nas diversas instituições de ensino nacionais, o que possibilita melhor discussão do tema em diversos níveis, assim como faz conhecer o que já foi feito de pesquisa nessa temática.

Para a construção teórica da política de informação e do regime de informação, foram usadas as palavras-chaves “regime *and* política de informação” (numa única expressão com operador booleano “*and*”) e “regime de informação *and* regime”, “política de informação *and* política”.

Quanto à construção teórica das competências em informação foram usadas as palavras-chaves “*information literacy*” *and* “*literacy*” (em uma única expressão com o operador booleano “*and*”), bem como suas correspondentes em português “competência informacional” *and* “competência”, “alfabetização em informação” *and* “alfabetização” “modelos de práticas informacionais” *and* “práticas em informação”.

Ademais, nenhum recorte cronológico ou idiomático foi estabelecido. Título, resumo e seções dos documentos recuperados foram analisados para verificar se, de fato, apresentavam algum modelo de práticas informacionais e de competência em informação.

2.1 Políticas de informação: da gênese ao conceito

A penetrabilidade das tecnologias de informação na vida diária dos indivíduos e no funcionamento e transformação da sociedade como um todo constitui um dos principais indicadores do desenvolvimento da sociedade da informação (MIRANDA, 2000). Conforme Oliveira e Bazi (2008, p. 116):

Essa relação do homem com a técnica e a tecnologia sofre profundas alterações ao longo do século XX, motivada pelas duas guerras mundiais, pela industrialização do ocidente e em função da importância que a humanidade tem dado, especialmente, nos últimos 50 anos à preservação e transmissão do conhecimento (OLIVEIRA; BAZI, 2008, p. 116).

De acordo com Giannasi (1999, p. 21) e Miranda (2000), existem três elementos que podem caracterizar a introdução da sociedade da informação: a reestruturação produtiva, a evolução tecnológica (eletrônicas emergentes) e a reorganização política.

Enfatizando a importância das tecnologias eletrônicas como promotoras da mudança para esta nova era – a sociedade da informação –, que coloca o caráter mediador do bibliotecário com novas ações, Freire, G. e Munguambe (2016) 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 de informação e comunicação.

As tecnologias eletrônicas de informação e comunicação trouxeram possibilidades antes impossíveis às outras gerações; elas ampliaram a divulgação das obras artísticas e literárias. Em

contrapartida, criaram dificuldades para controlar os seus usos; muitos deles ocorriam em prejuízo dos interesses dos criadores.

Desta feita, com a difusão da imprensa no século XV e o surgimento do liberalismo econômico como doutrina e prática, o princípio do *laissez-faire* (deixar fazer) ratificou a lei da oferta e da procura como função de um mercado livre, exigindo a intervenção do Estado na regulamentação do processo produtivo da informação (FRAGOSO, 2001).

Cada evolução tecnológica sugere uma reestruturação produtiva com vista ao enquadramento da produção no contexto das demandas emergentes na sociedade. Por conseguinte, essa nova reestruturação produtiva, no novo contexto de tecnologias eletrônicas de informação que provocou a explosão da informação após a Segunda Guerra Mundial, exigiu formas atualizadas de controle regulamentadas na tramitação e produção da informação, envolvendo a construção ou reavaliação de políticas adequadas ao novo cenário de informação – a política de informação.

A política de informação tem como importante marco histórico no seu fluxo de desenvolvimento científico e tecnológico o lançamento do satélite *Sputnik* pela antiga extinta União das Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS), em 1957. No momento, outras potências do ocidente alertaram-se para a vulnerabilidade dos seus sistemas de informação e a necessidade de um gerenciamento governamental rumo à modernização da estrutura produtiva (DIAS; SILVA; CERVANTES, 2012).

A partir dos anos 1950, graças ao desenvolvimento originado nos Estados mais desenvolvidos do Ocidente e à pesquisa científica mais avançada, tem início a construção de políticas de informação voltadas para o avanço científico e tecnológico incentivadas pelos Estados, que passaram a promover a importância da ciência e da tecnologia (C&T) como elemento modernizador da estrutura produtiva (AUN, 2001).

Esse inesperado evento levou o Governo dos Estados Unidos da América (EUA), por exemplo, a concluir que a informação científica circulava mal mundialmente. Movidos pela sensação de carência e ineficácia, os EUA iniciaram, na década de 1960, uma política de informação científica e tecnológica com aspecto mais abrangente (AUN, 2001).

Nos EUA, a política é explicitada no documento *Weinberg* (nome do relator do projeto), dando início ao novo formato de construção política, divulgada pelo presidente John Fitzgerald Kennedy em 1963. Nesse informe, a comunidade científica e o Governo são responsabilizados pela transferência da informação e por uma proximidade informacional das pesquisas fundamental, aplicada, tecnológica e industrial.

Ademais, o relatório faz um alerta às principais comunidades científicas mundiais que passam, junto a seus governos, a estabelecer políticas de informação denominadas de caráter científico e tecnológico, em que o poder do controle da informação responsável pelo desenvolvimento técnico-produtivo fica dividido entre os Estados e a C&T ou a comunidade científica (AUN, 2001).

Nas décadas de 1970 e 1980, observa-se significativo esforço no avanço das telecomunicações, da informática e da eletrônica mediante políticas implementadas e que privilegiam tais áreas. Com o surgimento dessas tecnologias eletrônicas, por iniciativa da Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), são criados e desenvolvidos centros nacionais de informação. Nas décadas seguintes, estes viriam a ter um papel determinante para a definição de políticas de informação e o estabelecimento de sistemas de informação nacionais em ciência e tecnologia como produto dessas políticas.

Desde a sua criação, a atuação da UNESCO já anunciava a importância do acesso e disponibilização da informação de forma igualitária para o progresso social e desenvolvimento dos países. Dentre as conferências promovidas pela UNESCO, destaca-se a

Conferência Intergovernamental para o Estabelecimento de um Sistema Mundial de Informação Científica, realizada de 4 a 8 de outubro de 1971, onde estavam presentes 84 Estados-Membros e 40 organizações internacionais.

O propósito da conferência foi a criação e aprovação do programa UNISIST (Sistema Mundial de Informação e Tecnológica), que tinha como objetivo transferir e compartilhar a informação científica e técnica em nível mundial; promover as transformações necessárias no campo da informação científica e técnica; facilitar o acesso à informação; ajudar os países em desenvolvimento nas suas necessidades de informação, e estabelecer uma rede mundial de sistemas e serviços de informação (SILVA, 1994, p. 77).

Em Paris, França, de 23 a 25 de setembro de 1974, a UNESCO realizou uma conferência com o objetivo de formular recomendações sobre a integração dos programas nacionais de documentação, bibliotecas e arquivos aos planos de educação, ciência, cultura, economia, comunicação e administração pública, de modo a contribuir com o progresso social e o desenvolvimento econômico dos países.

As discussões realizadas em torno do documento de trabalho abordaram os seguintes pontos: planejamento integrado das infraestruturas nacionais de documentação, bibliotecas e arquivos; aplicação das tecnologias no desenvolvimento desses serviços, e formação de recursos humanos para a administração dos serviços (SILVA, 1994).

A Conferência contribuiu para a formação do conceito *National Information System* (NATIS) como planejamento global das infraestruturas nacionais de informação, englobando os serviços de documentação, bibliotecas e arquivos, e aprovação de um total de 24 recomendações, das quais cerca de oito foram as mais importantes para as áreas ligadas à gestão de informação, quais sejam:

- a) Criação ou melhoria de sistemas nacionais de informação ou das infraestruturas necessárias para o funcionamento dos serviços de informação;
- b) Definição de legislação e meios financeiros apropriados e de pessoal qualificado para apoiar o desenvolvimento dos serviços;
- c) Assistência, por parte da UNESCO, aos países em desenvolvimento;
- d) Criação de mecanismos, na UNESCO, para a coordenação dos sistemas de informação;
- e) Elaboração, por parte da UNESCO, de guias e metodologias para o estabelecimento de sistemas nacionais de informação;
- f) Criação, nos Estados-Membros, de organismos nacionais de informação;
- g) Desenvolvimento da normalização internacional e nacional no campo da informação;
- h) Integração das ciências sociais nos planos de desenvolvimento das infraestruturas de informação (SILVA, 1994, p. 72).

Desde então, nas décadas seguintes aos anos 1980, intensificou-se e assistiu-se uma enorme preocupação dos Estados no desenvolvimento, elaboração e implantação de políticas de ciência e tecnologia com maior enfoque para os domínios da eletrônica, computação e da *Internet*.

Assim, as políticas dirigidas às questões informacionais começaram a ganhar prioridade quando os governos, além dos motivos militares e estratégicos, perceberam a importância da informação na dimensão administrativa e no desenvolvimento científico e tecnológico (DIAS; SILVA; CERVANTES, 2012).

Por conseguinte, vários países iniciaram a criação de infraestruturas para a proteção da informação no contexto das

TIC, como é o caso do Brasil, que, visando ao desenvolvimento tecnológico, estabelece, a partir de 1972, uma Coordenação para as Atividades de Processamento de Dados (Capre), extinta em 1979. Em substituição, cria-se a Secretaria Especial de Informática (SEI) para assessorar o Governo na formulação de uma política nacional de informática, sancionada em 1984.

Consolidam-se, então, nos anos 1980, a criação e o uso de bases de dados. E é nesse período que as bibliotecas brasileiras começam sua automação, como resultado dos Planos Básicos de Desenvolvimento Científico e Tecnológico referentes ao período 1980-1985 (II PND e III PBDCT). Os PBDCT foram seguidos por programas de atendimento à construção de infraestrutura de telecomunicações e, posteriormente, de redes de informação e de comunicação (AUN, 2001; PINHEIRO, 2008).

Em 1951 foi criado o CNPq, organismo que visa a promoção do desenvolvimento da investigação científica e tecnológica em todos os domínios do conhecimento (MIRANDA, 2004a). Transcorridos alguns meses da criação do CNPq, especificamente em 11 de julho de 1951, foi criada a CAPES, cujo objetivo principal era exercer, de forma descentralizada, as funções de coordenação das atividades de ICT (TIC – Tecnologia de Informação e Comunicações).

Percorridas três décadas, as preocupações com a ICT apareceram embutidas nas ações definidas nos programas ou nas políticas científicas e tecnológicas estabelecidas pelos órgãos e pelas instituições competentes que passaram a promover a importância da Ciência e Tecnologia (C&T) (SILVA, 2009).

Em 1954 criou-se o Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD) (Miranda, 2004a, p. 4), que, segundo Silva (1993, p. 73), “teve a inspiração em modelos em voga em países desenvolvidos e respondeu, em certa medida, a estímulos e apoios

concretos de organizações regionais e internacionais”, que surge para coordenar as atividades informacionais do país, especificamente:

- a) Elaborar e divulgar informações bibliográficas;
- b) Promover intercâmbio de documentação e de informações entre instituições nacionais e instituições internacionais, e também;
- c) Estimular o desenvolvimento das bibliotecas científicas e técnicas do país.

Assim, surgiram a Biblioteca Regional de Medicina (BIREME) e a reinstitucionalização do IBBD, que converteu-se em Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) em 1975, com os objetivos do Sistema Nacional de Informação, Ciência e Tecnologia, para mais tarde passar a ser vinculado ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), assim como no desenho de subsistemas como os da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa), entre tantos outros, culminando com a criação de várias bibliotecas (MIRANDA, 2004a, p. 4).

No contexto da rápida evolução de circulação da informação, a inserção da sociedade no mundo das tecnologias eletrônicas de informação e comunicação em diversos países dependeria da regulamentação; não somente do processo de produção da informação, mas também do acesso, uso e disseminação da informação como forma de minimizar a exclusão dos milhares de habitantes do planeta que não têm acesso a ela.

Conforme Oliveira e Bazi (2008, p. 124):

Um dos focos está em acreditar que se não forem tomadas medidas ou formuladas políticas públicas concretas, os níveis de exclusão poderiam chegar a patamares nunca imaginados. As razões são as mais diversas possíveis. A falta de recursos de muitos países

do chamado Terceiro Mundo, as desigualdades sociais geradas pelos países ricos, a falta de alfabetização e a alfabetização precária, são pontos que levam a sociedade global a se preocupar com o avanço das tecnologias de informação e comunicação [TICs] e a criar programas mundiais que busquem alternativas para a diminuição das diferenças existentes atualmente e, que, essas diferenças não sejam ampliadas em razão do uso das tecnologias.

Uma Política Nacional de Informação, de acordo com Barreto (2004), deve estar relacionada a três itens básicos:

- a) Haver, no país, uma política para informação científica e tecnológica com a qual o governo efetivamente se comprometa;
- b) Haver uma Agência Nacional de Informação adequada para desenvolver o Plano dentro do contexto proposto acima;
- c) Haver capacitação de recursos humanos para lidar com ações nacionais de informação em ciência e tecnologia.

E mais, essa Agência Nacional de Informação que teria a responsabilidade de desenvolver o Plano precisaria ter o seu papel reconhecido pela comunidade de informação do país.

Assim, podemos ver que as transformações na gestão do ciclo de vida da informação em nível mundial começam a se fazer sentir desde a década de 1960. Esta preocupação surgiu quando se observou, no mundo, a rápida transformação das sociedades com relação à informação, devido à explosão da informação provocada pela introdução das novas tecnologias eletrônicas de informação e comunicação.

A explosão da informação transformou o contexto de tempo, espaço e fronteiras, e conseqüentemente as formas de tomadas

de decisão com relação ao processo de produção e transmissão da informação.

Isso quer dizer que a demanda da informação começa a ser dinâmica e acelerada, exigindo a sua disponibilidade em curto espaço de tempo, em qualquer lugar e suporte de forma controlada. Conseqüentemente, demanda-se profissionais de informação competentes e capazes em face das novas exigências.

Essa queda de fronteiras trouxe à sociedade uma nova era, que se caracterizava pelo início da necessidade de pensar na forma de gerir a informação, empreendendo regras e normas, pois, para além de ser controlada, teria vários componentes a serem protegidos, incluindo a proteção de propriedade de quem a produz.

Segundo Araújo, V. (1991, p. 38):

Na realidade, nos anos 80 [...] a informação torna-se um bem ou mercadoria a ser negociada num mercado dominado pelas leis da oferta e da procura, e seu suporte de mercado - sua 'embalagem' - é definitivamente identificada com os meios magnéticos de registro e comunicação de dados. A informação assume caráter cada vez mais político, podendo-se dividir o mundo em "países ricos em informação" e "países pobres em informação"- os primeiros detendo o poder tanto da tecnologia e da regulamentação/ legislação da informação, quanto da própria geração, difusão e comercialização da informação. A informação é assim, componente essencial no processo de tomada de decisão econômica e política.

À medida que novos elementos surgem na área de gestão da informação, torna-se necessário a reestruturação dos conceitos e da forma de estar na sociedade, tendo o governo o papel fundamental na formação desta regra ou política pública de informação para

melhor interação com a sociedade da informação. O governo coloca-se como mediador na relação com a sociedade.

Como afirma Braman (2011), considera-se que a política de informação envolve aspectos relacionados ao acesso à informação governamental, a propaganda, as leis e a regulação que convergem em toda a sociedade nos processos da criação de informação, processamento, fluxos, acesso e uso. A emergência da nova era acelera-se com a rápida difusão dos computadores pessoais e com a expansão e o desenvolvimento da interface das áreas de informática, eletrônica e telecomunicações. Os países passam a desenvolver inovações políticas para se adaptarem às mudanças do ambiente informacional.

Nas organizações, o relacionamento com a informação começa a tomar outro rumo devido ao poder que ela transporta nessa nova conjuntura social. Ao longo das últimas décadas, o aumento da necessidade de mudança da forma burocrática de administração das instituições tem vindo a influenciar as atividades de planejamento e de gestão nas organizações, além de afetar, ainda, a sua relação com a informação no meio em que se encontra.

Portanto, atualmente, as organizações agem como um sistema aberto e complexo, reconhecendo a sua existência e crescimento, condicionadas pela capacidade de aprender e de adaptarem-se a um ambiente em mudança.

O poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa, tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo. Resta-nos, tão somente, saber utilizá-la sabiamente como instrumento de desenvolvimento que é (ARAÚJO, V., 1991, p. 37).

Para o benefício de todos, a informação deve ser regrada com o objetivo de transformá-la em um bem de uso para todas as esferas da sociedade, sem discriminação, mas preservando as

regras. O ciclo de vida da informação, para ser regrada, passa pelo entendimento de que ela se constitui como produto político. Isto é, primeiro é preciso entender o significado da informação e da política no contexto das políticas de informação.

No aspeto da política de informação, as ciências da informação devem estar sempre a questionar sobre o que se entende por informação.

[...] Conceituar com precisão a informação é, por conseguinte, fundamental para se compôr um documento político sobre ela. A política é certamente ligada aos processos inovativos, e extensão de um campo que, certamente fazem parte da política de informação, precisando ser considerados. Assim, a noção de informação recebe definições diferenciadas no bojo da área, de acordo com os pesquisadores de informação, biblioteca, museus, arquivos e comunicação, o que vale dizer que há um déficit e um grande atraso na discussão teórica em torno da informação (PINHEIRO, 2010, p. 121).

Na discussão sobre a política de informação, não nos interessa, na presente obra, a discussão sobre o conceito de informação, mas o seu enquadramento no contexto de política.

A informação, por ser informação de informação e transportar regras, é um dispositivo da informação, pois, segundo González de Gómez (1996, p. 5, grifo nosso):

“O dispositivo é algo que acontece na sua operacionalização, não pode ser definido *a priori* (pretensão do conceito de “aparelho ideológico de Estado”). Um dispositivo, como aquilo que se define em seu campo de operação, possui, porém, desde seu início, regras de formação e de transformação. Dispositivo manifesta a trajetória das relações de poder; sem

abranjer a totalidade do social, o dispositivo intervém em ao menos uma dimensão significativa da atividade humana e em suas formas de realização” [a informação vai se ressignificando].

De acordo com a definição de ciência de informação defendida por Freire, G. (2008) – a Ciência da Informação como uma disciplina que estuda fenômenos, processos, construções, sistemas, redes e artefatos de informação –, a informação fica definida e enquadrada como ações de informação (de mediação, formativa e relacional), composta por diferentes estratos articulados de informação (polimórfico – regras, maneira de estar, ou cultura da instituição; mimeomórfico – forma de executar ou usar uma ferramenta), que permitem seus atores aos contextos onde estes ocorrem.

Por outro lado, a regulamentação da informação, por se desenvolver a ritmos bastante acelerados, começou a se tornar de extrema importância. Ela deve ter, segundo Araújo, C. (2015, p. 353), “inserção nas políticas no campo das políticas institucionais, em geral”.

De acordo com Japiassú e Marcondes (2001, p. 152), o termo política refere-se a “tudo aquilo que diz respeito ao cidadão, aos governos e aos negócios públicos”. A natureza normativa da política estabelece “os critérios da justiça e do bom governo, e examinado as condições sob as quais o homem pode atingir a felicidade (o bem-estar) na sociedade, em sua existência coletiva”.

A questão da responsabilização do Governo pode ser considerada como um dos elementos. As políticas configuram-se numa explicitação através de leis, documentos ou decretos aprovados pelo governo em exercício como forma de intervenção de sua administração, apresentando-se, nesse sentido, como uma temporalidade de longo prazo, (MOORE, 1997).

A autora Aun (2001, p. 61) encontra em Aristóteles uma definição precisa e clara de política, considerando-a como “a arte e a maneira de conduzir os trabalhos públicos, de reger as relações entre os indivíduos e os grupos ou, dito de outra forma, a arte de governar”.

Do ponto de vista da arte de governar, Pinho (2008) e Araújo, C. (2015) desenham os locais dessa intervenção governamental ao afirmarem que “[...] as transformações tecnológicas passam pelas mudanças políticas”, (PINHO, 2008, p. 10) e é expressa, segundo Araújo, C. (2015 p. 356), “um conjunto de ações e escolhas baseadas em metas e objetivos, e envolvem vários atores e níveis de decisão”.

Acrescenta Araújo, C. (2015) que, com esses elementos, a instituição se caracteriza e a constituição da regulamentação ganha a sua identidade. A política proporciona a visualização da relação entre a instituição e seus profissionais inseridos no contexto da instituição “mãe” (seja nacional ou institucional), visando alcançar os objetivos traçados e atingir maior eficácia e eficiência.

Por outro lado, esta preocupação traz consigo a necessidade de incorporar, na política, um conjunto de elementos aos quais ela se relaciona, como as questões econômicas, sociais e culturais de determinada sociedade ou instituição.

As definições de política que mais se enquadram nesta obra são as colocadas por Japiassú e Marcondes (2001) e a de informação de González de Gómez (2004), por se enquadrarem na definição de Ciência da Informação e exigirem das organizações que trabalham maior responsabilidade com a informação na implementação e regulamentação das suas ações de informação.

Assim, as ações regulamentadas poderão trazer insumos para o desenvolvimento da competência em informação do bibliotecário, justificada pela forma e pelos limites de ação que se deve agir dentro do contexto de atuação em que o bibliotecário se encontra, para a satisfação das necessidades de informação.

É evidente, nessas posições, que a política e a informação têm sentido de ordem e regulação, inserindo nelas o poder para a organização da sociedade. Conforme podemos ver até o momento, os novos instrumentos de trabalho em cada sociedade emergiram da necessidade de transmissão de conhecimentos. As tecnologias eletrônicas propiciaram a redução do tempo e maximização do espaço e, por conseguinte, a disponibilização deliberada do objeto informação.

Entretanto, podemos dizer que a informação tem o poder de mudar o mundo e a política tem o poder de ordenar o uso da informação na sociedade onde estiver para regular esse mundo em mudança. Com essas posições, torna-se mais evidente a justificação do estudo das políticas de informação nas ciências da informação, porque este mundo em mudança é constituído por fenômenos, processos, construções, sistemas, redes e artefatos de informação que, segundo Freire, G. (2008), é o conjunto de elementos estudados pela Ciência da Informação.

Com a crescente necessidade de informação e o papel preponderante que uma política pública de informação pode exercer no ciclo de vida da informação, várias são as exigências da UNESCO para o estabelecimento de políticas públicas de informação que promovem programas oficiais de inclusão na sociedade da informação. Prima-se pelo acesso e disseminação da informação em suporte eletrônico e físico (comunicação oral, papel, rádio, televisão, e outros), em distintos lugares e interesses, com a caracterização da sociedade contemporânea em rede.

As bibliotecas públicas, enquanto lugares de comunicação, discursividade e diálogo, estão sujeitas a manipulações, quer do Estado quer da economia e, ainda, graças às suas características de acessibilidade, inclusividade, pluralismo e diversidade, constituem palcos de enorme influência pública, logo de uma esfera pública contemporânea geradora de formação de

opiniões e, por isso, capaz de influenciar indiretamente o sistema (VENTURA, 2002).

As políticas públicas de informação, segundo (MOORE, 1997), respondem às influências exteriores e, por consequência, de caráter preventivo, mas também de dependência e contingências. E, como variáveis dependentes, submetem-se às contingências do ambiente mundial, o que lhes configura caráter de instabilidade, que se reflete em todos os seus canais de expressão, científicos e profissionais.

A cada momento de desenvolvimento da sociedade surgem novos elementos que devem ser controlados e geridos. A informação transmitida exige a construção de um novo ciclo de vida ou de sua readaptação e regulamentação para melhor gestão nesse âmbito que, na sua monitoria do ciclo de vida da produção e transmissão da informação, faz da informação dependente das políticas. Toda a informação que chega a qualquer organização passa por avaliação da sua importância dentro daquilo que são as políticas de informação da organização.

Estes dois elementos, a política e a informação, exigem que o governo monitore as informações na sociedade em geral e no campo específico das bibliotecas. O bibliotecário é o centro da monitoração dos diferentes elementos de informação que surgem no seu meio, exigindo, assim, a reavaliação do ciclo de produção da informação e reconceituações. Cada nova informação é sinal de alguma alteração do seu contexto social e interpretação.

Nessa ordem, no contexto da biblioteconomia, a medição e a reconceituação do papel do bibliotecário ganha espaço. Lankes (2011) defende que a questão sobre a reconceituação da ação do bibliotecário como mediador do conhecimento a partir da disponibilização da informação, com vista à construção de conhecimentos dos diferentes atores na sociedade, tem merecido uma maior atenção.

Isso se dá pois, durante as mudanças que ocorrem até mesmo ao longo dos séculos (o Renascimento, o Iluminismo, Encanamento interior), o conceito da biblioteca sobreviveu, isto é, foi capaz de evoluir para atender as alterações do mundo. O bibliotecário é:

[...] o futuro das bibliotecas, não dos edifícios, embora ainda permaneçam durante séculos. E, a tecnologia realmente trouxe mudanças revolucionárias e, de fato, exige que os bibliotecários adotem (e, eu diria, criei) novas ferramentas. No entanto, ver a tecnologia como o único motor de mudança é míope no extremo (LANKES, 2011, p. 3).

A ausência do bibliotecário como mediador entre as tecnologias de informação e de comunicação na satisfação do usuário em tempo e espaço real de nada valeria. Os recursos, principalmente humanos, precisam ser moldados às novas realidades no seu processo de trabalho.

O caráter mediador do bibliotecário com as suas ações, conforme enfatiza Ventura (2002), ganha nova relevância no contexto digital, em que novos conceitos e regras surgem e exigem novas intervenções por parte dos bibliotecários.

A biblioteconomia atualmente visualiza, na sua missão central, ações que promovam condições para a geração de novos conhecimentos por parte de diferentes comunidades (isto porque a biblioteca deve ser vista como a promotora da participação ativa dos cidadãos na sociedade da informação, onde as tecnologias eletrônicas à caracterizam com os seus intervenientes no processo de trabalho).

Essas ações de informação, num contexto de satisfação das necessidades de informação, também têm levado a sociedade da informação e, principalmente, outras áreas que trabalham

com a informação, como a Ciência da Informação, a repensar a reconceituação no sentido de incluir nela a questão da regulamentação das atividades da biblioteca.

Esse processo de reconceituação traz consigo um grande desafio nas atividades internas dos níveis de gestão e de estratégia e na concepção de formas de acesso, sigilo, estratégias de preservação e de armazenamento, condições de produção e de uso.

Já nos níveis operacionais e de conhecimento, os desafios centram-se nas atividades de acesso, avaliação, disseminação e uso ético da informação na satisfação das necessidades do usuário, isto é, trazem desafios em todo o processo de produção e transferência da informação, e a todos os níveis da biblioteca, por introduzir a novos componentes de regulamentação institucionalizada.

Aun (1999, p. 3) chama a atenção de que “a construção de uma política de informação implica o que é verdadeiramente prioritário: a articulação de medidas para que a sociedade se desenvolva de forma justa e democrática”.

Uma política de informação significa uma decisão governamental, direcionando as atividades do setor. Explícita ou implícita – difusa na massa das políticas públicas – ela é o resultado de uma correlação de forças dentro do Estado (SILVA, 1991, p. 11) e envolve, na visão de Araújo, C. (2015, p. 353), temas diversos, segurança da informação, gestão do conhecimento, competência em informação, inclusão, regimes de informação, socialização (em nível nacional e institucional) e muitos outros, como a cultura organizacional.

O Estado, nesse caso, passa a ser mediador da regulamentação para assegurar os interesses da nação como um todo, do qual se espera um papel preponderante na elaboração de um documento regulador oficial da política pública de informação.

Dado que o papel de uma política pública é o da articulação entre a dimensão singular do Governo e a dimensão plural

representada pela sociedade, mesmo no atual contexto centrado nos dispositivos técnicos, o documento de uma política pública de informação, com seus códigos e sua linguagem, devem traduzir as direções tomadas a partir das demandas e necessidades da sociedade. As políticas públicas de informação exigem produção documentária para exercer essa mediação (PINHEIRO, 2010) como instrumento de orientação.

Para Pinheiro (2010), a mediação, no contexto das políticas de informação, constitui a instância que assegura, tanto na comunicação como na vida social, articulação imprescindível entre a dimensão individual do indivíduo e sua singularidade e a dimensão coletiva da sociedade e do vínculo social.

A mediação da política de informação vai evitar a exclusão dos indivíduos ao acesso à informação. Segundo Araújo, C. (2015, p. 367), programas de política de informação na Ciência da Informação foram formulados visando verificar como processos de dominação e de exclusão reproduzem-se em diferentes contextos e promovem, na política de informação, estratégias de criação e disseminação de informação envolvendo todos os grupos relacionados, além de incluir diferentes variáveis de informação que caracterizam cada um dos conceitos envolvidos.

Isso só se torna possível pelo fato da política de informação, de acordo com Burger (1993), ser um processo que estabelece os parâmetros de controle da informação (no seu ciclo de vida) criada, sintetizada, analisada, recuperada e, finalmente, usada por seres humanos. A política de informação é constituída de mecanismos sociais usados para controle da informação e os efeitos sociais da aplicação desses mecanismos.

Nesse contexto, na área da Ciência da Informação, a problemática relacionada à emergência, na literatura, da abordagem sobre a política de informação tem sido estudada recentemente na perspectiva de González de Gómez, apoiada na visão de Frohmann

(1995) sobre o conceito de regime de informação concernente à busca de integração entre as dimensões regulatórias, econômicas, tecnológicas, sociais e culturais quando do entendimento dos fenômenos informacionais, recorrendo-se ao regime de informação.

A política de informação, na concepção de González de Gómez (2002), pode ser entendida como o conjunto de ações e decisões orientadas a preservar e reproduzir ou a mudar e substituir um regime de informação, podendo ser tanto políticas tácitas ou explícitas, micro ou macro (FREIRE, G.; MUNGUAMBE, 2016).

Apesar da importância atribuída à política de informação, Freire, G. (2008, p. 202), acautela que:

[...] uma política de informação deve privilegiar, primeiramente 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 conjunto de ações é baseado em metas e objetivos e envolvem vários atores e níveis de decisão. Relacionam-se com as ações individuais das pessoas que fazem parte das instituições, mas também com as instituições e os cargos desses sujeitos, previstos num esquema de trabalho institucionalizado (ARAÚJO, C., 2015, p. 356).

Como esclarece Frohmann (1995), as ações/decisões dirigidas à manutenção, reprodução ou mudança e reformulação de qualquer que seja o regime de informação devem ser definidas como políticas de informação. Incluem-se, assim, as componentes de divulgação de informações textuais ou meios eletrônicos, como os jornais, as publicações científicas e especializadas, como também os

canais de rádio e de televisão, além de outros meios de tratamento e disseminação da informação.

No momento em que o poder informacional altera matérias, normas, instituições, ideias e símbolos (meios pelos quais outras formas de poder são exercidas), surge um novo tipo de sistema, que é o novo Estado Informacional. O Estado Informacional é, sobretudo, um Estado de conteúdo e inteligência que constrói uma identidade agregadora e única, e não um reproduzidor de técnicas e tecnologias globalizadas. Ou seja, ele é capaz de desenvolver mecanismos pela coesão e não pela dispersão.

Quando analisamos as características do Estado Informacional, percebemos que ele nasce da transformação de uma economia “globalizada” e utiliza as capacidades tecnológicas informacionais anteriormente inexistentes, em um hibridismo de responsabilidades dos setores público e privado (PINHEIRO, 2012a, p. 65).

A política de informação toma um lugar fundamental, tanto para a compreensão da forma que ocorreram as mudanças de estado, bem como para analisar como o Estado Informacional exerce o poder internamente e em todo o mundo (BRAMAN, 2006).

Desta feita, a política de informação, segundo Gonzaléz de Gómez:

[...] é composta por leis, regulamentos e posições doutrinárias – e outras tomadas de decisões e práticas com efeitos constitutivos sobre toda a sociedade – que envolvem geração, processamento, fluxo, acesso e uso de informação. [...] é a política relativa a qualquer fase de uma cadeia de produção de informação, que vai desde a criação, passando pelo processamento até seu armazenamento ou destruição (GONZALÉZ DE GOMÉZ, 2015, p. 324).

A posição de González de Gómez é vista como a mais aceita pelos autores Jardim, Silva e Nharreluga (2009, p. 9), quando asseguram que uma política de informação pode ser vista como:

[...] um conjunto de princípios, leis, diretrizes, regras, regulamentos e procedimentos inter-relacionados que orientam a supervisão e gestão do ciclo vital da informação: a produção, coleção, organização, distribuição/disseminação, recuperação e eliminação da informação. Política de informação compreende o acesso à, e uso da informação.

Essas definições orientam para a inclusão do poder da informação nela inserida pelas legislações. Para Braman (2006), a política de informação é definida como um meio de exercer o poder informacional que dominou e mudou a natureza dos três poderes: instrumental (que “molda os comportamentos humanos por meio da manipulação do mundo material, via força física”. Ex.: uso de armas pela polícia), estrutural (com “manipulação do mundo social por meio de regras e instituições”. Ex.: leis e tratados) e simbólico (com “manipulação por meio de ideias, palavras e imagens”. Ex.: meios de comunicação).

Nesse sentido, os efeitos do uso da política de informação no exercício do poder podem ser vistos na identidade social, no controle das fronteiras e nas mudanças estruturais da sociedade que enfrentamos.

Desta feita, o poder de regulamentação da política de informação torna-se fundamental, pois a percepção da mudança e o entendimento do Estado Informacional exigem observar a evolução e as transformações dos três poderes que a política de informação nos proporciona através da comunicação com os meios e grupos que influenciam as atividades e as relações de produção da informação.

Certamente esta auxiliará na construção ou reconstrução da forma de agir na sociedade da informação.

A política de informação, como uma das antigas formas de governança, coloca-se no mesmo processo de mudança do Estado na medida em que, passando a informacional, este deliberadamente, explicitamente e de forma coerente coloca os controles da informação, seu tratamento, fluxos e utilização para exercício do poder (BRAMAN, 2006).

Os conceitos de política de informação na ambiência do processo global do Sistema de Informação seriam, assim, “uma resposta às influências externas sendo, portanto, de figuração preventiva, dependentes e contingenciais” (AUN, 2001, p. 75).

A partir da posição de Braman (1995, p. 4), que visualiza e se posiciona com a política de informação mais ao lado do poder a nível governamental, González de Góméz (2015, p. 325) comunga a ideia da autora bem como a de Pinheiro (2010), afirmando que a política de informação como poder é particularmente importante no ambiente da sociedade da informação em que nos encontramos, no século XXI, face às mudanças qualitativas em termos de dependência de tecnologias eletrônicas de informação e de comunicação e do nível em que as atitudes assumem seu caráter informativo.

A política de informação exerce seu poder no meio de comunicação e de mediação dentro de uma sociedade de informação em que as tecnologias eletrônicas de informação facilitam de forma formal ou informal a comunicação, harmonizando e arbitrando o uso e formas de estar com a informação no espaço e tempo que ela ocupa e deseja.

Com o avanço da sociedade e a utilização cada vez maior de recursos informacionais, verifica-se, em um contexto mais amplo, que um instrumento de política de informação não limita seu campo de abrangência somente aos aspectos científico e tecnológico como suporte, mas também como meio de comunicação (PINHEIRO, 2010,

p. 117). Devem desenvolver programas de curto prazo como solução para vencer “o atraso” (PINHEIRO, 2012b).

Como coloca também González de Gómez (1999), a questão da finalidade das políticas de informação seria que elas teriam como meta a construção coletiva da inteligência comunicacional, sendo que as redes de informação se movimentariam no sentido de que o conhecimento e suas condições de produção estariam no mundo natural e social. Além disso, haveria um monitoramento informacional por meio de avaliação, reflexão crítica e idealização dos grupos.

As bibliotecas, nesse caso, por se relacionarem com várias estruturas internas e externas a ela, asseguram-se da gestão feita pelas políticas de informação da instituição em que estiverem inseridas para a execução dos seus processos de seleção e aquisição (desenvolvimento de coleções); catalogação e classificação (representação); armazenamento e preservação; referência, recuperação, disseminação e promoção do acesso e uso (ético) da informação, além do planejamento e da avaliação (ARAÚJO, C., 2015, p. 357).

Outra perspectiva para além do poder do instrumento da política de informação é a questão do espaço de atuação da política de informação apresentada por Sebastián, Rodríguez e Mateos (2000, p. 24, tradução nossa), que apontam a política de informação como diretrizes que regem um país, constituídas de direito de informação para todos os cidadãos, devendo relacionar-se estritamente não só com as bibliotecas e arquivos, mas também com políticas de campos convergentes, como a informática e as telecomunicações.

As políticas de informação são respostas a estímulos concretos em um período de tempo e, por conseguinte, devem ser flexíveis. Tradicionalmente, elas têm sido respostas governamentais

diretas à emergência e desenvolvimento de uma tecnologia específica emergente.

Desta feita, podemos dizer que uma instituição sem políticas de informação ou com políticas fragilizadas e fora do contexto da sociedade de informação e comunicação, bem como à margem das relações de cooperação e de trabalho dentro e fora da instituição, pode correr o risco de não satisfazer a demanda dos usuários uma vez que comprometem de forma negativa a competência em informação dos gestores superiores. Conseqüentemente, os funcionários de base podem estar condenados ao fracasso.

O processo de produção e tramitação da informação tende a se destruir. As políticas de informação criam parâmetros capazes de defender o objetivo da biblioteca e orientar as diversas ações e decisões para o fim e princípios desejados pela instituição ou governo, podendo exercer o poder da informação e firmando a sua ideologia ou cultura para melhor satisfazer a sociedade, como Aun (2001, p. 75) considera que,

[...] a política de informação estabelece parâmetros para controle da informação, contemplando, com isso, todo o ciclo de vida da informação, desde o momento de sua criação até a sua recuperação e uso, como aspetos: espacial, técnico, econômico, social, cultural, organizacional, administrativo, educacional, político, legal e regulado. Além disso, pode envolver diversos níveis como, por exemplo, local, nacional, internacional e global.

Pois, a questão da relação com os meios com os quais a instituição se relaciona, também é regida por leis do Estado e da instituição. Na verdade, pela definição dada por Gonzaléz de Gomez (2015), as políticas de informação envolvem uma estrutura que auxilia na gestão da informação a vários níveis, micro e macro,

relacionando os vários meios sem, no entanto, se distanciar da cultura da instituição.

Essa posição também é defendida por Araújo, C. (2015, p. 326) quando justifica que seja:

Daí que advém a razão da política de informação passar a atuar como recurso proprioceptivo do Estado-nação. A política de informação conquista papel constitutivo – tanto para o Estado quanto para a sociedade –, uma vez que assegura condições sob as quais atividades próprias do estado têm lugar.

Sendo assim, na organização, os meios constituem a fonte de recursos, de variações e fontes de informação, sendo nesses recursos que incidem as ações de informação. O Governo tem a sua parte na regulação micro e macro dos meios.

Entretanto, a política pública, política de informação na lógica usada por Branco (2006, p. 87) e apontada por Freire, G. (2008, p. 199), considera como sendo a que se assenta sobre “interesses e metas políticas e burocráticas, não necessariamente congruentes, manifestando-se para além do aparato governamental”.

Esclarece-se, ainda, que a expressão de uma política de informação ultrapassa o campo formal das leis e regulamentos, pois também engloba as práticas formais de um determinado contexto em que se misturam pessoas, instituições e interesses, cujas manifestações nem sempre se revelam por mecanismos formais.

Considera-se, aqui, qualquer ação que envolve o processo de transmissão e produção de informação a qualquer nível da sociedade. As transmissões de informação em canais informais têm algum objetivo a ser alcançado na sociedade, seja para a mudança, manutenção da sociedade ou do ambiente em que ocorrem as trocas, assim como as suas ideologias inseridas na cultura.

Embora a problemática relacionada às políticas de informação no contexto da biblioteconomia tenha sido estudada, recentemente, a partir do conceito de regime de informação na perspectiva de González de Gómez, é de se notar que, segundo Araújo, C. (2015, p. 358), uma das mais consistentes propostas de políticas de informação no campo da biblioteconomia registra-se na perspectiva de ação cultural, voltada para a maneira como a biblioteca se relaciona com os distintos projetos culturais de uma sociedade.

A cultura é definida, entre os vários conceitos, como um campo de atuação do bibliotecário, com duas possíveis ideias segundo Flusser (1983): uma que a vê como um conjunto de objetos e artefatos, portanto um acervo ou estoque; e outra que a entende como o conjunto de representações, visões de mundo e práticas sociais, ou seja, a cultura como contexto em oposição a acervo. Essas duas compreensões resultam, ainda, em duas atitudes de assimilação da cultura:

- a) Uma estática, passiva, e que visualiza os objetos culturais como bens *per se*;
- b) Outra dinâmica, ativa, e que promove uma análise crítica da herança cultural.

Aqui nós temos duas dimensões a inserir nesta política de informação, não somente as atividades práticas, ou de mediação, e os relacionamentos como os meios da aquisição de fontes e recursos informacionais e técnicos, mas sim como meios que proporcionem os objetos materiais e também dinamizem e promovam o crescimento da forma de pensar e agir da instituição (a cultura), procurando vincar as ideologias e crenças da sua gestão, os valores, interesses, aspirações e importância na sociedade.

Para tal, os indivíduos (bibliotecários) devem saber atuar como cidadãos ativos em uma sociedade baseada no alto valor dado à informação e nos rápidos avanços tecnológicos (BELLUZZO; KERBAUY, 2004). Essa pré-disposição tornará o bibliotecário de hoje mais hábil a satisfazer as necessidades do usuário, pois, quanto mais o bibliotecário se expõe a prender, mais rapidamente desenvolve o seu espírito crítico e proativo.

Segundo Morin (2001), mais do que aprender verdades estabelecidas e indiscutíveis, é necessário aprender a conviver com a diversidade de perspectivas, com a relatividade das teorias e com a existência de múltiplas interpretações de toda informação, para construir, a partir delas, o próprio juízo ou ponto de vista.

É justamente nessa perspectiva que Flusser (1983) insere o trabalho do bibliotecário e da biblioteca como instrumento de ação cultural no campo de sua atuação. O bibliotecário, para o desenvolvimento das suas atividades com eficiência, deve ter atitude proativa e crítica quanto à informação, como componente das competências em informação.

No entanto, essas atitudes dependem da informação que o bibliotecário tiver sobre a cultura da instituição, que só pode ser desvendada na sua estrutura física e de relacionamento, e na sua história. Aqui, colocamos a questão do conhecimento da cultura como condição para a construção de uma política. A forma de ação do bibliotecário depende em grande medida da cultura da organização inserida na sua política de informação.

Assim, o bibliotecário, ao conhecer a cultura da biblioteca, provavelmente irá familiarizar-se facilmente com as normas ou políticas de informação delineadas; conseqüentemente, poderá alcançar a eficácia das suas atividades porque irá possibilitá-la ao saber agir a partir do seu conhecimento e de forma proativa para a satisfação do usuário em informação.

Isso quer dizer que conhecer a cultura da instituição seria conhecer como funciona a instituição, suas ideologias, valores, entre outros, que caracterizam o seu comportamento com a sociedade. Enfatiza Bauman (2005, p. 143) “que a cultura deve ser apreendida como a conjunção de comportamentos, idéias e práticas sociais, e [especificamente] na cultura organizacional nomeia o conjunto de valores, padrões, tradições e normas [...], [que fazem parte da cultura]”.

A cultura da organização identifica o indivíduo na organização, orientando-lhe para o saber estar e agir, isto é, como se relacionar com o processo de trabalho e com o ambiente, conforme defende Bauman (2005) no seu livro intitulado *Identidade*, a cultura como a natureza do convívio humano em vários estágios de coabitação, engajamento.

Entende-se essa posição pelo fato da sociedade e qualquer organização passarem por vários estágios com formas diferentes de suas relações, tanto de trabalho como de regime e de cooperação. A partir dessa posição, a construção da política de informação pode ter um ponto de partida, pois toda a cultura está dentro de um contexto e deve ser desvendada, entendida e colocada na norma. O entendimento das ideologias e valores passados ajuda a entender o presente e, conseqüentemente, construir a estrutura normativa atual de forma segura.

Nesse contexto é que reside um dos papéis do bibliotecário, que é o de decodificar as várias ideologias e saber atuar sobre elas e, por outro lado, criar relações humanas com a sociedade através do mapeamento de ferramenta consistente e contextualizada. A participação da sociedade (sociedade acadêmica ou da sociedade onde a instituição estiver inserida) é peça fundamental para determinar a cultura da biblioteca e desvendá-la no momento da construção da política de informação.

Nesse sentido, segundo Araújo, C. (2015, p. 360), a ação profissional do bibliotecário se torna não somente de agente da domesticação, numa ação manipuladora, normativa, buscando a interiorização de certos valores, mas sim como agente da emergente cultural, numa prática libertadora e transgressora, proporcionando o surgimento da criação e da invenção de várias outras práticas que a sociedade lhe vai proporcionando.

Como coloca Flusser (1983, p. 161), este não é mais um bibliotecário que “sabe quais livros devem ser consultados e considerados bons, ou não consultados”, que determina se o que vamos ler é boa ou má literatura, mas alguém que permite que o usuário “pronuncie sua própria palavra”, tendo “influência sobre quais livros compõem o acervo”. A biblioteca, porém, encarada como um instrumento de ação cultural, pode engajar-se na eliminação do papel (estático ou tradicional) do *expert* (ação do profissional), se envolvendo com a sociedade em busca de firmar as suas ideologias de forma cada vez mais atualizada, sem perder o foco.

No entanto, na acepção de Araújo, C. (2015, p. 360), a biblioteca passa a ser vista como centro de cultura se outros trabalhos de natureza prática, sob essa inspiração, buscam substituir o “depósito silencioso de livros”, que era a biblioteca “tradicional”, por “instituições sociais, dinâmicas e vivas, em que a participação do povo se faça sentir”.

Dessa forma, na constituição da política de informação fica claro que se deve observar a biblioteca como aquela unidade de informação que precisa servir a múltiplos interesses de necessidade de informação, como a disponibilização de material e de atividades que auxiliam a sua instituição acadêmica no processo de ensino e aprendizagem.

Além disso, há as atividades fora e dentro da instituição e outros intervenientes de cooperação como forma de dinamizar a cultura da biblioteca para novos mundos em mudança. A informação

como um agente influencia o ambiente, assim como o ambiente influencia a informação.

A política de informação, nesse caso, vai definir o domínio de intervenção estatal em suas relações com a sociedade, com outros Estados e com outros atores e esferas de atividade, como a economia. Por outro lado, é uma política relacionada com qualquer estágio de uma cadeia de produção de informação, que vai desde a criação até o processamento e armazenamento e até a destruição (BRAMAN, 1995).

Isso quer dizer que o vasto campo do qual o sistemas jurídicos particulares aparecem mudam e desaparecem, inclui normas éticas e de comportamento, hábitos discursivos, práticas culturais, estruturas de conhecimento, formas de organização, tomadas de decisão do setor privado e individuais, e as próprias tecnologias, bem como as leis formais e regulamentos dos governos oficialmente reconhecidos (BRAMAN, 2006).

Diante do exposto, há a considerar a posição de Araújo, C. (2015) de que as bibliotecas são espaços de pesquisa, formação, produção de conhecimento e reflexão sobre os fenômenos da realidade – inclusive aqueles que acontecem dentro deles próprios, dentro de uma determinada cultura. Assim sendo, políticas de informação precisam levar em conta aspectos relacionados com a proteção do patrimônio documental (preservação física; proteção contra a apropriação privada e a falsificação; proteção quanto ao esquecimento), mas também com o acesso, garantindo estratégias de consulta, difusão, disseminação, pesquisa e uso em ações de extensão; enfim, com a democratização da informação.

Começa a haver a necessidade não somente de incluir a cultura da organização e a habilidade em tecnologias eletrônicas de informação e comunicação, mas também a preocupação com

a forma como o bibliotecário deve agir, quais as suas ações de informação para atingir flexibilidade, eficácia e eficiência.

No entanto, de nada valerão as competências em trabalhar com a informação e com as tecnologias eletrônicas de informação, bem como com as políticas de informação, sem que nestas sejam configuradas as formas de ação que a instituição, no seu todo e em particular, deseja que se realizem para atingir o objetivo da instituição e da biblioteca.

Dessa forma, o Governo passa à mediador das políticas de informação. Essa mediação não se refere a instrumentos nem a uma função, mas a um processo de ação entre dois ou mais autores; assegura a articulação da inter-relação de comunicação entre os ideais, princípios e valores individuais e as exigências da sociedade.

Entretanto, se o papel de uma política pública é o da articulação entre a dimensão singular do governo e a dimensão plural representada pela sociedade, mesmo no atual contexto centrado nos dispositivos técnicos, o documento de uma política de informação, com seus códigos e sua linguagem, deve traduzir as direções tomadas a partir das demandas e necessidades da sociedade. As políticas públicas de informação exigem uma produção documentária para exercer essa mediação, seja como uma lei, um regulamento, um princípio ou programa (BRAMAN, 2006).

Por conseguinte, vale concordar que as políticas de informação, como mediadoras dos conflitos geridos pelo Estado, “[...] constituem uma cultura coletiva característica de uma identidade, de um grupo social de um país em um determinado momento de sua história” (CALLON, 1975, p. 87). Assim, “as políticas públicas de informação devem ser elaboradas, implementadas, monitoradas e avaliadas com participação ativa do Estado” (LAIA, 2009, p. 87).

Uma vez que a política de informação abrange leis, regulamentos, posições doutrinárias e outras tomadas de decisão da sociedade relacionadas com a criação, transformação, fluxos, acesso,

e uso da informação – as cinco principais categorias de acordo com González de Gomez (2015) –, elas (as políticas de informação), nesse caso, agem na instituição como um instrumento com a função de projetar o modelo sobre as ações de informação de cientistas, gestores e tomadores de decisão nas organizações, permitindo não só uma descrição indicativa das complexas mediações sociais da comunicação e da informação, mas servindo também como diagnóstico do regime de informação que orientam as ações.

Por outro lado, as ações de informação que devem constituir as políticas de informação contribuem na reconstrução do regime de informação em domínios específicos, parecendo pertinentes e eficientes em contextos locais e organizacionais delimitados. O modelo também permite reduzir ou alargar o elenco de categorias e atividades que descrevem os ciclos e fluxos de informação e, nos estudos de políticas e regimes de informação, é possível utilizar mais de um modelo como dispositivo heurístico e procedimental (GONZALÉZ DE GOMÉZ, 2015).

A política de informação caracteriza-se como um instrumento de poder regulatório sob as ações de informação exercidas no ciclo de vida da informação de nível macro ou micro, enquadradas num regime de informação composto pelas relações com o seu meio e contexto cultural, num determinado espaço de tempo, com o objetivo de firmar as suas ideologias e valores. Esse regime não pode alterar por completo as políticas, mas sim enquadrá-las no novo sistema. Laia (2009, p. 86) assegura que,

[...] uma política de informação não se pode transformar em uma mercadoria manipulada pelo mercado, pois, perderia grande parte de sua utilidade e corresponderia a privatização da esfera pública” porque “o mercado exerce papel chave, mas não é capaz sozinho de estabelecer padrões desejáveis de equidade e justiça. De acordo com o autor, cabe aos

governos, em cooperação com a sociedade civil e o próprio mercado, implementar políticas públicas voltadas para a promoção da igualdade, entre elas as políticas de informação.

A política de informação, sendo uma política pública, tem o Governo como mediador de conflitos entre a sociedade e os interesses do Estado. A sua função deve ser um tanto quanto cautelosa quanto às políticas de informação. A política deve observar cuidadosamente o ambiente que envolve e as especificidades que esta área demanda com os atores, artefatos, dispositivos e ações de informação de um regime de informação. Esses elementos são os que vão auxiliar na prática de informação com devida competência quando bem desenhadas.

A política de informação é compreendida como um conjunto de ações práticas que estabilizam, mantêm ou alteram um regime de informação (LAIA, 2009). Para González de Gómez (1999), a política de informação são ações e decisões orientadas a estabelecer bases e padrões para um regime de informação, podendo preservá-lo ou mudá-lo. Elas são expressas por meio de um conjunto de macro ou micropolíticas capazes de provocar mudanças de um ambiente informacional complexo e opaco para uma realidade em que é possível identificar princípios, normas, papéis, atores e conflitos, entre outros aspetos.

A política e regime de informação, na síntese de Gonzáles de Gómez, (2015, p. 340), compõem a análise teórica das configurações do poder no meio termo de ações, fluxos e recursos de informação.

Sendo assim, as ações de informação constituem um dos elementos de regime de informação e, por outro lado, configurações regulatórias e normativas constituem uma das principais dimensões para os estudos dos regimes de informação (GONZALÉZ DE GÓMEZ, 2015).

Esse quadro nos esclarece que, antes do desenvolvimento de qualquer ação de informação numa organização, a forma com a qual se deve agir é determinada pela política de informação existente e a desejada pelo governo na gestão do processo de produção e tramitação de informação, que é o regime de informação.

O regime de informação corrente vai direcionar o regime de informação desejado através dos eixos norteadores da política de informação, e poderá, de certo modo, direcionar a análise da viabilidade das ações existentes e o desenho das ações desejadas pelas novas exigências da sociedade regidas pelas tecnologias eletrônicas de informação e comunicação em voga.

2.2 Regime de informação

Dada a introdução da nova forma de estar com as tecnologias eletrônicas de informação e comunicação na sociedade da informação, a competência em informação exige uma estrutura global ou específica de cada setor de produção.

Torna-se necessário, segundo González de Gomez (2015), redefinir o corpo híbrido de atores, práticas e meios, que constitui o novo contexto de informação específico, pautado pela transversalidade, convergência e nomadismo das tecnologias digitais, de modo que possa ancorar as novas políticas de informação, o que constitui o papel do regime de informação.

Esse novo contexto específico de informação constitui uma necessidade criada pela construção de um quadro da política de informação capaz de auxiliar na compreensão das complexidades das interações entre grupos sociais, interesses público e empresarial, discursos, artefatos científicos e tecnológicos, além dos processos que influenciam uma estabilidade dos conflitos entre esses elementos, como também “para a compreensão das relações diretas e indiretas das e entre as comunidades, instituições, organismos

do público ou privados, no que tange às ações de informação” (DELAIA; FREIRE, I., 2010, p. 109).

A formação do novo contexto específico – o novo regime de informação – é o processo pelo qual novas formas políticas de informação emergem fora do campo da política. Ela ocorre quando um fator interno da área de questões (*issue áreas*) requer transformações jurídicas ou regulamentares. No caso da política de informação, as inovações tecnológicas e os processos advindos da globalização têm sido fatores particularmente importantes para estimular a transformação do regime global de política de informação (BRAMAN, 2004, p. 20).

Segundo Gonzaléz de Gómez (2015, p. 334), temos o regime de informação global por envolver atores estatais e não estatais, pois os emergentes estão em constante transformação. Salienta que existem vantagens analíticas do conceito de “regime global emergente de informação [...]”.

Essas vantagens são visualizadas na origem do conceito de regime de informação que surge dos estudos sobre a “teoria de atores e redes” (TAR) de um grupo de acadêmicos dos quais se destacam Latour, Callon e Law, em que Frohmann (1995), baseando-se nessa teoria, estudou políticas de informação e usou-o para a construção do conceito de regime de informação, definindo-o como:

Um conjunto de sistemas ou redes mais ou menos estáveis em que a informação é transferida de seus produtores específicos, por canais determináveis, através de estruturas organizacionais específicas a utilizadores específicos ou consumidores. Rádio e televisão, distribuição de filmes, publicação acadêmica, bibliotecas, fluxos de dados transfronteiriços, a infobação emergente: são todos nós de redes de informação ou elementos de regimes específicos de informação (FROHMANN, 1995, p. 4).

Nessa perspectiva, para além das “redes de rádio e televisão, distribuidoras de filmes, publicações acadêmicas, [também as] bibliotecas e *internet*, se constituem em nós de redes de informação ou elementos de regimes de informação específicos” (FREIRE, I., 2013, p. 74, grifo nosso).

Pois, compõe um regime de informação a gestão da informação, que envolve “[...] o planejamento, instrumentalização, atribuição de recursos e competências, acompanhamento e avaliação das ações de informação e seus desdobramentos em sistemas, serviços e produtos” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999a, p. 69).

As políticas de informação (tácitas ou indiretas, explícitas e públicas, micro ou macropolíticas), por sua vez, consistem num conjunto de estratégias e ações definidas em um nível geográfico ou institucional que visam satisfazer as necessidades de informação expressadas pelas pessoas, podendo também preservar e reproduzir, ou mudar e substituir um regime de informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999).

É visível que “a gestão dos recursos informacionais estabelece a mediação entre as políticas de informação de um setor e a ação informada dos atores sociais envolvidos” (FREIRE, G., 2008, p. 198). Por outro lado, demonstra-se aqui um regime como uma “teia” num sistema em que as partes se complementam. A mudança de um elemento provoca sensibilidades em todo o sistema.

Desse entendimento esperamos que a questão do regime de informação nos traga uma discussão útil para a compreensão do ambiente em que ocorre a função educacional para a competência em informação dos bibliotecários da BCE, e a compreensão também de suas políticas de informação implícitas e tácitas, partindo do princípio de que estamos a abordar a questão da produção e transferência da informação em regimes específicos de informação.

Sendo uma biblioteca pública de uma instituição acadêmica (BCE), é apontado nos estudos de Freire, G. e Serafim (2013) que

as bibliotecas acadêmicas, neste âmbito de desenvolvimento das sociedades, têm sido cada vez mais prestigiadas, não apenas pela capacitação dos usuários para a busca e uso da informação científica de modo eficiente, mas também por incluir a questão ética, criativa e crítica do bibliotecário.

Inclui-se também o perfil desse profissional na busca da satisfação das necessidades de informação do usuário no novo contexto das tecnologias eletrônicas de informação e comunicação, onde as ações de informação exigem do bibliotecário competências em informação e ações realizadas de forma regulada.

Busca-se manter e fazer valer a teia do sistema para a melhor gestão da informação, a qual consubstancia a interdisciplinaridade da ciência de informação. Como defende Magnani e Pinheiro (2011, p. 596):

[...] o “regime de informação” ou o “regime global de política de informação” são conceitos que vêm sendo trabalhados na Ciência da Informação como uma forma de se obter uma paisagem do campo de ação da política de informação relacionando atores, tecnologias, representações, normas, e padrões regulatórios que configuram políticas implícitas ou explícitas de informação.

A existência de um regime é determinada pelas ações nas políticas de informação sobre a forma de agir de todo um conjunto de elementos. Como coloca Braman (2004, p. 13, tradução nossa),

[...] regime pode ser definido como um quadro normativo e regulatório internacional que é menos rígido e menos formal que o sistema jurídico, mas que serve para ligar todas as partes envolvidas em determinada matéria de interesse. Ele oferece definições operacionais, estabelece uma hierarquia

de valores e define regras de negociação e procedimentos. Um regime inclui normas éticas e comportamentos, práticas culturais, hábitos, estruturas de conhecimento, formas organizacionais, processos decisórios individuais e do setor privado, as tecnologias, as leis formais e as regulamentações de governos oficialmente reconhecidos.

No contexto específico de regime de informação, observamos nos estudos de Braman (2006, 2011) que é colocado concepções dos modos de poder que hoje se organizam e se hierarquizam em torno do princípio do poder informacional, apresentando a informação como um dos objetos da mudança da estrutura econômica e política. Por outro lado, o regime de informação, segundo Braman, [não olhando somente a questão de poder] seria global, porque envolve atores estatais e não estatais.

Aqui a autora identifica a sociedade como um regime que se encontra em constantes mudanças a níveis econômicos, sociais e políticos, e que põem em causa as políticas globais emergentes. Coloca-se a questão emergente pelo fato das políticas de informação e suas componentes se encontrarem em constantes mutações e evoluções à medida que o contexto recebe outros impulsos. Consequentemente, as políticas reestruturam-se, influenciam e alteram o regime.

Numa sociedade ou regime em que as constantes mutações influenciam a estrutura política, econômicas e sociais, o regime de informação hoje é definido sob os aspetos político e gerencial, trabalhado na concepção de “dispositivo” de Michel Foucault, conforme definido por Freire, I. (2013, p. 75), apoiando-se em González de Gómez (2012), como sendo:

[...] modo de produção 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), dependentes do momento de sua historicidade.

Braman (2006, 2011), nessa discussão, coloca a questão da posição do sistema normativo menos rígido, o que Freire, I. (2013) completa com as componentes desse regime de informação, as quais as regras o incidem. Isto é, o regime de informação deve ser colocado como uma forma de produção e gestão da informação que domina numa sociedade com seus elementos que o envolvem desde a produção até a distribuição, regido por regras e padrões operacionais, autoridades, os meios e recursos que a influenciam num contexto, tempo e espaço real da instituição ou do Estado.

Assim sendo, ao mudar a forma de estar na sociedade, esses elementos da estrutura mudam e, conseqüentemente, muda o regime de informação, isto é, a forma de produção e transferência da informação, à semelhança dos vários contextos que existiram e que hoje predomina o contexto técnico eletrônico.

No que diz respeito a uma organização na mudança da forma de estar da sociedade com um determinado objeto de trabalho, como por exemplo a crescente necessidade do usuário, a política de informação altera a forma e regras de trabalho na organização, isto é, altera o regime de informação existente. Os

seus elementos podem mudar na sua totalidade ou em partes, dependendo do nível de conflito dos elementos que o compõem e do momento da sua historicidade.

Essa constatação tem como razão a demanda do meio ambiente externo na sociedade ser a que mais condiciona a mudança do meio interno da organização. Por outro lado, a cada momento histórico o mundo externo muda a sua exigência, à semelhança do que ocorreu com a informação até a existência das tecnologias eletrônicas de informação e comunicação, pois a sociedade é uma teia onde os diferentes níveis ou elementos fazem um sistema.

Sob esse prisma, um regime de informação pode ser visto como:

Um conjunto mais ou menos estável de redes sociocomunicacionais formais e informais nas quais informações podem ser geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, através de muitos e diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos [...] assim, está configurado, em cada caso, por plexos de relações plurais e diversas: intermediáticas; interorganizacionais e intersociais. [Sendo constituído assim,] pela figura combinatória de uma relação de forças, definindo uma direção e arranjo de mediações comunicacionais e informacionais dentro de um domínio funcional (saúde, educação, previdência, etc.), territorial (município, região, grupo de países) ou de sua combinação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999b, p. 24; 2002, p. 34 *apud* DELAIA; FREIRE, I., 2010, p. 109).

Nesse contexto, o regime de informação como conceito analítico, para González de Gomez (2015, p. 347), permite reconstruir

a rede heterogênea de atores, políticas, ações, tecnologias e infraestrutura, meios e mediações, onde a informação funciona como “dobradiça” entre o Governo, a governança e a governabilidade, como descreve Braman (2004, p. 3):

- a) Governo, que engloba as instituições formais, regras, normas, práticas e histórias de entidades geopolíticas;
- b) Governança, que são as instituições formais e informais, regras, acordos e práticas de atores estatais e não estatais com efeito constitutivo na sociedade;
- c) Governabilidade, que é o contexto social e cultural no qual modelos de governança emergem e são sustentados.

Esses três elementos acima mencionados, para Braman (2004), fazem parte de um regime específico através de relações entre atores arraigados de princípios abstratos, porém operacionalizados por meio de múltiplas e diversas instituições, acordos e procedimentos.

O regime de informação, diante dessas definições, é bem resumido por Silva e Pinheiro (2012) ao colocarem na perspectiva de um dispositivo que prima pela organização da convergência de expectativas acerca de princípios, normas, regras e procedimentos numa área particular de questões. Reflete sobre “as influências dos contextos cultural, acadêmico, financeiro, institucional, que têm formas específicas e que atuam de maneira distinta sobre os fluxos de informação” (SILVA; PINHEIRO, 2012, p. 88).

Assim, nos regimes de informação específicos podem ser analisados diversos elementos dentro de um sistema organizacional, sem deixar de lado os instrumentos e as fontes de busca da informação.

Dentre os vários elementos a serem considerados diante dessas definições, vale ressaltar os tecnológicos; os estoques de informação; os produtores de informação; os canais de comunicação; os sistemas de recuperação, organização, armazenamento e transferência da informação; as linguagens documentárias; e, principalmente, os seres humanos como recursos humanos que viabilizam as ações do regime de informação através das suas necessidades informacionais.

Essas tecnologias de informação e comunicação que dominam essa sociedade da informação e conhecimento, funcionam como instrumento que auxilia a tramitação da informação em espaço e tempo real. Daí que, na questão das tecnologias digitais de informação no ciberespaço, é defendida por Araújo, R. (2014) a existência de:

[...] regimes de informação nas redes sociais, na *internet* e na pirâmide de engajamento. Argumentando que na sociedade contemporânea, a cultura informacional é marcada pela riqueza de informações e os diversos fatores intervenientes no estímulo à sua produção e consumo, tendo em vista os novos suportes dos registros e a descentralização do saber e do poder cada vez mais em rede.

Ekbja e Evans (2009, p. 2) esclarecem que essa riqueza de informações e os diversos fatores intervenientes que marcam a sociedade contemporânea e a cultura informacional derivam do fato de “cada regime de informação incorporar um conceito específico de informação, constituído de diferentes ‘mundos’, como um conjunto de sujeitos (seres dignos e indignos), objetos (regras, diplomas, ferramentas, terras); uma relação de valor (como os seres são avaliados no mundo dado), as relações naturais entre os seres”.

Assim, associam-se regimes plurais de valor à regimes plurais de informação, incorporando, em suas análises, premissas teóricas de abordagens pragmáticas dos estudos da informação como o ponto de vista dos atores implicados em ações de informação, situados no horizonte sociocultural e valorativo de suas formas de vida.

Até o momento observamos que a questão sobre o regime de informação fora colocada em discussão como um recurso que auxilia na interpretação das relações existente entre política, informação e poder dentro de uma sociedade com suas questões culturais, ideológicas e econômicas, em que as exigências cada vez crescentes modificam sua estrutura em cada novo contexto.

Observa-se que a abordagem sobre regime de informação apresenta diferenças em Frohmann (1995) e em González de Gómez (1999). O primeiro, por um lado, se detém nos artefatos tecnológicos e na viabilidade do trânsito ou transferência informacional por e através do meio físico para cada contexto diferente, abordando o regime de informação a partir da *Actor Network Theory* (ANT), observando os processos e as práticas informacionais nos artefatos híbridos (atores humanos e não humanos), nas esferas do Estado e do setor privado ou público, através da mediação que busca significados das novas questões sociais numa linguagem enquadrada ao contexto.

Por outro lado, especificamente no conceito de regime de informação apresentado por Frohmann (1995), enfatiza as relações entre elementos naturais, sociais e discursivos, que constituem as redes e sistemas de informação no âmbito das especificidades do contexto social. Por conseguinte, González de Gómez aborda o regime de informação sob os aspectos político e gerencial, que envolve o indivíduo na instituição, numa questão específica.

Para Sandra Brahman (2006, 2011) e Silva e Pinheiro (2012), o regime de informação constitui um instrumento regulatório de uso

de informação no geral, em todas as áreas que dela necessitarem, e tem como foco políticas governamentais.

De um modo geral, embora havendo divergências nas suas posições conceituais, bem como algumas semelhanças, Frohmann (1995), González de Gómez (2002, 2012), Braman (2004) e Ekbia e Evans (2009) focam a relação de regime e informação com o intuito de conceber uma linha de pensamento que procura compreender as formas em que os processos, serviços e produtos de informação se compõem, se articulam e se posicionam nos espaços de informação (públicos ou privados; locais ou globais; técnicos ou sociais). Esse processo, na ótica desses autores, se desenvolve em um mesmo contexto e espaço de tempo, dominado pelas tecnologias de informação e comunicação.

Dentro desse viés, Ekbia e Evans (2009) vão mais além ao acrescentar que uma determinada via de informação pode assumir as qualidades de regimes múltiplos – várias pessoas podem encontrar e processar as mesmas informações de maneira diferente, usando-as em outras palavras, porque depende do ambiente informacional para que é destinada e o objetivo da tomada de decisão.

Dessa forma, dada a relevância que esta obra tem na relação da informação com os indivíduos na busca de meios e instrumentos que viabilizam a satisfação rápida e eficiente das necessidades de informação do usuário, tecemos nosso quadro teórico de regime de informação na perspectiva de autores da Ciência da Informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2015; FROHMANN, 2015; UNGER; FREIRE, I., 2008; EKBIA; EVANS, 2009).

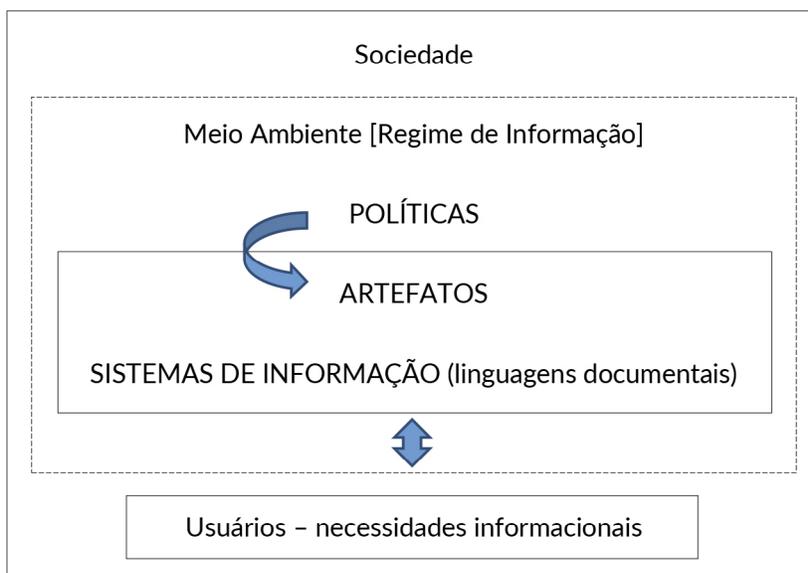
Ancoramo-nos na defesa de González de Gómez (2015) de que esses autores argumentam não somente a questão jurídica e a transferência de informação, como também o regime de informação como ambiente de relação entre os seres humanos e os estoques de informação, onde se pode desenhar sistemas formais ou informais de informação para atender as necessidades informacionais da

sociedade (usuários), auxiliando-se do uso das tecnologias eletrônicas de informação e comunicação que viabilizam essa transferência da informação na sociedade de informação e comunicação.

Essa posição, que constitui o interesse desta nossa obra, traz insumos que nos conduzem a perceber a relação entre as questões jurídicas, a transferência de informação com os seres humanos (sua competência em informação) e os estoques de informação num sistema que objetiva a satisfação das necessidades dos usuários.

Nesse contexto, a Figura 1, adaptada de Unger e Freire, I. (2008, p. 93), é uma representação descritiva da maneira como os regimes de informação estão inseridos no espaço social ou no ambiente social de trocas.

Figura 1 – Regime de informação no espaço ou ambiente social das trocas



Fonte: adaptado de Unger e Freire, I. (2008).

Um regime como meio ambiente é composto por recursos humanos e seus componentes, que o auxiliam na sobrevivência, como por exemplo na informação, possibilitando-o fazer trocas de necessidades de informação e suas fontes sobre diferentes produtos, conseqüentemente obrigando relações com os diversos ambientes e suas formas de gestão, pois, a cada ambiente, difere-se o tipo de gestão.

Essas relações entre os seres humanos com necessidades de informação e as fontes de informação e conhecimento relevantes são defendidas por Unger e Freire, I. (2008, p. 101) como relações que ocorrem no meio ambiente de trocas materiais (econômicas, tecnológicas, culturais). Entre os vários componentes dos regimes de informação, há que se considerar o próprio ambiente onde eles se instalam e se desenvolvem.

Acrescenta-se que os elementos do regime de informação, para exercerem a sua função de satisfação da necessidade de informação dentro do ambiente em que se instalam, necessitam de uma gestão dos seus recursos de forma estruturada. Desta feita, Freire, G. (2008) resume os elementos, de uma forma geral, como sendo componentes do regime de informação a considerar num determinado contexto:

- a) A gestão da informação** – “o planejamento, instrumentalização, atribuição de recursos e competências, acompanhamento e avaliação das ações de informação e seus desdobramentos em sistemas, serviços e produtos”, apresentados como mediação lógica e imprescindível do uso decisório e estratégico da informação no contexto das políticas governamentais, bem como outras organizações econômico-empresariais e sociais (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999a);
- b) As políticas da informação** – tácitas ou indiretas, explícitas e públicas, micro ou macropolíticas, que consistem num conjunto

de estratégias e ações definidas em um nível geográfico ou institucional que visam a satisfazer as necessidades de informação das pessoas, podendo também preservar e reproduzir, ou mudar e substituir um regime de informação. Considera-se um novo princípio organizador de questões e estrutura de um novo campo temático agregador de redes de informações outrora dispersas ou setorializadas, dando nova visibilidade (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999a).

A essa gestão de informação, refere-se a gestão de um sistema de transferência da informação numa organização que, dentro dos seus níveis organizacionais e na sua relação como o meio interno e externo, adquirem, criam, organizam, distribuem e depois utilizam a informação.

Diante desse pressuposto e do que já vimos desde a política de informação, a gestão de informação constituiria da identificação das necessidades nos diversos setores da biblioteca e dos usuários; promoção de meios confiáveis de captação e manipulação dessas informações; promoção do acesso à informação tanto para o *staff* (estratégico e de gestão) que planeia, como para o nível operacional e de conhecimento. Com isso, não significa que deixaríamos de lado o meio externo com os quais se relaciona, bem como seus recursos humanos e materiais e suas fontes.

A gestão dos recursos informacionais estabelece a mediação entre as políticas de informação de um setor e a ação informada dos agentes sociais envolvidos (FREIRE, G., 2008). Nessa perspectiva, é possível identificar, na sociedade contemporânea, vários regimes de informação em diferentes níveis, direcionando o fluxo e a distribuição de informações entre sujeitos, áreas do conhecimento, atividades e regiões.

Como defende Gonzalez de Gómez (2002, p. 32), citado por Freire, I. (2012, p. 8):

[...] a sociedade da informação poderia ser entendida como aquela em que o regime de informação caracteriza e condiciona todos os outros regimes sociais, econômicos, culturais, das comunidades e do Estado, bem como provém de outros regimes a qual a sua mudança estrutural tem como base os anteriores [...].

Por outro lado, um regime de informação estabelece em si uma relação de comunicação e informação de várias outras políticas de informação, sejam as públicas e as informais, as tácitas e as explícitas, as diretas ou indiretas, as quais têm relação de interesse comportamental. A relação que um regime estabelece tem em si um interesse de competitividade e de firmar-se no contexto em voga.

Por sua vez, o regime de informação, sendo um conjunto complexo de relações e agências, para González de Gómez (2003a), está exposto a certas possibilidades e condições culturais, políticas e econômicas que nele se expressam e nele se constituem, levando em conta que os atores envolvidos possuem características contextuais e culturais variadas. Pois, a “configuração de um regime de informação resulta e condiciona diferentes modos de configuração de uma ordem sociocultural e política” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 31).

Tal posição enquadra-se em nossa obra dado o fato de estarmos a analisar competências em informação de bibliotecários que se encontram num regime de informação (UEM) em construção desde a independência (cerca de 40 anos). Assim sendo, foi necessário que durante a pesquisa tomássemos em consideração a análise sobre a forma de gestão das bibliotecas no passado e suas políticas de informação, embora sem muita profundidade, para facilitar a análise das competências em informação de hoje e suas características.

Nessa análise, tomaremos em conta a composição dos regimes que, segundo Freire, G. e Munguambe (2016), é caracterizada fisicamente por:

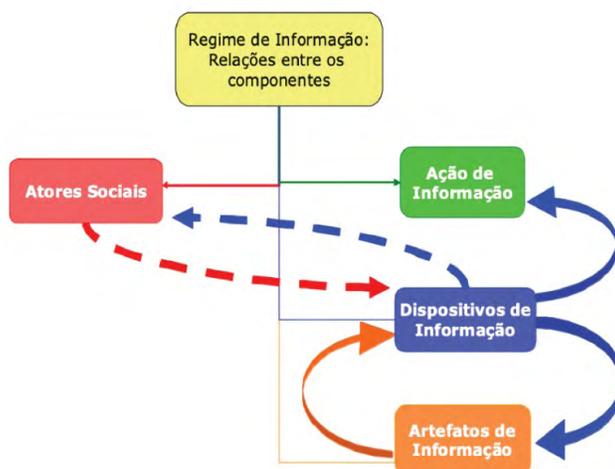
- a) Estoques de informação produzidos e disseminados no escopo dos sistemas de informação;
- b) Diretrizes políticas e práticas de gestão que direcionam e organizam os conteúdos informacionais abrigados nos sistemas de informação;
- c) Seres humanos e suas necessidades informacionais;
- d) Ambiente social em que os estoques de informação e os seres humanos que os utilizam se inserem;
- e) Os mecanismos de distribuição do acesso à informação;
- f) Os meios físicos que permitem o ir e vir da informação (unidades de informação, rede *Internet*).

Entre atribuições dos regimes de informação, uma das principais seria colocar em evidência essa tensão entre as configurações socioculturais das interações em que se manifestam e constituem os diferenciais pragmáticos de informação, e as estruturações jurídico-normativas, técnico-instrumentais e econômico-mercadológicas, que visam a sobre-determinar essa configuração, com alguma imposição de direção ou valor. As regras, as normas, os padrões, os códigos, seriam justamente o domínio onde acontecem essas tensões e essa imposição (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 56).

As descrições das tensões no regime de informação partem da descrição das suas componentes, que são: atores sociais, dispositivos de informação, artefatos de informação e ação de informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003a).

Por outro lado, podemos visualizar, no trabalho de Delaia e Freire, I. (2010), uma representação da relação entre as componentes do regime de informação dispostos num círculo de atuação interdependente. Esse modelo foi adaptado no presente trabalho por se adequar aos objetivos específicos os quais nos propusemos a discutir. Fora usado para descrever o regime de informação da BCE, baseando-se, também, na caracterização do regime de informação defendida por González de Gómez, (1999a, p. 63), o qual se tornou fundamental para o desenvolvimento e articulação das redes socioeconômicas no contexto específico definido. O ciclo se apresenta na Figura 2:

Figura 2 – Representação gráfica dos elementos do Regime de Informação



Fonte: Delaia e Freire, I. (2010).

Essas componentes são descritas nesta obra de acordo com as colocações de González de Gómez em várias posições de seus trabalhos, de forma a enquadrá-las aos nossos objetivos:

- a) Atores sociais:** são responsáveis pela operacionalização e administração de produção e serviços oferecidos pelo sistema, “reconhecidos por suas identidades através de ações formativas existindo algum grau de institucionalização e estruturação das ações de informação” (BRASILEIRO, 2013, p. 91); assim, os atores sociais “[...] estão de acordo em seus conceitos porque eles partilham uma realidade de ações possíveis e estão de acordo em suas ações porque eles partilham uma rede comum de conceitos” (COLLINS; KUSH, 1999, p. 11);
- b) Dispositivos de informação:** os quais podem ser considerados um mecanismo operacional ou um conjunto de meios composto de regras de formação e de transformação desde o seu início, ou como a autora exemplifica “como um conjunto de produtos e serviços de informação e das ações de transferência de informação” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999a, p. 63). Atos normativos que orientam e estabelecem procedimentos necessários para o desempenho das bibliotecas (regulamento interno das bibliotecas);
- c) Artefatos de informação:** que constituem os modos tecnológicos e materiais de armazenagem, processamento e de transmissão de dados, mensagens, informação, (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, 2003a). Garantem a armazenagem, processamento e transmissão de informações, onde estas poderão ser utilizadas por diferentes grupos de usuários.

A partir da definição do regime de informação, Unger e Freire, I. (2008, p. 92) assinalam os diversos elementos que destacam os artefatos tecnológicos, materializados nas tecnologias de informação e comunicação, como sendo: os que permitem a conectividade; os estoques de informação que, por sua vez, subdividem-se em dinâmicos e estáticos; os produtores de informação; os canais de comunicação da informação (formais e

informais); os sistemas de recuperação da informação, com sua missão precípua de organização, armazenamento e transferência da informação; as linguagens documentárias que representam as informações disponíveis; e principalmente os seres humanos com suas necessidades informacionais.

Nota-se que a noção de dispositivo de informação tem sido elaborada e colocada com base em Foucault (2000, p. 244):

[...] um conjunto decididamente heterogêneo que engloba discursos, instituições, organizações arquitetônicas, decisões regulamentares, leis, medidas administrativas, enunciados científicos, proposições filosóficas, morais, filantrópicas. Em suma, o dito e o não dito são os elementos do dispositivo. O dispositivo é a rede que se pode tecer entre estes elementos.

Por último temos a ação de informação, considerada por Delaia (2008, p. 66) como uma componente importante do regime de informação, e que se refere a “um conjunto de estratos heterogêneos e articulados [...]”. Resta à ação de informação a função de intervir no contexto de regime de informação, no sentido de gerar, organizar e compartilhar a informação oriunda de um determinado produtor de informação para os diferentes tipos de usuários, por meio de seleção e utilização de dispositivos e artefatos de informação adequados em um processo interativo de intercâmbio de informações, caracterizado pela mediação de informação (BRASILEIRO, 2013).

As ações de informação em redes sociais na *internet* podem também ser percebidas como regimes de informação, tendo em vista as regulamentações do ciberespaço em práticas de acesso no contexto acadêmico, democrático ou empresarial. Existem três modalidades de manifestação de ações de informação

descritas por González de Gomez (2003b, p. 35), bem como seus atores sociais:

a) Mediação – quando a ação de informação fica atrelada aos fins e orientação de outra ação. Em suma, entende-se a ação de mediação da informação como:

[...] um processo pelo qual abrange as diferentes modalidades de ações de informação, as quais podem ser desenvolvidas de acordo com o delineamento dos objetivos propostos, assim como as necessidades de informação dos atores sociais (usuários de informação) e o contexto do regime de informação existente, objetivando sempre uma comunicação da informação excelente (BRASILEIRO, 2013, p. 94).

b) Formativas – aquela que é orientada à informação, não como meio, mas como uma finalização. As ações formativas constituem:

[...] uma ‘forma de vida’ pode estar constituída pelas interações duradouras de um grupo que partilha de atividades, situações e experiências comuns”. Sua proposta de trabalho, baseada em Collins e Kush (1999), considera que as ‘ações formativas’ “são aquelas constitutivas de uma ‘forma de vida’, a qual singularizam e diferenciam em relação a outros modos de ação e formas de vida” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003b, p. 36).

Se o agir é próprio de cada sociedade dentro da qual algo “faz sentido” ou “não faz sentido”, as ações formativas seriam as que fazem de uma sociedade aquilo que ela é e a diferenciam de outras sociedades.

Nas ações formativas se realizam a supervisão periódica do cumprimento das atividades das ações formativas definidas nas ações de mediação possíveis correções. Atividades intermediárias para avaliação periódica das atividades (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999b, p. 19).

c) 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:

Quando a ação de informação tem como objeto de referência ou intervenção outra ação de informação, duplicando assim o espaço de realização de outra ação de informação, o qual alarga nas formas da descrição, da facilitação, do controle ou do monitoramento, falamos de ações relacionais realizadas por sujeitos articuladores ou “relacionantes”, que executariam em grande parte uma forma de trabalho que teria a maior expansão no mundo contemporâneo: o trabalho relacional ou interativo (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003b, p. 36-37).

Conforme descrevemos as ações no Quadro 1:

Quadro 1 – Modalidades, sujeitos e Teologia das ações de informação

AÇÕES DE INFORMAÇÃO	ATORES	ATIVIDADES	PARA
Ação de mediação	<i>Sujeitos sociais funcionais (práxis*)</i>	Atividades sociais múltiplas	Transformar o mundo social ou natural
Ação formativa ou finalista	<i>Sujeitos sociais experimentadores (poiesis**)</i>	Atividades Heurísticas e de inovação	Transformar o conhecimento para transformar o mundo
Ação relacional inter-meta-posmediática	Sujeitos Sociais Articuladores e Reflexivos (<i>legein***</i>)	Atividades Sociais de Monitoramento, controle e coordenação.	Transformar a informação em comunicação que orientam o agir coletivo

Fonte: González de Gómez (2003b, p. 37).

Diante deste exposto, podemos entender que os atores, dispositivos e artefatos vão determinar as ações de informação a cada regime de informação emergente. Freire, I. (2012) coloca que os regimes de informação são substâncias e que dão o caráter principal a um sistema social que passou por diferentes e longas fases até chegar ao estágio atual.

**Práxis* – no campo científico, entende-se como uma prática profissional em que os atores sociais atuam a partir de uma teoria que é a base para sua ação no mundo.

***Poiesis* – “Diz-se quando a ação de informação no contexto formativo é gerada por sujeitos sociais heurísticos ou ‘experimentadores’, transformando os modos culturais de agir e de fazer, nas artes, na política, na ciência, na indústria e no trabalho, iniciando um novo domínio informacional.” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003b, p. 36).

****Legein* – “Diz-se quando uma ação de informação intervém em [uma] outra [...], duplicando o espaço de realização desta, de modo a ampliar as formas de descrição, da facilitação, do controle ou do monitoramento, [...] realizadas por sujeitos articuladores ou relacionantes.” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003b, p. 36).

É nesse contexto que o presente trabalho, antes de entender a competência em informação dos bibliotecários, propõe, em primeiro lugar, descrever o regime de informação da biblioteca e suas ações, tomando em conta a caracterização, como destaca Freire, I. (2012), que a investigação e o estudo sobre o ambiente físico em que se dão os regimes de informação são um grande desafio a considerar.

Nos regimes de informação, encontramos a totalidade da ambiência entre o conjunto dos itens que dividem este espaço: os seres humanos e as políticas de informação, bem como os estoques de informação formados pelos sistemas de informação. Aos sistemas de recuperação da informação cabe a responsabilidade social de disponibilizar os estoques de informação e também propiciar a acessibilidade às informações armazenadas.

Isso significa que a satisfação da necessidade do usuário com recurso às competências em informação deve estar dentro de uma estrutura de regime de informação onde os seus elementos, artefatos, atores, dispositivos, se interconectam com as ações de informação no sentido de proporcionar a construção de instrumentos para a formação do bibliotecário ao longo da vida e de poder lhe inserir na sociedade da informação, que sempre sofre mutações.

Por outro lado, tomaremos em consideração a dupla composição do regime de informação segundo Unger e Freire, I. (2008), que é representada por um meio ambiente físico onde se instalam os artefatos tecnológicos e as políticas informacionais que regulam sua produção e comunicação.

A partir da concepção de González de Gómez sobre as ações de informação apresentada no Quadro 1, bem como a sua abordagem sobre a relação dos elementos do regime de informação descritos, foi analisado o regime de informação da BCE e proposta uma ação que possibilite a conjugação da competência em informação e regime de informação.

Entretanto, não devemos esquecer que os artefatos são de extrema importância, pois revestem-se de um instrumento regulador das boas práticas de regime e de competência em informação que constituem a política de informação, auxiliando a discutir e agir a partir de uma política de informação institucional (UEM) capaz de integrar os bibliotecários na sociedade de informação, num contexto atual dominado pelas tecnologias de informação e comunicação. Isto é, criar diretrizes para uma política de informação local (BCE) no regime de informação global (UEM).

Dessa forma, há a considerar que o regime de informação é um dispositivo que visa organizar a convergência das expectativas acerca de princípios, normas, regras e procedimentos numa área particular em questão.

Trata-se de um plano de regras, normas e padrões, com zonas cinzentas entre a regra convencional corporativa ou privada e o sistema legal formalizado que o regime e a política definem e disputam seu espaço, hoje instalado pela governança das ações de informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2015). Todo regime de informação com políticas traçadas e atualizadas deve considerar as ações de informação a serem implementadas e estipuladas na política de informação.

O modelo das ações de informação contribui na reconstrução do regime de informação em domínios específicos, parecendo pertinente e eficiente em contextos locais e organizacionais delimitados (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2015, p. 345).

Sendo assim, o modelo de ação de informação a ser analisado para esta obra seria o de ação relacional, pela tentativa de proporcionar uma reflexão sobre as informações e comunicações disponibilizadas pelos atores sociais da BCE no que se refere às suas competências em informação na satisfação dos usuários. Essas ações de informação são realizadas com recurso ao uso de artefatos de informação padronizados pelos dispositivos de

informação existentes, de forma que as ações de mediação e formativas se desenvolvam.

No regime de informação, as ações relacionais possuem sujeitos sociais articuladores e reflexivos, com atividades de monitoração, controle e coordenação. Todas essas atividades poderão constituir relevância na BCE pelo fato de sua principal finalidade estar inserida num dos objetivos desta obra, que é o de analisar o regime de informação da BCE e propor um modelo de política de informação com descrições da forma de implementação das ações de informação que possam auxiliar na construção da competência em informação.

Podemos assim dizer que a ação de informação é uma enumeração de atividades e de acontecimentos ligados ao tempo e espaço em que se vão desenrolando, que exigem uma variedade de formas de atuação e resultados. A ação de informação pode ser exercida se houver necessidade da mesma, por exemplo, pela exigência de mudança.

O regime de informação no referido contexto acopla novos elementos e forças de diferentes quadrantes com a finalidade de adequar os intervenientes à nova realidade de produção, circulação, acesso e uso da informação.

2.3 Competência em informação: das dobras de reflexão à pluralidade dos conceitos

À medida que surge o excedente de produção, o uso da mão de obra passa à mecanicista. O consumidor muda de figura e passa de um consumidor passivo a um ativo, atento às transformações da sociedade e mais exigente. Por conseguinte, as empresas começam a visualizar a necessidade de criar diferentes tipos de capacitação aos seus colaboradores, para darem conta da demanda.

Nesse momento, nota-se também a relevância do processo de comunicação em todos os segmentos da sociedade, especialmente nos setores industriais e empresariais, que passam a ter cada vez mais necessidade de informação precisa e atualizada para lhe proporcionar a comunicação e competitividade.

Sem a demanda da informação, tanto do meio externo como do meio interno, as organizações e as instituições dificilmente conheceriam as exigências da sociedade ou do contexto em que se encontram para melhor se inserirem e competirem. Assim, inicia-se um processo em que as atividades voltadas para a gestão e comunicação da informação ganham uma nova relevância.

Esse excedente de produção tem sua origem:

[...] na crescente relevância da ciência devido ao desenvolvimento industrial no século XIX (primeira revolução industrial), onde se inicia a especialização da ciência e várias ciências foram produzidas e necessárias, e a comunicação científica cresceu e continua num processo em andamento [...] (WERSIG; NEVILLING, 1975, p. 34).

Uma nova sociedade começa a tomar corpo onde a informação e o conhecimento são os insumos mais importantes para o desenvolvimento de uma indústria, empresa e de um país: a sociedade da informação.

A utilização da expressão “sociedade da informação” inicia-se nos últimos anos do século XX, mais precisamente na década de 1970, especialmente no Japão e EUA, no âmbito de discussões sobre o que seria a “sociedade pós-industrial” e quais seriam suas principais características (TAKAHASHI, 2002, p. 2).

Essa expressão surge como substituto para o conceito complexo de “sociedade pós-industrial” e como forma de transmitir

o conteúdo específico do “novo paradigma técnico-econômico”. A sociedade pós-industrial ou “informacional” está ligada à expansão e reestruturação do capitalismo desde a década de 1980. A ideia subjacente ao conceito de SI (sociedade da informação) é o de uma sociedade inserida num processo de mudança constante, fruto dos avanços na ciência e na tecnologia (COUTINHO; LISBÔA, 2011).

Werthein (2000) enfatiza que a expressão “sociedade da informação” advém do “boom” da informática e das telecomunicações, que permitiram a criação da chamada cibercultura, neologismo definido por Lévy (1999, p. 17) como sendo:

Modos de pensamento e de valores que se desenvolvem com o crescimento do ciberespaço, definido por meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores, abarcando não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo.

Entretanto, a sociedade da informação, no conceito de Oliveira e Bazi (2008), 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 de informação e comunicação. Como esclarece Unger e Freire, I. (2008, p. 88),

[...] ao tornar a informação a principal matéria prima para o aumento da produtividade, em nível mundial, a sociedade contemporânea tornou também necessária a organização e gestão desse insumo. [...] onde, de um regime industrial formado pelas tecnologias de comando e comunicação, passamos para um regime

de produção que se qualifica como sociedade da informação e comunicação através de tecnologias cada vez mais digitais.

Nesse sentido,

A relação do homem com a técnica e a tecnologia sofre profundas alterações ao longo do século XX, motivada pelas duas guerras mundiais, pela industrialização do ocidente e em função da importância que a humanidade tem dado, especialmente, nos últimos 50 anos à preservação e transmissão do conhecimento (OLIVEIRA; BAZI, 2008, p. 116).

A partir de uma combinação da evolução histórica, desenvolvimento de necessidades sociais específicas e desenvolvimento de novas metodologias e tecnologias, emergiram várias disciplinas no contexto da evolução da ciência, e, na área da informação, surge uma nova disciplina que é chamada de Ciência da Informação (ou por outros derivados do termo “informação”).

Essa ciência baseia-se na noção de necessidades de informação de certas pessoas envolvidas no trabalho social e na preocupação com o estudo dos métodos de organização dos processos de comunicação de uma forma que satisfaça essas necessidades em informação. O termo básico “informação” pode ser entendido apenas se for definido em relação a estas necessidades de informação (WERSIG; NEVILLING, 1975).

A Ciência da Informação é uma disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando a acessibilidade e a usabilidade ótima. Está preocupada com o corpo de conhecimentos

relacionados à origem, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação.

Isso inclui a pesquisa sobre a representação da informação em ambos os sistemas, tanto naturais quanto artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente da mensagem, bem como o estudo do processamento e de técnicas aplicadas aos computadores e seus sistemas de programação (BORKO, 1968).

Começa-se a sentir um modo de estar no mundo e na área inserido em uma sociedade em que a informação e o conhecimento são elementos poderosos e fundamentais para o desenvolvimento econômico e social de um país.

As unidades que trabalham com a informação, neste caso as bibliotecas das universidades públicas, tomam grande relevância para a sociedade por concentrarem uma grande massa de produção do conhecimento científico e tecnológico de um país, e ocupam um espaço fundamental no desenvolvimento dessa sociedade, já que têm o papel de organizar e disseminar informações a um público diversificado.

Com o crescimento do fluxo de informação e o incremento de um novo objeto às tecnologias de informação e comunicação, o conhecimento passa a ter um valor agregado nas habilidades de diversas funções, isto é, o saber (conhecimento) passa ao saber fazer, que é a habilidade exigida nesse contexto da sociedade da informação.

Nesse sentido, trata-se da substituição da mão-de-obra desqualificada, de produção mecânica e seriada, para o reconhecimento das habilidades individuais no processo de trabalho e da crescente necessidade de informação. A competência por habilidades é que passa a acentuar-se no mercado de trabalho, com vista à solução de problemas do acesso à informação e interpretação da explosão da informação.

Acerca do acesso à informação, a compreensão, o conhecimento das fontes de informação, bem como a capacidade de interpretação, síntese, reformulação e comunicação, Belluzzo, Santos; Almeida Júnior (2014) esclarecem que são processos apoiados em uma perspectiva de solução de problemas sobre a necessidade de informação, denominado Competência em Informação (*Information Literacy*).

Siqueira (2003) acrescenta que se pode inferir a competência em informação em um contexto no qual existe tendência a mudanças de tarefas de cunho manual e das consideradas como de execução, em feitos de informação e comunicação, exigindo do homem atual: maior capacidade cognitiva, manuseio de informações e ampliação das atividades com foco no conhecimento.

Pois, a competência em si constitui um conjunto de conhecimentos, atitudes, capacidades e aptidões que habilitam alguém para vários desempenhos da vida. As competências pressupõem operações mentais, capacidades para usar as habilidades e emprego de atitudes adequadas à realização de atividades e conhecimentos (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 63).

Dessa forma, é significativo discutir a competência em informação ligada ao mundo do trabalho, dado que ela está relacionada à mobilização das capacidades intelectuais dos indivíduos que trabalham com a informação.

Na atividade laboral, a competência em informação é aquela que habilita os indivíduos para lidar com todas as fontes de informação, no sentido de organizar, filtrar e selecionar o que de fato é importante para a tomada de decisões no ambiente organizacional (ambiente interno e externo à organização). Porém, na sociedade da informação, ela passa a ser demandada na Ciência da Informação para a agilidade no processo do ciclo de produção da informação com as tecnologias eletrônicas.

Na década 1970, a competência em informação, ou *information literacy*, nasce de uma necessidade de um grupo de classe de bibliotecários americanos em transformar suas bibliotecas totalmente desprestigiadas em algo mais visível no que tange ao acesso, e mais atraente aos usuários, principalmente as escolares ou ao ensino (CAMPELLO, 2003).

O termo *information literacy* foi usado pela primeira vez nos Estados Unidos em 1974 para designar habilidades necessárias à utilização de bases eletrônicas que estavam sendo comercializadas no país no período da década de 1960. Representando os interesses dos produtores dessas bases, Paul Zukowsky apresentou o termo em 1974, num relatório à *National Commission on Libraries and Information Science*, equipe da qual era integrante e que defendia a necessidade de preparar as pessoas para utilizar adequadamente esses produtos (bases eletrônicas), já que seu número tendia a crescer em ritmo acelerado.

Essa equipe tinha como propósito estabelecer as diretrizes para um programa nacional de acesso universal à *information literacy*, que concluiu em 1984. Nesse trabalho, descreveu uma série de produtos e serviços de informação providos por instituições privadas e suas relações com as bibliotecas.

Constatou-se que as relações tradicionais entre esses setores e as bibliotecas, inseridos num cenário informacional que começava a se expandir, passavam por um processo de transição naquele momento, advindo daí a recomendação de que se expandissem tais relações e acessos à informação, incluindo as implicações políticas, e extrapolando o ambiente da biblioteca por meio de um movimento nacional de *Information Literacy* (DUDZIAK, 2001).

Na literatura biblioteconômica, a expressão *information literacy* surgiu pela primeira vez também em 1974, em um relatório intitulado *The information service environment relationship and priorities*, também de autoria do bibliotecário americano Paul Zurkowski.

De acordo com vários autores, como Takahashi (2002), Dudziak (2010) e Campello, (2003), a década de 1970, especificamente em 1976, foi marcada na biblioteconomia com a preocupação da divulgação da competência em informação como ferramenta importante para aquisição de habilidades e conhecimentos do indivíduo, que inclui uso dos recursos informacionais com a efetiva e eficiente localização da informação para a resolução de problemas e tomada de decisão com recurso ao uso das tecnologias eletrônicas de informação.

Portanto, a competência em informação passa a ser vista como um elemento essencial à democracia e a constituição da cidadania, incluindo, dessa forma, a noção de valores ligados a informação para a cidadania. Reconhece-se a necessidade da preparação dos profissionais em habilidades e conhecimento em competência em informação.

Com o crescente número de informação disponibilizada, cresce a preocupação do seu acesso físico e sua organização, visto que, na década de 1970, a informação foi caracterizada como um elemento essencial à sociedade. Assim, surge a necessidade de mudança nos sistemas de informação e no papel exercido pelos bibliotecários (DUDZIAK, 2003).

Essa alteração nos sistemas de informação nas bibliotecas e em centros de informação, principalmente nos Estados Unidos, surge fortemente na década de 1980, influenciada pelas novas tecnologias eletrônicas de informação e comunicação. É notório que a ascensão e a difusão das tecnologias eletrônicas de informação e comunicação alteraram desde as bases de produção até o acesso à informação, passando pelo controle, guarda e disseminação, tendo como foco principal o computador, e alterando definitivamente os sistemas de informação.

Dessa forma, esses computadores proporcionaram que os bancos de dados, serviços de indexação e resumos, sistemas

complexos de informação, redes interligadas de bibliotecas, CD-ROM, entre outros, fossem utilizados no tratamento, armazenamento e recuperação da informação. Inúmeros trabalhos surgiram enfocando a competência em informação como *information technology literacy* (DUDZIAK, 2003).

Nesse momento, os profissionais bibliotecários verificaram que, além dos trabalhos técnicos, o profissional deverá também se especializar para atuar como educador, pois o indivíduo que busca a informação necessita estar capacitado, e esse aprendizado deve ser ao longo da vida, já que as Tecnologias Eletrônicas de Informação e Comunicação não acessam, muito pelo contrário, a cada momento elas descortinam novas possibilidades (PONTES JUNIOR, 2009).

Assim, o desenvolvimento da concepção de *information literacy* ocorreu no início dos anos 1980, associado às práticas dos postos de trabalho e às noções e regras da qualificação para o emprego (MIRANDA, 2004b).

A apropriação do termo pela classe bibliotecária, segundo Campello (2006), ocorreu com maior abrangência na década de 1980, em 1983 nos Estados Unidos, após a divulgação do relatório da *National at Risk: the Imperative for Educational Reform* (THE NATIONAL COMMISSION ON EXCELLENCE IN EDUCATION, 1983). Trata-se de amplo diagnóstico da educação norte-americana, elaborado em função da preocupação generalizada com problemas de aprendizagem que ocorriam nas escolas do país.

Naquela época, os bibliotecários de bibliotecas universitárias e escolares já tinham uma percepção clara de sua contribuição à aprendizagem e foram surpreendidos pelo fato de não ter sido a biblioteca mencionada como um recurso pedagógico.

A partir do estudo de usuários de Breivik e da reação à publicação do documento governamental da divulgação do *Information Power*, os bibliotecários começaram a prestar atenção

às conexões existentes entre bibliotecas e educação, a *information literacy* e o aprendizado ao longo da vida.

Nessa década, o ponto importante foi a integração da competência em informação ao currículo, não como disciplina isolada, autônoma e desprovida de contexto, mas considerada em harmonia com o universo em que se encontra o indivíduo aprendiz.

O centro da questão nesse período estava no ser humano, na sua sobrevivência dentro da nova conjuntura da sociedade onde a informação se torna a matéria prima, a educação o caminho para a aquisição de habilidades para o seu uso eficiente e eficaz e as tecnologias eletrônicas de informação e comunicação ferramentas para a gestão da necessidade de informação.

O termo competência em informação foi então usado para designar o conjunto das habilidades necessárias a uma sociedade caracterizada por um ambiente informacional, como é o caso da biblioteca das instituições de ensino públicas, que envolvem uma diversidade de usuários e estruturas de gestão complexa.

Esse período também foi marcado pela publicação de um grande número de textos sobre o assunto na literatura da biblioteconomia e ciências da informação, e a reação dos bibliotecários culminou com a publicação de dois documentos importantes para a competência em informação.

O primeiro foi a *“Information Literacy: Revolution in library”* editado por Patrícia S. Breivik e E. Gordon, e o segundo foi um relatório final editado pela *American Library Association (ALA)* em 1989, intitulado em Chicago *“Presidential committee on information literacy: Final report”*. Ambos enfocavam o papel educacional das bibliotecas e a importância dos programas educacionais de competência em informação, para a capacitação e desenvolvimento dos estudantes em competência informacional.

No primeiro documento, especificamente (DUDZIAK, 2003), enfatizando a cooperação entre bibliotecários e administradores das

universidades, Breivik e Gee introduziram o conceito da educação baseada em recursos (*resource-based learning*), que se caracterizava pelos processos de construção de conhecimento a partir da busca e uso da informação de maneira integrada ao currículo, cuja filosofia via a biblioteca como elemento chave na educação.

Eles defendiam que as necessidades de aprendizado dos alunos não podiam mais ser satisfeitas com os livros-textos e os materiais existentes nas bibliotecas. Era preciso dar a eles condições para que aprendessem mais e melhor, de maneira independente e autônoma, (DUDZIAK, 2010).

Corroborando a visão de Breivik (1985), em 1987, a monografia de Karol C. Kuhlthau, intitulada *Information Skills for an Information Society: a review of research*, lançou as bases da *Information Literacy Education*, ou seja, a Educação voltada para a Alfabetização em Informação, segundo dois eixos fundamentais: sua integração ao currículo, a partir da proficiência em investigação, identificada como a meta das bibliotecas do ensino médio; e o amplo acesso aos recursos informacionais, cruciais ao aprendizado estudantil, a partir da apropriação das tecnologias de informação e das ferramentas de busca (DUDZIAK, 2003).

De acordo com Campello (2006), a descrição da *information literacy*, que é das mais citadas na literatura biblioteconômica e da Ciência da Informação, conclui a seguinte caracterização de competência informacional e como deve ser uma pessoa competente em informação, com foco na habilidade:

Para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação [...] Em última análise, pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como

a informação está organizada, como encontrar informação e como usar informação, de tal forma que outros possam aprender com elas (ALA, 1989).

Na segunda metade da década de 1980, os primeiros estudos de caso e *surveys* relacionados ao tema foram publicados. Na década de 1990 surgiram os primeiros livros e as primeiras dissertações e teses sobre o assunto. Em 1991, a *Fédération Internationale d'Information et de Documentation* (FID) criou o *FID Special Interest Group - Modern Information Professional*, envolvendo profissionais das áreas de Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia e Administração, com o objetivo de realizar uma pesquisa mundial para verificar competências e necessidades de formação do moderno profissional da informação.

Somente em 1992, o *Education Resources Information Center* (ERIC) incorporou a expressão “*information literacy*” à sua lista de descritores. A partir de então, os profissionais da informação, conscientes da necessidade de possibilitar o acesso rápido e fácil ao novo universo informacional, voltaram-se de maneira eficaz e eficiente para a *information literacy*. Passaram a pensar em tornar os usuários da biblioteca (agora usuários da informação) aprendizes independentes, enfatizando a integração curricular e a cooperação com a comunidade.

A primeira parte dos anos 1990 foi um período de institucionalização e de racionalização do conceito, quando as modificações no mundo do trabalho proporcionaram o equilíbrio entre a gestão das qualificações e o reconhecimento das competências, iniciando-se a procura de métodos e a realização das primeiras pesquisas. Já no final dos anos 1990, a competência toma lugar no contexto da gestão de recursos humanos e se informatiza, adquirindo também importância crescente dentro do debate social (MIRANDA, 2004b).

Um dos marcos importantes nesse período, ligado à capacitação do ser humano, foi a criação do *Institute for Information Literacy* pela ALA-ACRL em 1997, destinado prioritariamente a treinar bibliotecários e dar suporte à implementação de programas educacionais no ensino superior. Por outro lado, tem se referido um programa de imersão para tratamento e capacitação de bibliotecários a fim de torná-los agentes multiplicadores de competência em informação.

Outra organização que recebe o suporte da ALA é a *Library Instruction Round Table* (LIRT), voltada para a competência em informação e a instrução e orientação bibliográfica, disponibilizando um site com publicações, conferências, comitês e diversos links de programas educacionais, para além de outras atividades. A *LOEX Clearinghouse for Library Instruction* promove a disseminação da orientação bibliográfica e da competência em informação.

Em março de 1998 a ALA lançou um relatório de atualização onde delinea seis recomendações sobre a competência em informação, refinando a premissa de adequação de sistemas e de profissionais de recursos e fontes informacionais e a necessidade de atuação interdisciplinar, integrando também os ambientes educacionais e profissionais (MIRANDA, 2004).

A descrição histórica da competência em informação deixou claro que tem sua fundação na Biblioteconomia e Ciência da Informação, isto é, em autores desta área preocupados com a tomada de decisão rápida no momento da satisfação da necessidade de informação ao usuário, como consequência da introdução das tecnologias eletrônicas de informação e comunicação, que caracterizaram a nova sociedade da informação.

Na literatura existente sobre a competência em informação na área, verifica-se a falta de unanimidade no uso e na atribuição de significado da expressão. Algumas vezes é usada para substituir

expressões como a alfabetização do usuário, capacitação do uso das bibliotecas, bem como estudo do usuário.

Nos Estados Unidos e em países de língua inglesa o uso da expressão *literacy* (alfabetização) associada ao termo informação foi claramente aceito, mas verificou-se que em outros países não há concordância na sua utilização, chegando a variações de expressões, à exemplo de Portugal, onde a expressão foi traduzida como literância informacional ou literância da informação.

Já em países onde se fala o espanhol, adota-se a expressão *alfabetización informacional*, mas a expressão competência informacional também é utilizada. No caso do Brasil, a questão da tradução da expressão *information literacy* ainda suscita discussão, e não há consenso. Alguns bibliotecários e pesquisadores da área utilizam a expressão alfabetização informacional, outros adotam letramento informacional, enquanto muitos utilizam competência informacional.

É notório que existem discussões que levantam à questão da competência em informação como versão da gestão do conhecimento. Dado que, no Brasil, a alfabetização tem seu significado fortemente associado às fases iniciais da educação, ao passo que a literância e o letramento ligam-se predominantemente ao universo das palavras, é preciso refletir sobre a terminologia mais adequada e representativa para esta obra.

A adoção da tradução do conceito como competência em informação parece ser a melhor escolha, por ter significado mais abrangente, além de ser aceita e valorizada tanto na área educacional quanto nos círculos profissionais e principalmente na área de biblioteconomia. A *information literacy*, é:

[...] um termo inclusivo, englobando todas as demais: alfabetização informacional, letramento, literância, fluência informacional, competência em informação.

A utilização da expressão competência em informação parece ser a mais adequada em função de sua definição voltar-se a um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor, direcionados à informação e seu vasto universo (DUDZIAK, 2010, p. 8).

A ideia de competência em informação, embora tenha emergido com o advento das TIC no início dos anos 1970, ganha mais destaque a partir dos anos 1990, quando as várias empresas que se estabeleceram nessa altura procuravam maximizar os custos através de uso cada vez maior de tecnologias eletrônicas de informação e comunicação adequadas no processo de produção e até disseminação da informação.

Dessa forma, passou-se a exigir um profissional com conhecimento, habilidades e atitude proativa, não somente para o processo de produção, mas também no manuseamento das fontes eletrônicas com vista à satisfação rápida das exigências cada vez mais crescentes do usuário. Por outro lado, essa necessidade colocava a instituição no contexto em que emergia, e possibilitava a competitividade. Isto é, as empresas necessitavam de informação adequada do meio em que se encontravam para se enquadrarem e satisfazer as necessidades do usuário.

A satisfação do usuário nessa sociedade de informação depende de um eficiente e rápido 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 o ambiente informacional da rede (FREIRE, G.; MUNGUAMBE, 2016).

Bruce (1999), um dos pioneiros da discussão da competência em informação, já defendia esta como sendo “a habilidade para

reconhecer necessidades de informação e identificar, avaliar e usar a informação de forma eficaz”.

Para Dudziak (2003, p. 23), o conceito de competência em informação não seria muito diferenciado de Bruce (1999) ao designar como sendo 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 definição de Bruce (1999) aponta a necessidade do indivíduo em adquirir a competência em informação a partir de um ciclo de atividades em que os mesmos fazem parte de um processo de aprendizagem ao longo da vida (permanente), indicado por Dudziak.

Concordando com Dudziak (2001, p. 59), a competência em informação vai para além da busca pela informação por considerar os processos intelectuais superiores, tais como a interpretação, avaliação, organização da informação e seu uso, com o objetivo de interiorização de conhecimentos, habilidades e valores que levem ao aprendizado independente, auto-orientado, ao longo da vida.

Como aponta Bruce (1999), o aprendizado contínuo independente e auto-orientado pode auxiliar o indivíduo a atingir a eficiência e a eficácia. Para o alcance desta eficácia e eficiência, os educadores de alfabetização de informações devem geralmente projetar estratégias de aprendizagem que auxiliam os alunos a aprender através do processo de uso efetivo da informação.

Esse comportamento revela a atitude proativa do indivíduo nas suas atividades e constitui um dos mecanismos para o alcance da competência em informação de acordo com as definições até agora discutidos. O indivíduo, na sua atividade, deve ser aquele preocupado consigo mesmo antes da organização, que realiza as tarefas de forma a procurar solucionar os problemas, assim ele

atinge habilidades desejadas. A sua *performance* depende do seu conhecimento, habilidade e atitude.

Esses fundamentos conceituais (conhecimento, habilidade e atitudes), de acordo com Pontes Junior (2009), designou-se como CHA's, definindo-os como parâmetro norteador para avaliação das competências, e os descreveu como sendo conhecimento. Aquilo que o indivíduo deve ter para desenvolver suas funções com a máxima excelência é o saber (conhecimentos das regras e técnicas); habilidade é quando se tem habilidade ou aptidão para desempenhar algo, é o saber fazer (a experiência da ação); e atitude é conceituada como a noção de colocar em prática seus conhecimentos e suas habilidades, saber ser e estar (comportamento e conduta ética do profissional bibliotecário).

A ética profissional, portanto, traduz-se num “conjunto de valores morais que uma determinada classe profissional deve se orientar e seguir para alcançar um agir profissional correto e adequado para com a sociedade [...]” (GUIMARÃES *et al.*, 2008, p. 143). Traduzido por Souza (2002) como um conjunto de normas que regem a boa conduta profissional.

O fazer do bibliotecário em seu cotidiano, portanto, está diretamente ligado a atitudes (saber estar), o comportamento ético (normas = artefatos), tanto em relação ao usuário quanto em relação ao próprio fazer informacional (em todo o processo de produção da informação), até a disseminação desses dados e informações ao público interessado (VALENTIM, 2004).

Essas atitudes, ao criarem constrangimento (não adoção de princípios éticos), atingem as áreas que Fernández-Molina (2000) cita como sendo as cinco principais áreas com implicações éticas para o bibliotecário, que são: a liberdade intelectual e a censura; o acesso à informação; os serviços de referência; a privacidade, confidencialidade e proteção de dados pessoais; e o direito do autor.

Como colocam os atores Guedes, Baptista e Borges (2011), as ações do bibliotecário pautadas em princípios éticos influenciam o ciclo de vida da informação. No entanto, para ser capaz de tomar decisões éticas no ciclo de produção- criação-gestão da informação (= aquisição, organização, armazenamento, recuperação, acesso, disseminação) e uso da informação (= uso, compartilhamento, aplicação), com vista à satisfação da necessidade do usuário, torna-se imprescindível observar como valores à profissão bibliotecária: a honestidade, respeito ao indivíduo, coragem, tolerância, integridade, flexibilidade, caráter sigiloso, humildade e responsabilidade.

Nesse sentido, a ética profissional contribui para a formação da consciência profissional (ações éticas), que resulta, por sua vez, em integridade e justiça. Dessa maneira, as ações éticas, norteiam o “fazer bibliotecário” no ambiente profissional (VALENTIM, 2004).

Desta feita, se a ética não for observada e acompanhada através das ações de informação de mediação, realizando avaliações das atividades, bem como no seu planejamento, em algum momento do processo de produção pode-se sofrer algum constrangimento.

Para resolver e/ou esclarecer dilemas éticos, o código de ética da profissão constitui-se uma fonte essencial para auxiliar o profissional a tomar decisões e cumprir seu papel social. Além disso, é importante definir a ética e a moral que serão praticadas por uma equipe no cotidiano do espaço informacional (VALENTIM, 2004).

Souza (2002, p. 55) acrescenta que o código deontológico deve “detalhar minuciosamente o modo de proceder e o comportamento pessoal, em cada momento, em cada relação de trabalho do profissional [...]”.

Ser ético no âmbito da profissão bibliotecária, na óptica de Ferreira (2004, p. 17), significa:

- a) Não sonegar informação;
- b) Atender com educação os usuários;

- c) Valorizar a profissão em qualquer situação ou lugar em que o profissional se encontre;
- d) Não ser conivente com atitudes contrárias às normas estabelecidas pela legislação profissional;
- e) Interagir e comunicar-se com diferentes tipos de público, sem discriminação de cor, raça, nacionalidade, religião ou ideologia;
- f) Lutar por melhores salários e melhores condições de trabalho;
- g) Engajar-se no movimento de classe, conselho, associação, sindicatos;
- h) Buscar atualização contínua;
- i) Reivindicar uma formação profissional de qualidade;
- j) Combater o exercício ilegal da profissão;
- k) Lutar por melhores empregos e exigir do governo abertura de vagas para bibliotecários nas diferentes instituições do setor público;
- l) Ser empreendedor, fazendo valer a profissão liberal [com o uso de legislações que suportam a área].

Nesse sentido, Valentim (2004, p. 67) aponta algumas considerações básicas para que as questões éticas sejam solucionadas no ambiente profissional e informacional, quais sejam: “a) integrar as normas éticas em busca do sucesso da organização; b) ter uma atitude orientada para os outros; c) motivar com base na ética organizacional o comportamento pragmático e competitivo”. Todavia, de acordo com a autora, o certo e o errado torna-se subjetivo do ponto de vista pessoal. O que pode estar certo para um profissional, pode estar errado para outro.

Essa posição reforça a ideia que Campello (2003) já defendia, de que os bibliotecários são incitados a tomar atitudes proativas, a

fim de participarem do esforço educativo do usuário, que requer mais do que a visão ingênua e simplista do processo de busca e uso da informação.

Uma das definições mais usadas da competência em informação é colocada pela ALA:

As pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Sabem como aprender, como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la tendo como resultado o aprendizado através da informação recuperada e disponibilizada de maneira correta de tal modo que outras pessoas aprendam a partir dela (ALA, 1989, p. 1).

Isto porque a competência em informação é um processo que tem por objetivo desenvolver e aprimorar as habilidades dos indivíduos, a fim de torná-los críticos perante o contingente informacional. Como coloca Santos (2011), o indivíduo competente em informação é capaz de assumir com consciência, tanto crítica como ética, a diversidade e complexidade de fatores que medeiam o acesso à informação.

Esse quadro mostra que o advento das tecnologias eletrônicas de informação não seria, por si só, a solução para a satisfação das necessidades de informação, rápida no tempo e espaço real, sem que houvesse mudança da forma de concepção na produção, organização e distribuição da informação.

Ou seja, seria necessário uma mão de obra com habilidades suficientes não só para o manuseio das tecnologias de informação, como também recursos humanos disponíveis, mudança de mentalidade para o aprendizado contínuo (aprender a aprender) e que coloque o seu conhecimento em prática dentro das regras do regime de informação que as impõe.

De acordo com vários autores “as organizações que investem em tecnologia, mas não se ocupam com o fator humano, perdem investimentos, pois os empregados continuam sem saber como solucionar os problemas causados pelo excesso de informação, além de viverem em estado de ansiedade, por não saberem como conviver com esse excesso” (MANGUE, 2007; BRUCE, 1999).

No entanto, o técnico que trabalha com a informação deve prover das componentes da competência em informação, que são os elementos que compreendem a competência profissional, que é o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que cada pessoa possui ou desenvolve, as quais consegue colocar em ação para um determinado propósito ou permitem o desenvolvimento da organização no cumprimento de sua missão organizacional.

Além disso, são processos que permitem combinar aptidões, sistemas ativos e valores, proporcionando vantagem competitiva e fornecendo preciosas funcionalidades à clientela. São as técnicas, formas de trabalho, competências de serviços e a competência chave que representa a aprendizagem coletiva da organização, especialmente sobre como coordenar diversas habilidades produtivas e integrar múltiplas correntes de tecnologia. São as habilidades e tecnologias cuja marca de autenticidade é a integração (MIRANDA, 2004b).

A competência em informação, nesse caso, pode ser considerada “um conjunto das competências profissionais, organizacionais e competências-chave que possam estar ligadas ao perfil de um profissional da informação ou de uma atividade baseada, intensivamente em informação” (MIRANDA, 2004b, p. 118).

Nas organizações voltadas para a aprendizagem, a biblioteca (escolar ou universitária) desempenha papel importante no desenvolvimento da competência em informação, não devendo se limitar apenas aos papéis básicos de organização da informação em

suportes tradicionais, como o livro ou revista, de mediação entre o leitor e a informação desejada e de disponibilizador de informações.

Deve agir também como facilitadora do processo de competência em informação, de forma a tornar os usuários aptos a desenvolver habilidades que vão lhes permitir utilizar a informação eficazmente. Assume, por conseguinte, atribuições que na realidade não lhes são novas, mas sim a adequação de funções que já lhes eram afetas, pois a biblioteca já se ocupava com a educação dos usuários para utilização de seus recursos, o que se trata de uma manifestação precursora da prática de competência em informação, tornando a biblioteca mais ativa e atraente (COELHO, 2011).

A necessidade de aprender e acrescentar ou buscar conhecimento no processo de localização, acesso, divulgação e uso da informação em diversas fontes, com apoio das diversas ferramentas (manuais e técnicas eletrônicas adequadas), é visível em todas as definições sobre a competência em informação e ligada ao processo educativo de qualquer instituição ou contexto.

Sem dúvidas que o indivíduo, nesse caso o bibliotecário, também é chamado a pensar de forma crítica quando colocam a questão da atitude proativa como uma componente da competência em informação. Essa atitude seria tanto no desenvolvimento da necessidade constante de informar eficientemente, assim como na de se formar ao longo da vida (aprender a aprender).

Pois, a competência em informação ganha corpo e espaço no ambiente laboral, uma vez que o trabalho do presente e do futuro demanda um novo tipo de trabalhador, que tem que 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, CD-ROM e textos impressos e eletrônicos (COELHO, 2011).

Essa ideia já era compartilhada por certos estudos realizados por alguns autores que apontam, dentre outras, as tecnologias digitais

de informação e comunicação como componente fundamental na competência em informacional do bibliotecário. É o caso da SLA (1996), uma organização de bibliotecários especializados e orientados à mudança.

A SLA, 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 – e no futuro, apontou que os futuros bibliotecários do século XXI 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.

Como Silva *et al.* (2005, p. 34) bem colocam, a competência em informação é interpretada como mais uma de várias competências, mas é descrita também como a competência mais essencial para o século XXI e, atualmente, está intrinsecamente associada com práticas de informação e o pensamento crítico no ambiente das tecnologias de informação e comunicação.

Por outro lado, enfatizava-se a necessidade da competência em tecnologias quando defendia que 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, saber usar a tecnologia eletrônica da informação para adquirir, organizar e disseminar informação (SLA, 1996).

Na mesma linha, o Conselho Europeu das Associações de Informação e Documentação (2005), uma organização de bibliotecários da Europa, coloca que os técnicos em informação devem possuir, para atuar na sociedade da informação, competências em informação, 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.

Para tal, Miranda (2004) defende que o indivíduo, no seu processo de trabalho (pesquisa), tem que ter a informação pertinente, específica, selecionada, personalizada de acordo com as solicitações ou a demanda, com vista a desempenhar a sua atividade com a devida competência, para não comprometer a competência do utilizador.

Os autores Campello e Abreu (2005) complementam ao argumentarem que, para ser capaz de construir uma nova forma de estar e de contribuir para a educação de pessoas competentes em informação, o próprio bibliotecário deve ser competente em informação e dominar as habilidades necessárias para realizar o processo de pesquisa adequadamente.

A sociedade da informação, embora requerendo profissionais cada vez mais qualificados e com habilidades para tomar decisões, também exige que o profissional tenha capacidade para trabalhar em equipe, em rede, em parceria, compartilhando informações tanto dentro da instituição a todos os níveis do sistema, bem como de fora para dentro, contribuindo ativamente para o aumento do fluxo, da disseminação de informações e na eficiência do ciclo de produção da informação. Essa posição é colaborada por Valentim (2000, p. 18) ao defender que:

Os profissionais da informação precisam, cada vez mais, ter uma formação que permita atender uma determinada demanda social. No entanto, só a formação também não resolve a questão, ou seja, para que os profissionais da informação ocupem os espaços a eles destinados no mercado de trabalho, é necessário que a formação defina um perfil de

profissional que deseja e tão importante quanto a formação é que haja ações que divulguem o profissional para o mercado empregador.

Sobre esse aspecto dinâmico que o profissional da informação deve ter, Valentim (2002) defende que somente será possível a partir de uma postura crítica de si mesmo e uma busca constante pela atualização e adequação às mudanças paradigmáticas. Por outro lado, para incorporar essa postura, o profissional da informação (o bibliotecário) deve atuar consciente de seis pontos fundamentais, e responder claramente para si e para outros sobre:

- a) **Realidade:** saber separar a situação real da situação ideal; conhecer os pontos fracos e fortes da área; ter noção de conjunto; ter consciência de país;
- b) **Identidade:** quem somos; o que queremos; qual é o nosso objeto de trabalho; onde queremos chegar; qual é a nossa estratégia profissional.
- c) **Foco:** quem são nossos clientes reais; quem são nossos clientes potenciais; quem são nossos parceiros; quem são nossos concorrentes; o que somos para a sociedade; o que queremos ser para a sociedade.
- d) **Processos:** qual é a nossa matéria-prima de trabalho; quais são os nossos produtos informacionais; o que e como produzimos atualmente; o que e como produziremos no futuro.
- e) **Recursos:** quais as tecnologias atuais e quais as tendências das tecnologias de informação no próximo milênio; quais os tipos de unidades de trabalhos atuais e quais os tipos que existirão; quais os modelos de gestão atuais e quais as tendências.

f) Perspectivas: quais serão as competências e habilidades necessárias ao profissional; qual será o nosso objeto de trabalho; qual será nosso mercado de trabalho; o que a sociedade estará precisando no futuro.

Essas posições são compartilhadas com vários autores, dentre eles Arruda, Marteleto e Souza (2000, p. 17),

[...] elege-se como ideal o profissional que potencialize a comunicação, a interpretação de dados, a flexibilização, a integração funcional e a geração, absorção e troca de conhecimento. Este, portanto, deve ser capaz de operacionalizar seu conhecimento profissional de modo integrado às suas aptidões e vivências socioculturais. É necessário um profissional capaz de interpretar dados e sinais emitidos pelos novos sistemas autômatos, agindo pró-ativamente a partir desses dados, atuando como agente do processo de inovação. Em vez de ser responsável por uma só tarefa, o que caracterizava a especialização, solicita-se que ele cumpra diversas tarefas, que seja polivalente (Enquanto o primeiro é submetido a maior número de rotinas/tarefas em adição às que realiza, sem que com isso ocorra maior intelectualização do trabalho) ou multifuncional (exposto a situações complexas, que requerem maior atuação cognitiva), demonstrando responsabilidade pelo seu processo de trabalho.

O aumento do uso de tecnologias eletrônicas de informação na transição para uma sociedade da informação é proporcionada pela competência em informação, “[...] possibilitando a milhares de pessoas confrontarem obstáculos, grandes demandas e competências profissionais, requisitos fundamentais nesta sociedade

de redes, ampliando a inserção social e global do cidadão” (AUN; CÂMARA, 2005, p. 1).

Isso se dá pois a competência em informação é relacionada à formação de pessoas capazes de, com espírito crítico, utilizar técnicas e aplicá-las nas suas necessidades de informação em qualquer ambiente. Inclui aprendizado ao longo da vida e habilidade para atuar efetivamente na sociedade da informação (COELHO, 2011).

Uma das características fundamentais do profissional do futuro é a capacidade de aprender e renovar-se continuamente, desenvolver habilidades relacionadas à localização, seleção, acesso, utilização e divulgação da informação. Essas características representam uma tarefa fundamental para as universidades (CAREGNATO, 2000).

Diante do exposto, podemos concordar com a definição de competências em informação colocada por Dudziak (2003, p. 34), em que seria:

[...] um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência. É transdisciplinar, incorporando um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões. E, os componentes que sustentam o conceito da competência em informação são: o processo investigativo; o aprendizado ativo; o aprendizado independente; o pensamento crítico; o aprender a aprender; e o aprendizado ao longo da vida.

Desta feita, entendemos como competências em informação o conjunto de conhecimentos e habilidades, conjugada à tomada de atitude proativa do bibliotecário, que o possibilita colocar em

ação os conhecimentos que passam por experiências e capacidades adquiridas ao longo do tempo. É a absorção de habilidades práticas (do saber fazer) daquilo que o indivíduo já sabia ou tinha como conhecimento abstrato (o saber), alcançando a atitude proativa (o saber estar).

Esse saber estar é a atitude proativa que o bibliotecário deve ter e que auxiliará na definição da informação certa para a melhor tomada de decisão e, por conseguinte, poderá ajudar a renovar os conhecimentos de acordo com as demandas que a sociedade impõe (aprender a aprender ao longo da vida). Essas atividades (localização, seleção, acesso, utilização e divulgação) devem ser desenvolvidas num contexto (regime e políticas de informação) com a devida ética profissional.

No I Encontro de Especialistas em Competência em Informacional e Aprendizado ao Longo da Vida, chegou-se ao consenso de que a competência em informação ocupa lugar central para a viabilização da educação continuada no decorrer da existência.

A partir dessas competências em informação é possível assegurar a capacidade de identificação, localização, seleção, obtenção, avaliação e utilização da informação na geração de conhecimentos e novas informações, visando a metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais (IFLA, 2005). “As competências em informação passam a ser considerados direito básico e fundamental para a inclusão social” (IFLA, 2005, p. 171).

A partir das diretrizes propostas, o Comitê para a Formação e Superação da FID (FID/ET) considera que o bibliotecário deve apresentar em seu perfil habilidades, atitudes e conhecimentos explicitados, como a capacidade para:

- a) A organização do conhecimento, incluídos os processos de armazenamento e recuperação da informação, atendendo às

- limitações impostas pelos diferentes tipos de conhecimento e por meio de ferramentas linguísticas e conceituais adequadas;
- b) A criação de pontos de acesso físico e intelectual à informação por meio da instrução aos usuários, produção de interfaces de acesso às bases de dados e produção de manuais;
 - c) A análise de recursos e fluxos da informação;
 - d) A implementação de sistemas e serviços de informação e para a gerência de recursos informacionais;
 - e) O empacotamento e reempacotamento da informação;
 - f) A aplicação de métodos de pesquisa de mercado e para a análise de custo-benefício dos serviços prestados;
 - g) A comunicação efetiva, de modo a permitir a interpretação, empatia e cordialidade nos relacionamentos interpessoais com os usuários;
 - h) A aplicação de técnicas de avaliação de programas e projetos, e para a determinação de padrões de qualidade; a pesquisa e para a docência (SANTOS, 1996).

De acordo com a *Special Libraries Association – SLA* (2003) – o indivíduo estará capacitado em habilidades informacionais ao incorporar os quatro padrões de competências em informação:

- a) As práticas de conhecimento nos meios de informação;
- b) Prática do acesso;
- c) Prática de gestão e tecnologia;
- d) A capacidade de usar esse conhecimento como base para fornecer um número maior de serviços informacionais da mais alta qualidade.

O Conselho de Administração da SLA, de acordo com o documento da Alexandria, Virginia, 19 de abril de 2016, revisou e atualizou as competências em informação que seus membros e outros profissionais de informação usam para gerenciar o crescente volume de informações, conhecimento e dados críticos para o funcionamento e o sucesso de organizações. Foram descritos dentro da identificação, acesso, seleção ou avaliação, divulgação, uso, distribuindo-os em vários serviços de competências em informação, que já havia sido atualizado em 2003.

O documento de competências em informação descreve as habilidades e conhecimentos que os bibliotecários especiais precisam para ser eficaz no seu papel de ajudar as organizações a ter sucesso.

As competências são divididas em dois grupos: competências essenciais, que são intrínsecas à profissão de informação, e competências facilitadoras, que são utilizadas por profissionais de outros campos, bem como bibliotecários especiais.

- a) As competências essenciais, tais como a recuperação e análise de informação e dados, definem essencialmente o que os profissionais de informação fazem e como funcionam;
- b) As competências de habilitação, que incluem comunicação eficaz, gerenciamento de projetos e inovação, apóiam o sucesso e o desenvolvimento profissional geral.

Não iremos descrever as competências de habilidade por apresentarem as mesmas características descritas por vários autores já discutidos nesta obra e compilados no documento *Information power* como parâmetros para a competência em informação do Quadro 2. Vale ressaltar que a SLA as considera como sendo

competências em informação “capacitadoras”, vitais para o sucesso profissional e desenvolvimento de carreira.

Para uma melhor compreensão, descrevemos competências em informação essenciais para os gestores considerados seniores da biblioteca, que são as seguintes:

a) Reconhecer e articular as necessidades de informação e conhecimento:

- Analisar fluxos de informação e conhecimento relevantes para o contexto de características da comunidade e objetivos organizacionais;
- Permitir a partilha de conhecimentos através de contatos e relações interpessoais, bem como através de sistemas e processos digitais ou eletrônicos;
- Priorizar os serviços de informação para atender às necessidades operacionais ou estratégicas mais críticas da organização;
- Advogar para a utilização e gestão eficaz dos sistemas e processos de informação;
- Ensinar, treinar e desenvolver a alfabetização em informação e as competências associadas para as partes interessadas;
- Usar habilidades de gerenciamento de informações para aprender sobre um domínio, disciplina ou indústria;
- Aplicar o conhecimento do domínio sujeito ao ambiente de trabalho para apoiar a missão organizacional;
- Compreender os variados aspectos do comportamento da informação humana.

b) Sistemas e tecnologia de informação e conhecimento, que inclui a concepção de interfaces para uma experiência de utilizador intuitiva:

- Envolve múltiplos *stakeholders* (as pessoas que legitimam as ações de uma organização e que tem um papel direto ou indireto na gestão e resultados dessa mesma organização) para recomendar a arquitetura de informações necessária para toda a organização;

c) Recursos de informação e conhecimento, incluindo estabelecimento de orçamentos e alinhamento da estratégia de gestão de recursos de informação para atender às necessidades da organização;

d) Recuperação e análise de informações e dados, incluindo o desenvolvimento de estratégias de busca para descobrir e recuperar informações e avaliar a veracidade ou qualidade dessas informações;

e) Organização de dados, informações e recursos de conhecimento, incluindo o desenvolvimento de esquemas e taxonomias de metadados personalizados;

f) Ética da informação, que inclui a modelação do comportamento da informação ética e o reconhecimento de questões éticas relativas ao tratamento da informação.

Constata-se que são necessárias não somente as competências técnicas de informação, que são científicas e mais relacionadas ao fazer técnico do profissional bibliotecário (habilidade), como: selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir informações; o conjunto das competências profissional, organizacional e a competência chave.

Essas habilidades, em conjunto, farão com que a organização atinja a competência essencial e de habilidade, mas, por outro lado, enquadre-se nas novas mudanças pois, para adquirir o status de “moderno”, esse profissional precisa ser flexível às mudanças em

função das novas tendências impostas pela convivência social no novo milênio (LE COADIC, 2004).

Conforme coloca Correia (2002), a competência em informação pode proporcionar aos indivíduos:

- a) **“Expertise”** (atitude) para lidar com as tecnologias eletrônicas de informação em contextos informacionais; capacidade de identificar todas as etapas em um trabalho com informação; o ciclo informacional – o indivíduo é capaz de gerenciar a informação e sua interface com as tecnologias;
- b) **Habilidade** para mapear competências informacionais – capacidade de agregar valor ao negócio e contribuir para a criação de seu diferencial competitivo;
- c) **Capacidade** para aperfeiçoar competências em informação – o indivíduo é capaz de focar em competências genéricas, agrupar semelhanças, identificar necessidades futuras.

Essas competências em informação posicionam os indivíduos a saber atuar como cidadãos ativos em uma sociedade baseada no alto valor dado à informação e nos rápidos avanços tecnológicos (BELLUZZO; KERBAUY, 2004).

Mais do que aprender verdades estabelecidas e indiscutíveis, é necessário aprender a conviver com a diversidade de perspectivas, com a relatividade das teorias, com a existência de múltiplas interpretações de toda informação, para construir, a partir delas, o próprio juízo ou ponto de vista (MORIN, 2001). Como coloca Serafim (2011), a competência em informação é a habilidade para reconhecer necessidades de informação, identificar, avaliar e usar a informação de forma eficaz.

Diante dessas definições, podemos nos posicionar dizendo que o indivíduo com competência em informação é aquele que sabe e usa a arte de definir, localizar, acessar, avaliar e usar a informação dentro de um contexto e com a devida ética. Estabelece relações sociais, físicas e textuais com a informação de forma a que lhe proporcionem praticidade ao lidar com a complexidade e variedade de fontes de informação em um determinado contexto. Está relacionada à capacidade de fazer bem o seu trabalho de lidar com a informação, utilizando-se do seu espírito crítico.

Conclui-se que, embora existam componentes da competência em informação (conhecimento, habilidades e atitudes proativas de forma ética) para designar que o indivíduo tenha competência em informação, é notório nas posições dos autores, bem como das várias instituições colocadas, a necessidade de formação do bibliotecário para o alcance da competência em informação e auxílio do usuário.

Para que a formação do bibliotecário seja fundamental ou bem embasada, torna-se necessário a conciliação do conteúdo curricular teórico com a prática durante o processo de formação, tendo em conta as exigências do mercado. Assim, o bibliotecário em formação facilmente poderá visualizar melhor as suas responsabilidades e o seu papel perante a sociedade antes mesmo do fim da sua formação.

Esse modelo decorre do fato de a atitude do profissional no decorrer da sua profissão tornar-se mais importante na sociedade da informação, porque cada tecnologia que emerge exige um profissional pronto a agir e a aceitar a mudança ou a incorporação de padrões emergentes de trabalho, isto é, ter uma mente mais aberta.

2.3.1 Práticas para as competências em informação

Enfatiza-se que, na sociedade da informação, embora essas habilidades devam ser desenvolvidas por toda a sociedade (bibliotecários e usuários), os profissionais da informação, no caso o bibliotecário, deve ser o primeiro a dominá-las para depois poder multiplicá-las para o público em geral. Assim, é necessário que o bibliotecário esteja munido das melhores práticas de competência em informação para desenvolver as suas atividades com a melhor competência em informação descritas e poder educar o seu usuário.

Na literatura sobre a competência em informação existem vários autores que colocam a necessidade de informação no domínio da avaliação, busca, disseminação, como elementos essenciais na prática da competência em informação. Dentre eles destacamos Aun e Câmara (2005), por detalhar que o indivíduo que possui a melhor prática é aquele que:

- a) Reconhece a necessidade de, diante de uma questão, buscar informação;
- b) Reconhece que a informação completa e precisa constitui a base para a tomada de decisões inteligentes;
- c) Identifica fontes de informação potenciais e desenvolve estratégias para a pesquisa de informação com sucesso;
- d) Acessa fontes, tanto as tradicionais como aquelas disponíveis a partir de outras tecnologias;
- e) Avalia a qualidade da informação e suas fontes;
- f) Organiza a informação para aplicação prática;
- g) Integra informação nova em um corpo de conhecimentos previamente existente;

- h) Utiliza a informação para o exercício do espírito crítico e para a resolução de problemas em qualquer quadrante da sociedade.

Dentre os vários autores para além de Aun e Câmara (2005), que se debruçam sobre as competências em informação e suas práticas, Dudziak (2005), pesquisadora da educação na competência em informação, aconselha que hajam práticas pedagógicas de informação capazes de dotar os bibliotecários de práticas em competência em informação após a avaliação do nível de competências que ele possui.

Entretanto, para as bibliotecas universitárias públicas, os modelos mais indicados para as melhores práticas voltadas à educação em competências em informação seriam os recomendados por autores e entidades internacionais que desenvolvem programas e projetos sobre competências em informação e mencionados no nosso trabalho por Dudziak (2005).

Esses autores discutem aspetos pedagógicos para aquisição de competências em informação, enumerando os elementos e práticas essenciais no tocante ao estabelecimento, planeamento, implantação, acompanhamento e avaliação de programas de competências em informação em escolas e faculdades.

São examinadas as dimensões envolvidas: a dimensão educacional, onde se discute o papel social e político da educação e das instituições educacionais; a dimensão curricular, traduzida em objetivos e ações educacionais que se voltam para o currículo integrado (transdisciplinar) e o aprendizado baseado em recursos (*resource based learning*); a dimensão das práticas pedagógicas, que se voltam prioritariamente para a resolução de problemas e a elaboração de projetos de pesquisa, bem como os processos de avaliação de acordo com a concepção de educação que se pretende (aquela voltada para a competência

em informação). São as melhores práticas pedagógicas em competências em informação:

a) *O bibliotecário deve ser um campeão da causa:*

- Inicialmente, é preciso observar que nenhum programa educacional se implementa sem que haja uma forte vontade por parte das pessoas que desejam a mudança. O bibliotecário que abraça a causa da competência em informação deve ele mesmo buscar esta competência para si, incorporando a atualização constante, o desejo contínuo de aprender em diferentes ambientes, com pessoas diversas. Deve almejar a proficiência investigativa, a experimentação, a abertura ao diálogo, sem o que não conseguirá entender integralmente os processos de construção da competência dos alunos.

b) *O centro do processo é o usuário:*

- O objetivo do programa é educar os usuários. Para tanto, o bibliotecário deve ser facilitador, coadjuvante no processo. É preciso aprender junto com o usuário. Não existe hierarquia do saber. Existe a experiência do processo de busca e uso da informação com a finalidade de construir habilidades, conhecimentos e valores.

c) *O bibliotecário deve ser um agente educacional:*

- Envolver-se com a comunidade é a chave do sucesso dos programas de competência em informação. Estabelecer parcerias e co-responsabilidades, estar disponível e ter tempo para o diálogo, saber ouvir e ouvir realmente. Assumir que todos os processos têm altos e baixos. Perguntar, responder, fomentar a dúvida, contextualizar, explicitar contradições, pedir comparações, desenvolver

habilidades, não dar receitas prontas, indicar caminhos, criar oportunidades, cultivar sua totalidade humana (conhecimentos, sentimentos, crenças, valores, habilidades), ver os usuários como parceiros. Ser flexível e estabelecer metas ao alcance dos usuários, promover atividades mentais autoestruturantes, criar um ambiente positivo de aprendizado, potencializar a autonomia.

d) É preciso haver cooperação entre docentes e bibliotecários:

- Divulgar a importância da competência em informação na formação dos alunos e mostrando as facilidades de implementação do programa, o bibliotecário chamará para si diversos aliados. Sem cooperação, não há como integrar a competência em informação ao projeto pedagógico e ao currículo.

e) A cultura do livre acesso à informação deve ser enfatizada:

- A base da cultura da informação é sua democratização, através do acesso livre a diferentes tipologias documentais. Se almejarmos uma nova educação (voltada para a competência em informação, o aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida), é necessário alterar as bases de comunicação dentro das instituições e organizações. Em última análise, trata-se de mexer nas estruturas arraigadas de poder, se considerarmos que a informação é poder.

f) A inserção no projeto pedagógico:

- A educação de qualidade privilegia o aprender a aprender e a capacidade de intervenção alternativa, baseada numa cultura educacional que prioriza a atitude de pesquisa, de autonomia crítica, a busca criativa.

g) Definições claras de objetivos e metas:

- Diferentes níveis de apropriação da competência em informação podem ser abordados: inicialmente, enfatizar a competência em informação voltada às tecnologias de informação e comunicação, estabelecendo como prioridade a alfabetização digital; segundo nível introduzir certas atividades que contemplem uma formação mais totalizante do bibliotecário, de modo a incorporar habilidades, conhecimentos e certas atitudes; e terceiro nível de aprofundamento, o objetivo do programa passa a ser a competência enquanto construção de cidadania, baseada na autonomia crescente, senso crítico, pró-atividade na resolução de situações-problema e elaboração de projetos, incorporando a visão social e de aprendizado constante.

h) Planejamento é essencial:

- No planejamento pedagógico, devem ser explicitadas as relações docente-bibliotecários, a integração curricular, o processo de aprendizagem, staff envolvido.

i) A transdisciplinaridade e o currículo integrado como marcos para a competência em informação:

- Favorecer o ensino para a compreensão da realidade faz parte do projeto pedagógico e educacional que vai além do reducionismo psicológico e disciplinar;
- A transdisciplinaridade possibilita a implementação do currículo integrado. O currículo integrado parte das experiências pessoais dos bibliotecários, reconhecendo suas diferenças e complexidades. Pretende organizar os saberes a partir de grandes experiências que permitem ir além da visão fragmentada que é produzida pela compartimentalização curricular, através de uma série de estratégias de busca,

ordenação, análise, interpretação e representação da informação, de maneira a permitir um aprendizado colaborativo, ativo e independente, orientado pelo próprio aprendiz, com o docente atuando como facilitador;

- O currículo integrado e a transdisciplinaridade constituem-se num terreno fértil à implementação da *Information Literacy Education* por sua centralização no fenômeno do aprendizado como atividade independente, ativa, de busca e uso crítico da informação para a construção do indivíduo.

j) Incorporar diferentes espaços de aprendizagem:

- Na implementação de programas educacionais voltados para a competência em informação, as práticas pedagógicas não podem se restringir ao ambiente da sala de aula, nem ao ambiente da biblioteca. É preciso incorporar a prática do aprendizado ao contexto diário do aprendiz, agregando diferentes fontes e oportunidades de informação baseada em recursos (*resource-based learning*). O importante é a criação de um ambiente, um clima favorável ao aprendizado.

k) As melhores práticas se constroem no decorrer do processo:

- Somente a partir da implantação do programa será possível, de fato, estabelecer as melhores práticas para o contexto educacional que se tem.

l) Avaliação constante e controle do processo:

- qualquer prática curricular pressupõe um processo de avaliação que deve estar em sintonia com o projeto institucional e de política educacional pretendido. Não se deve confundir avaliação com qualificação e habilitação. Avaliar implica em entender e interpretar de maneira que se tenha uma “abertura” por parte dos educadores.

No entanto, para formar os bibliotecários das universidades públicas, neste caso da BCE, com estas práticas pedagógicas, é importante, em primeiro lugar, analisar, avaliar e mensurar as competências em informação que os mesmos possuem dentro do que é a estrutura de gestão da biblioteca da UEM (regime e políticas de informação).

Seguidamente poder-se-á criar ações de informação que lhe proporcionem competências em informação e as devidas práticas de informação. Dado que, como dito na introdução, esses funcionários transitam de uma experiência ampla de vários regimentos e políticas de informação durante décadas e transformando o seu conhecimento e suas competências.

Historicamente, recorda-nos Dudziak (2003, p. 31) que:

[...] a finalidade da formação educacional foi a de formar profissionais para um trabalho estável, por toda a vida, aptos a exercer uma função especializada. Atualmente, cresce cada vez mais a demanda por profissionais flexíveis, multicapacitados, capazes de aprender ao longo da vida.

Para a autora, a “informação, conhecimento e habilidade de lidar com grandes massas de informações, assim como de demandas pessoais e profissionais, transformaram-se nos maiores determinantes dos avanços sociais e econômicos” (DUDZIAK, 2003, p. 31) na sociedade da informação dominada pelas tecnologias de informação e comunicação. As competências em informação trazem vantagens ao bibliotecário nesta sociedade da informação, porque ela é munida de instrumentos para a solução de problemas antes difíceis de resolver de forma rudimentar.

2.3.2 Parâmetros que servem como indicadores para verificar as competências em informação

Algumas instituições da área de Ciência da Informação criaram parâmetros que servem como indicadores para verificar a competência em informação (o conhecimentos, as habilidades e atitudes informacionais proativas) e a ética dos interessados em aquisição da competência em informação no contexto das instituições de ensino.

De acordo com Santos (2011), acredita-se que o termo parâmetros é o mais indicado, pois é possível adaptá-lo à realidade institucional. Por outro lado, esses parâmetros têm a função de definir os resultados que devem ser avaliados para demonstrar a aquisição da competência em informação dos estudantes do nível superior. Bibliotecários são estudantes nesta obra.

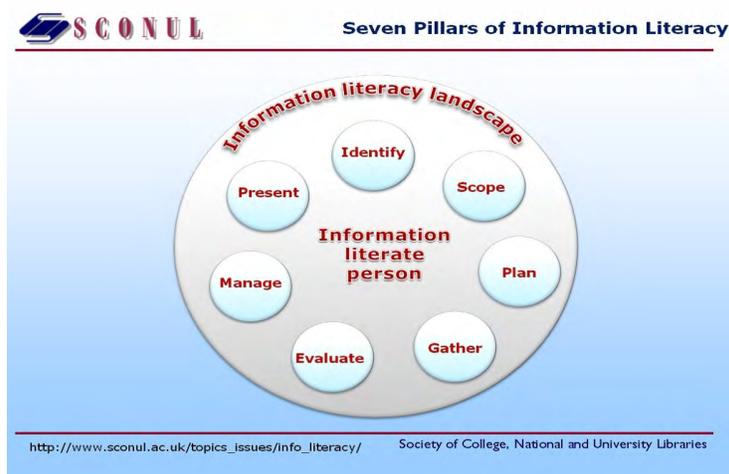
Em 1999 ocorreu a Conferência Nacional de Bibliotecários Universitários, onde o Grupo de Trabalho SCONUL sobre Alfabetização da Informação publicou o documento “As habilidades de informação no ensino superior: um documento de posição do SCONUL (*Society of College National and University Libraries*)” (SCONUL, 2011), adaptado do documento *Information Power* da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) de 1998.

O documento introduziu o modelo dos sete Pilares da competência em informação. Desde então, o modelo foi adotado por bibliotecários e professores em todo o mundo como um meio de ajudá-los a fornecer habilidades de informação para seus alunos. Este é considerado um novo modelo genérico “básico” para o Ensino Superior, ao qual uma série de “lentes”, representando os diferentes grupos de aprendizes, pode ser aplicada.

O modelo segundo a SCONUL (2011) é concebido como uma “ESTRUTURA” circular tridimensional, fundado numa paisagem de

informação que compreende o mundo da informação tal como é percebido por um indivíduo naquele momento. A natureza circular do modelo demonstra que tornar-se alfabetizado em informação não é um processo linear. Uma pessoa pode desenvolver-se dentro de vários pilares simultaneamente e independentemente, embora, na prática, estejam frequentemente intimamente ligados conforme apresentado na Figura 3.

Figura 3 – Modelo circular tridimensional da competência em informação



Fonte: SCONUL (2011).

Conforme o documento, os pilares mostram uma interação na qual o usuário poderá progredir e desenvolver competências capazes de avaliar e criticar a informação demandada com a devida capacidade. Esses pilares, à medida que são postos em ação, auxiliam ao bibliotecário a colocar em prática a sua habilidade, o seu saber fazer, tomando, dessa maneira, atitudes proativas.

Os sete pilares apresentam-se da seguinte forma:

a) Identificar – capaz de identificar uma necessidade pessoal de informação:

- Identificar a falta de conhecimento em uma área disciplinar;
- Identificar um tópico/pergunta de pesquisa e defini-lo usando uma terminologia simples;
- Articular o conhecimento atual sobre um tópico;
- Reconhecer a necessidade de informação e dados para atingir um fim específico e definir limites para a necessidade de informação;
- Utilizar informações de base para apoiar a pesquisa;
- Assumir a responsabilidade pessoal por uma pesquisa de informação;
- Gerenciar o tempo efetivamente para concluir uma pesquisa.

b) Âmbito de aplicação – pode avaliar o conhecimento atual e identificar lacunas:

- “Saiba o que você não sabe” para identificar quaisquer lacunas de informação;
- Identificar os tipos de informação que irão melhor satisfazer a necessidade;
- Identificar as ferramentas de pesquisa disponíveis, tais como recursos gerais e específicos a diferentes níveis;
- Identificar diferentes formatos em que as informações podem ser fornecidas;
- Demonstrar a capacidade de usar novas ferramentas à medida que elas estiverem disponíveis.

c) Plano – pode construir **estratégias para localizar** informações e dados:

- Alcançar a sua pergunta de pesquisa claramente e em linguagem apropriada;
- Definir **uma estratégia de busca usando palavras-chave e conceitos** apropriados e definindo limites;
- Selecionar as ferramentas de pesquisa mais apropriadas;
- Identificar vocabulários e taxonomias controlados para auxiliarem na busca de informação, se apropriado;
- Identificar técnicas de busca apropriadas para usar conforme necessário;
- Identificar ferramentas de pesquisa especializadas adequadas a cada necessidade de informação individual.

d) Reúne – pode localizar e acessar as informações e dados que eles precisam:

- Usar uma variedade de ferramentas e recursos de recuperação de forma eficaz;
- Construir pesquisas complexas apropriadas para diferentes recursos digitais e de impressão;
- Acessar as informações de texto completo, tanto impressas como digitais, leia e faça download de material e dados *on-line*;
- Usar técnicas apropriadas para coletar novos dados;
- Manter-se atualizado com novas informações;
- Envolver-se com sua comunidade para compartilhar informações;
- Identificar quando a necessidade de informação não foi atendida;
- Usar ajuda on-line e impressa e encontrar ajuda pessoal e especializada.

e) Avaliar – pode rever o processo de pesquisa e comparar e avaliar informações e dados:

- Distinguir entre os diferentes recursos de informação e as informações que eles fornecem;
- Escolher material adequado no tópico de pesquisa, usando critérios apropriados;
- Avaliar a qualidade, precisão, relevância, tendência, reputação e credibilidade dos recursos de informação encontrados;
- Avaliar a credibilidade dos dados recolhidos;
- Ler criticamente, identificando pontos-chave e argumentos;
- Relacionar as informações encontradas com a estratégia de pesquisa original;
- Avaliar criticamente e avaliar seus próprios achados e os de outros;
- Saber quando parar.

f) Gerenciar – pode organizar informações profissionalmente e eticamente:

- Usar software bibliográfico e apropriado para gerenciar informações;
- Citar fontes impressas e eletrônicas usando estilos de referência adequados;
- Criar bibliografias adequadamente formatadas;
- Demonstrar consciência de questões relacionadas aos direitos de outros, incluindo ética, proteção de dados, direitos autorais, plágio e quaisquer outras questões de propriedade intelectual;
- Satisfazer padrões de conduta para integridade acadêmica;
- Usar softwares e técnicas apropriadas de gerenciamento de dados para gerenciar.

g) Presente – podem aplicar o conhecimento adquirido: apresentar os resultados de suas pesquisas, sintetizar informações e dados novos e antigos para criar novos conhecimentos e disseminá-los de várias maneiras:

- Utilizar as informações e os dados encontrados para resolver a questão original;
- Resumir documentos e relatórios verbalmente e por escrito;
- Incorporar novas informações no contexto do conhecimento existente;
- Analisar e apresentar dados adequadamente;
- Sintetizar e avaliar informações novas e complexas de diferentes fontes;
- Comunicar eficazmente usando estilos de escrita apropriados em uma variedade de formatos;
- Comunicar-se verbalmente;
- Escolher as publicações apropriadas e os meios de divulgação para publicar, se for o caso;
- Desenvolver um perfil pessoal na comunidade usando redes pessoais e tecnologias digitais apropriadas (por exemplo, listas de discussão, sites de redes sociais, blogs, etc.).

Esses pilares deixam claro que as habilidades de lidar com a informação, isto é, tomar decisões na satisfação das necessidades de informação, incluem não somente localizar e acessar, mas também o conhecimento das ferramentas tecnológicas para acessar e para escolher de forma adequada para a sua unidade.

As competências em informação são vistas como solução para o excesso de informação porque possibilita que as pessoas tenham habilidade para identificar quando precisam dela, onde podem encontrá-la com eficiência, como devem analisá-la e avaliá-

la, e como podem usar os modernos recursos informacionais com a segurança de que se precisa, seja para resolver uma situação, elaborar serviços ou criar produtos, ou apenas para solucionar problemas sociais ou de lazer (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2000).

O documento da *Association of Colleges and Research Libraries* (ACRL), aprovado em 2000 pela ALA, lançou 22 indicadores de competência em informação divididos em cinco tópicos que as designa de parâmetros com os respectivos resultados. A seguir, são apresentados os cinco parâmetros e os respectivos indicadores para a competência em informação, sem os seus resultados:

a) Parâmetro 1 – o estudante competente em informação determina a natureza e o nível de sua necessidade de informação:

Indicadores

- Define e articula a necessidade de formação;
- Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes potenciais de informação;
- Considera os custos e benefícios de adquirir as informações necessárias;
- Reavalia a natureza e a extensão da necessidade de informação.

b) Parâmetro 2 – o estudante competente em informação acessa a informação necessária eficaz e eficientemente:

Indicadores

- Seleciona os métodos ou sistemas de recuperação de informações para acessar os em formação;

- Constrói e implementa estratégias de busca;
- Recupera informações on-line ou pessoalmente usando uma variedade de métodos;
- Refina a estratégia de busca, se necessário;
- Extrai e registra as informações e suas fontes.

c) Parâmetro 3 – o estudante competente em informação avalia a informação e suas fontes de forma crítica e incorpora a informação selecionada a seus conhecimentos básicos e a seu sistema de valores:

Indicadores

- Resume as principais ideias a serem extraídas das informações coletadas;
- Articula e aplica critérios iniciais para avaliar tanto a informação como suas fontes;
- Sintetiza ideias principais para construir novos conceitos;
- Compara novos conhecimentos com conhecimento prioritários para determinar o valor agregado, as contradições ou outras características da informação;
- Determina se o novo conhecimento tem um impacto no sistema de valores do indivíduo e toma medidas para reconciliar as diferenças;
- Valida a compreensão e interpretação da informação através do discurso com outros indivíduos, especialistas da área de assunto e/ou praticantes;
- Determina se a consulta inicial deve ser revisada.

d) Parâmetro 4 – o estudante competente em informação, individualmente ou na qualidade de membro de um

grupo, utiliza a informação eficazmente para alcançar um propósito específico:

Indicadores

- Aplica informações novas e prioritárias no planejamento e criação de um determinado produto ou desempenho;
- Revisa o processo de desenvolvimento do produto ou desempenho;
- Comunica o produto ou desempenho de forma eficaz para os outros.

e) Parâmetro 5 – o estudante competente em informação compreende muitos problemas e questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação, e acessa e utiliza a informação de forma ética e legal:

Indicadores

- Entende muitas das questões éticas, legais e socioeconômicas que cercam informações e tecnologia da informação;
- Segue leis, regulamentos, políticas institucionais e etiqueta relacionadas ao acesso e uso de recursos de informação;
- Reconhece o uso de fontes de informação na comunicação do produto ou do desempenho.

Por sua vez, o Instituto Australiano e Neozelandês para o Desenvolvimento de competências em Informação para a educação superior descreveu os parâmetros pautados em uma perspectiva holística, ou seja, cada uma das habilidades informacionais do graduando deve ser considerada como um reflexo de um constructo

global, denominado como a capacidade para a aprendizagem permanente, ao longo da vida.

Todas as habilidades que compõem a competência em informação são partes de um todo, que resultam no pensamento crítico e na aprendizagem permanente perante o universo informacional. Os parâmetros estão estruturados em seis tópicos. Estes parâmetros e categorias são resumidos por Santos (2011) como sendo os que possuem competência em informação, que são:

Parâmetro 1: reconhece a necessidade da informação e determina a natureza e o nível da informação que necessita;

Parâmetro 2: encontra a informação que necessita de maneira eficaz e eficiente;

Parâmetro 3: avalia criticamente a informação e o processo de busca da informação;

Parâmetro 4: gerencia a informação reunida ou gerada;

Parâmetro 5: aplica a informação anterior à nova para elaborar novos conceitos ou criar uma nova concepção;

Parâmetro 6: utiliza a informação com sensibilidade e reconhece os problemas e questões culturais, éticas, econômicas, legais e sociais que cercam o uso da informação.

O mais importante dos documentos das várias entidades, no tocante às bibliotecas, é o *Information Power*, organizado e lançado pela IFLA, em 1998 (publicado inicialmente na década de 1980), e mais tarde publicado na biblioteca de Alexandria em 2005. O documento foi elaborado e publicado por iniciativa da *American Association of School Librarians* (divisão de bibliotecas escolares da ALA), AASL/AECT (1998, p. 8-9) para bibliotecas escolares de ensino básico à superior.

Ou, seja, a IFLA, ainda preocupada com a competência em informação desde 1998, lançaram, num Colóquio em Nível Superior sobre Competência em Informação e Aprendizado ao Longo da vida que foi realizado na Biblioteca de Alexandria, de 6 a 9 de Novembro de 2005, a Declaração que defendia a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida.

Na Declaração de Alexandria (2005), ficou definido que as competências em informação e o aprendizado ao longo da vida são os faróis da sociedade da informação, iluminando os caminhos para o desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade. Neste colóquio, definiram que a competência em informação:

- a) Abrange as competências para reconhecer as necessidades informacionais, localizar, avaliar, aplicar e criar informação dentro de contextos culturais e sociais;
- b) É crucial para a vantagem competitiva dos indivíduos, empresas (especialmente as pequenas e médias), regiões e nações;
- c) Fornece a chave para o acesso, uso e criação efetivos do conteúdo para dar apoio ao desenvolvimento econômico, à educação, à saúde, aos serviços, e a todos os outros aspectos das sociedades contemporâneas e, dessa forma, fornece os fundamentos vitais para atingir as metas da Declaração do Milênio e da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação;
- d) Vai além das tecnologias atuais para abranger o aprendizado ao longo da vida, o pensamento crítico e as habilidades interpretativas, cruzando as fronteiras profissionais, além de capacitar indivíduos e comunidades a atingirem suas metas e a aproveitarem as oportunidades que surgem no ambiente em que se encontram;
- e) Auxilia-os a enfrentar, em suas instituições, os desafios tecnológicos, econômicos e sociais, para reverter a desvantagem e incrementar o bem estar de todos.

O documento possui fortes novidades no conceito de competências em informação e aprendizado ao longo da vida, posicionando o bibliotecário como líder na implementação desses conceitos, definidos em termos teóricos e práticos (aplicação), não somente as habilidades informacionais, mas também as funções desse tipo de biblioteca e do profissional que nela atua.

Além disso, aponta que essas habilidades devem ser desenvolvidas na escola e descreve as diferentes possibilidades de sua aplicação nos conteúdos curriculares, no sentido de transformar as bibliotecas em espaços prestigiados no acesso fácil e mais atraente aos usuários das escolas ou de ensino.

O *Information Power* de 1998 pode ser considerado um documento que proporcionou a assimilação da competência informacional pela classe bibliotecária. Com a publicação do *Information Power*, várias instituições os adotou e adaptou.

Entretanto, os padrões de competências em informação e aprendizado ao longo da vida da IFLA foram lançados e publicados em 2005 com base nos parâmetros revisados e atualizados por várias associações bibliotecárias, como a ACRL, intitulados *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, aprovados em 2000, e os padrões da AASL, *Society of College National and University Libraries* (SCONUL) e da *Australian and New Zealand Institute for Information Literacy* (ANZIL), aprovado em 2004, que são documentos considerados importantes no âmbito da competência informacional para a educação superior (IFLA, 2005, p. 16).

O documento *Information Power* inclui três componentes básicas: acesso, avaliação e uso da informação ou disseminação da informação, que descrevemos a seguir. Entende-se que esses parâmetros servem como subsídios para o planejamento de atividades e avaliação da competência em informação:

a) Acesso – acessa a informação de forma eficiente e efetiva:

- Definição e articulação da necessidade de informação: o usuário define ou reconhece a necessidade de informação, decide fazer algo para encontrar a informação, expressa e define a necessidade de informação e inicia o processo de busca;
- Localização da informação: o usuário identifica e avalia as fontes potenciais de informação, desenvolve estratégias de busca, acessa fontes de informação selecionadas e recupera a informação.

b) Avaliação – avalia a informação de forma crítica e competente:

- Avaliação da informação: o usuário analisa, examina e extrai a informação; generaliza e interpreta a informação; seleciona e sintetiza a informação; avalia a exatidão e relevância da informação recuperada;
- Organização da informação: o usuário ordena e categoriza a informação, reúne e organiza a informação recuperada, determina qual a melhor e de maior utilidade.

c) Uso – utiliza a informação com precisão e criatividade:

- Uso da informação: o usuário busca novas formas de comunicar, apresentar e usar a informação; aplica a informação recuperada; apreende ou internaliza a informação como conhecimento pessoal; apresenta o produto da informação;
- Comunicação e uso ético da informação: o usuário compreende o uso ético da informação, respeita o uso legal da informação, comunica o produto da informação com reconhecimento da propriedade intelectual, usa os padrões para o reconhecimento da informação.

De forma mais detalhada, o documento *Information Power* indica três categorias, nove padrões e vinte e nove indicadores de competência em informação e aprendizado ao longo da vida, das quais três indicadores são específicos para que se efetive as competências em informação em um indivíduo, neste caso representado por alunos de escolas assim explicitadas e compilados detalhadamente por Campello (2006), a seguir indicados:

a) Competências em informação:

- O aluno que tem competências em informação acessa a informação de forma eficiente e efetiva;
- O aluno que tem competências em informação avalia a informação de forma crítica e competente;
- O aluno que tem competências em informação usa a informação com precisão e criatividade.

b) Aprendizagem independente:

- O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência em informação e busca informação relacionada com os seus interesses pessoais com persistência;
- O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência em informação e aprecia literatura e outras formas criativas de expressão da informação;
- O aluno que tem capacidade de aprender com independência possui competência em informação e se esforça para obter excelência na busca de informação e de geração de conhecimento.

c) Responsabilidade social:

- O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência em informação e reconhece a importância da informação para a sociedade democrática;
- O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade tem competência em informação e pratica o comportamento ético em relação à informação e à tecnologia da informação;
- O aluno que contribui positivamente para a comunidade de aprendizagem e para a sociedade informacional tem competência em informação e participa efetivamente de grupos, a fim de buscar e gerar informação (CAMPELLO, 2006).

Os indicadores dessas categorias e padrões foram compilados a seguir por Pontes Junior (2009), conforme apresentado o Quadro 2. Embora esses padrões de competência em informação tenham sido desenhados para alunos, torna-se também válido para esta obra, aplicado a bibliotecários, porque eles se enquadram no contexto de bibliotecas escolares de nível básico à superior. Nesta obra, os bibliotecários serão considerados alunos aprendentes.

Quadro 2 – Padrões de competência em informação e aprendizado ao longo da vida da IFLA

CAT.	PADRÕES		INDICADORES				
Padrões de competência informacional I	O indivíduo que possui Competência Informacional	Acessa a informação de forma eficiente e efetiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. reconhece a necessidade de informação 2. percebe que informação apropriada e abrangente é a base para a tomada de decisão 3. formula perguntas baseadas nas necessidades de informação 4. identifica uma variedade de fontes potenciais de informação 5. desenvolve e usa estratégias de localização de informação bem sucedidas 				
		Avalia a informação de forma crítica e competente	<ol style="list-style-type: none"> 1. determina exatidão, relevância e abrangência 2. distingue fato, ponto de vista e opinião 3. identifica informação imprecisa, inexacta e capciosa 4. seleciona informação apropriada para o problema ou pergunta proposto 				
		Usa a informação corretamente e produtivamente	<ol style="list-style-type: none"> 1. organiza informação para aplicação prática 2. integra nova informação ao conhecimento próprio 3. aplica informação ao pensamento crítico e à resolução de problemas 4. produz e transmite informação e ideias em formatos apropriados 				
		Padrões de aprendizagem independente	O aprendiz independente que possui competência informacional é aquele que:	Procura informação relacionada a assuntos de interesse pessoal	<ol style="list-style-type: none"> 1. busca informação relacionada às várias dimensões de bem-estar pessoal, tais como interesses profissionais, envolvimento comunitário, questões de saúde, atividades de recreação 2. projeta, desenvolve e avalia produtos e soluções de informação relacionadas a interesses pessoais 		
				Aprecia literatura e outras expressões criativas da informação	<ol style="list-style-type: none"> 1. é um aprendiz competente e auto-motivado 2. deduz sentido de informação apresentada de modo criativo e em diferentes formatos 3. desenvolve produtos criativos em diferentes formatos 		
				Empenha-se pela excelência na busca de informação e na geração de conhecimento	<ol style="list-style-type: none"> 1. avalia a qualidade dos processos e produtos da busca pessoal pela informação 2. delinea estratégias para revisar, melhorar e atualizar o serviço ou o conhecimento gerado individualmente 		
				Padrões de responsabilidade social	O indivíduo que contribui positivamente para a aprendizagem da comunidade e para a sociedade possui competência informacional é:	Reconhece a importância para uma sociedade democrática	<ol style="list-style-type: none"> 1. busca os princípios de liberdade intelectual 2. respeita o princípio de acesso equitativo à informação
						Apresenta conduta ética com respeito à informação e às tecnologias de informação	<ol style="list-style-type: none"> 1. respeita os limites de liberdade intelectual 2. respeita os direitos de propriedade intelectual 3. utiliza as tecnologias de informação de forma responsável
						Participa efetivamente em grupos de procura e geração de informação	<ol style="list-style-type: none"> 1. compartilha conhecimento e informação de forma responsável 2. respeita as ideias e experiências alheias e reconhece suas contribuições 3. colabora com os outros na identificação de problemas de informação e na obtenção de suas soluções, seja pessoalmente ou através das tecnologias 4. colabora com os outros no projeto, desenvolvimento e avaliação de produtos e soluções de informação, seja pessoalmente ou através das tecnologias

Fonte: Pontes Junior (2009).

À exigência de competências em informação, por envolver a sociedade, ou seja, os recursos humanos de toda a sociedade para o desenvolvimento do país, que são regulados pelas leis do governo, a IFLA, nesta Declaração de Alexandria sobre a competência em informação e aprendizado ao longo da vida, insta as organizações governamentais e inter-governamentais a buscar políticas e programas que promovam a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida. Particularmente, solicitando **ações que envolvam:**

- a) Encontros regionais e temáticos que facilitem a adoção de estratégias de competência em informação e do aprendizado ao longo da vida, dentro de regiões específicas e setores socioeconômicos;
- b) Desenvolvimento profissional de pessoal em educação, biblioteca, informação, arquivo, saúde e serviços, dentro dos princípios e práticas da competência em informação e do aprendizado ao longo da vida;
- c) Inclusão da competência em informação na educação básica e continuada para setores econômicos chave, como também na elaboração de políticas governamentais e administração, e nas práticas de orientadores dos setores de negócios, indústria e agricultura;
- d) Programas para incrementar as capacidades de empregabilidade e empreendedorismo das mulheres e dos menos favorecidos, incluindo imigrantes, subempregados e desempregados;
- e) Reconhecimento do aprendizado por toda a vida e da competência em informação como elementos-chave para o desenvolvimento das capacidades genéricas que devem ser exigidas para a certificação de todos os programas educacionais e de treinamento.

A eficiência da biblioteca vai depender do alcance da eficácia do desempenho do bibliotecário no exercício da sua competência em informação. Esta passaria não somente pela experiência, mas por uma educação ao longo da vida e de forma permanente. Isso lhe permitiria executar as tarefas e dialogar com um conjunto de elementos que compõem a estrutura da biblioteca (bibliotecários, usuários, as ferramentas, o currículo, os planos da instituição, os *stakeholders*).

2.3.3 Objetivos para a construção de competências em informação

Existe um grande objetivo para a construção da competência em informação. Conforme visto até agora, nesta discussão da análise teórica, a competência em informação, na perspectiva de Dudziak (2003, p. 28), tem como objetivos formar indivíduos para ajudar a sua instituição a atingir a eficiência, isto é para que:

- a) saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão, uma vez que:
 - dialogam com colegas, docentes, educadores, definindo e articulando suas necessidades de informação;
 - identificam potenciais fontes informacionais, em variados formatos e níveis de profundidade;
 - consideram custos e benefícios em relação à natureza e extensão de seus propósitos;
 - definem critérios de escolha e tomadas de decisão dentro de um plano predeterminado;

b) conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz, uma vez que:

- estão familiarizadas com as várias mídias de informação, incluindo jornais, revistas, televisão, internet, além das pessoas;
- sabem como o mundo da informação é estruturado, como acessar as redes formais e informais de informação;
- selecionam os métodos investigativos mais apropriados;
- constroem e implementam estratégias de busca planejadas e efetivas;
- recuperam a informação a partir de variadas interfaces e sistemas, utilizando as tecnologias de informação;
- redefinem estratégias de ação;
- criam um sistema de organização da informação, registrando as informações pertinentes para futuros usos;
- elaboram mapas mentais, esquemas e anotações;

c) avaliem criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos, uma vez que:

- extraem informações de textos e documentos, sintetizando-os;
- examinam e comparam informações de variadas fontes considerando confiabilidade de fontes, distinguindo fatos de opiniões;
- analisam a estrutura e a lógica que sustentam os argumentos ou métodos;

- comparam os novos conhecimentos com os conhecimentos preexistentes, examinando contradições, novidade;
- sintetizam as ideias, construindo novos conceitos;
- integram novas informações às informações ou conhecimentos preexistentes;

d) usem e comuniquem a informação, com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais, uma vez que:

- organizam conteúdos;
- articulam conhecimentos e habilidades na construção de produtos ou atuações informacionais;
- manipulam textos digitais, imagens, dados, ferramentas de apresentação e redação;
- sabem comunicar apropriadamente suas ideias, incorporando princípios de planejamento comunicacional e de abertura ao diálogo;

e) considerem as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, observando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência, uma vez que:

- são responsáveis por suas escolhas;
- identificam e discutem questões relativas à propriedade intelectual;
- demonstram entendimento acerca dos aspectos políticos, sociais e ambientais relativos às suas ações;
- demonstram visão sistêmica da realidade;

f) sejam aprendizes independentes, uma vez que:

- assumem a responsabilidade por seu próprio aprendizado;
- são capazes de aprender a partir dos recursos informacionais disponíveis;
- procuram a informação de que necessitam para a resolução de seus problemas ou tomadas de decisão, mantendo redes interpessoais de relacionamento;
- mantêm-se atualizados;
- assumem atitude proativa de aprendizado;

g) aprendam ao longo da vida, uma vez que:

- assumem o aprendizado como um *contínuo* em suas vidas;
- internalizam valores que promovem o uso da informação como criação de significado para suas vidas;
- incorporam os processos investigativos à sua vida diária;
- estão sempre dispostos a vencer desafios.

Esses objetivos que impulsionam a necessidade de construção do bibliotecário em competência em informação, no ponto de vista de Arruda, Marteleto e Souza (2000), nascem do fato de que o bibliotecário necessita ser entendido como um coeducador que, formando parceria com o professor, busca superar as dificuldades do aluno utilizando-se dos recursos disponíveis em sua área de atuação, procurando transpor as barreiras iniciais e usando uma metodologia que propicia, aos acadêmicos, condições que incorporam as mudanças necessárias para assumir as novas posturas exigidas para a sua formação profissional.

O desenvolvimento da competência em informação, segundo Belluzzo (2008), requer um tratamento que envolve a compreensão da informação em seu sentido amplo e as exigências das sociedades humanas, dependendo fundamentalmente da educação, recomendando-se que haja um trabalho integrado entre educadores e bibliotecários no sentido de:

- a) Preparação de diretrizes básicas para iniciativas conjuntas sob o enfoque das necessidades da sociedade da informação e dos princípios da competência em informação, uma atividade intra-curricular;
- b) Definir as condições para que tais iniciativas possam ser apoiadas por políticas e pelas comunidades assistidas;
- c) Implementar e criar mecanismos de manutenção e avaliação das práticas pedagógicas e informacionais.

De acordo com esta posição de Belluzzo, consubstancia-se a nossa indagação sobre a influência da política e do regime de informação sob a competência em informação dos bibliotecários do SIBUEM – Moçambique, inscrita no objetivo geral desta obra.

No desenvolvimento da competência em informação, deve-se olhar para a demanda da sociedade e haver para além da preparação de diretrizes básicas e exigências ao governo em políticas de competência. Torna-se imprescindível a avaliação da competência em informação dos bibliotecários.

Com a emergência das tecnologias eletrônicas de informação e comunicação, o conjunto de habilidades individuais ligadas à manipulação da informação em um suporte digital tem sido definido como sendo a competência em informação, tornando-se uma das dimensões, modificando-se à medida do tempo e espaço ou contexto.

Dessa forma, é aqui onde reside a verdadeira questão sobre os padrões e indicadores de competência em informação para diversos contextos. Takahashi (2000, p. 5) afirma que, em cada país, “a sociedade de informação está sendo construída em meio a diferentes condições e projetos de desenvolvimento social, segundo estratégias moldadas de acordo com cada contexto”.

A competência em informação mostra os “caminhos que devem ser trilhados” por uma pessoa no momento da busca e recuperação da informação. Para que este caminho seja trilhado de forma eficaz e eficiente, a prática da avaliação deve ser uma constante, já que é ela que determina aquilo que é importante ou não para a satisfação das necessidades informacionais (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 69). Mata (2009, p. 59) apoia esta posição ao defender que o ciclo de avaliação é um “[...] exame contínuo e efetivo de avaliação, cujos procedimentos pedagógicos devem ser planejados, examinados e relacionados com o assunto que está sendo ensinado”.

De acordo com o documento publicado pela *American Association of Higher Education* (1996) existem nove princípios de boas práticas para a avaliação da aprendizagem de estudantes:

- a) A avaliação da aprendizagem dos estudantes começa com valores educacionais;
- b) A avaliação é mais eficiente quando reflete uma compreensão da aprendizagem como um processo multidimensional e integrado, revelando o desempenho ao longo do tempo;
- c) A avaliação trabalha com eficácia quando o programa que busca melhorar tem propósitos claros;
- d) Avaliação requer atenção aos resultados e às experiências que conduzem a esses resultados;

- e) Deve ser entendida como um processo contínuo e não esporádico. Ou seja, a avaliação deve ser um processo cumulativo, já que a melhoria decorre de uma série de atividades empreendidas com o passar do tempo;
- f) Avaliação é ampla quando representa toda a comunidade educativa envolvida;
- g) A avaliação faz diferença quando se preocupa com as questões referentes às pessoas.
- h) A avaliação conduz a melhorias quando é parte de um amplo conjunto de condições que promovem mudanças;
- i) Através da avaliação, educadores cumprem responsabilidades com os estudantes e com a comunidade.

Neste contexto, Radcliff *et al.* (2007) aconselha que as instituições nos seus programas de competência em informação adotem a cultura de avaliação do profissional, a fim de ajustá-lo e realizar melhorias, reajustando métodos, metas e objetivos. “[...] a avaliação é uma parte de um processo contínuo de melhoria” (RADCLIFF *et al.*, p. 4).

A avaliação das competências em informação pode ser entendida como uma experiência de reflexão acerca da aprendizagem das pessoas e uma reflexão sobre a estruturação de programas de desenvolvimento da *information literacy* (ASSL, 1998). A IFLA publicou um guia para avaliação da competência em informação (*Guidelines for Information Literacy Assessment*, 2006), onde propõe três tipos de avaliação: diagnóstica, formativa e somativa, conforme se descreve o Quadro 3:

Quadro 3 – Tipos de avaliação da competência informacional

Prescritiva ou diagnóstica	Formativa	Somativa
Avalia as habilidades antes do programa de desenvolvimento de competência informacional: guia o conteúdo e a pedagogia do curso	Realizada durante o programa de desenvolvimento de competência informacional: permite o ajuste dos métodos e dos docentes e o acompanhamento de aprendizagem	Realizada ao final do programa de desenvolvimento de habilidades informacionais

Fonte: adaptado de IFLA (2006, p. 45).

As ações traçadas para o alcance dos objetivos de um plano estratégico de formação em competência em informação passam por avaliação antes, durante e depois do seu processo de implementação. As avaliações são realizadas para verificar as competências em informação que são alcançadas antes, durante e no fim do processo de formação curricular, bem como no que respeita a formação em serviço. E pode ser tanto institucional como individual.

A avaliação realizada antes da implementação das atividades de formação em competência em informação é considerada Prescritiva ou Diagnóstica. A avaliação realizada durante a implementação do processo de formação em competência em informação é considerada como Formativa; seria a avaliação ao longo do processo pedagógico em que o aprendente possa constatar sua aprendizagem no decurso do processo.

Por sua vez, auxilia na melhoria do processo de aprendizagem, no desempenho dos intervenientes e detecta falhas, possibilitando melhorias antes do fim do processo, porque no final do processo a avaliação pode ser tida como o momento de mensuração de ganhos e prejuízos do processo. No fim do processo pedagógico a avaliação (avaliação Somativa) está vinculada a exigências formais dos objetivos do programa.

Consideramos a avaliação institucional, a que pode ser realizada pela própria instituição para verificar o curso das atividades ou da implementação do seu plano, enquanto a individual é feita pelo estudante, funcionário ou o interessado, para verificar se de alguma forma estaria a alcançar os objetivos de aprendizagem, adaptação ou ainda dos seus interesses pessoais. Em todos esses encontramos o interesse no alcance dos objetivos, e pode incorrer em desistência ou em correção do processo, razão pela qual deve ser realizada em vários momentos.

Avaliar as competências em informação é uma forma de verificar se a apropriação da informação foi internalizada, já que, anterior à apropriação da informação, todo sujeito avalia se o seu conhecimento adquirido pelas ações de interferência (mediação) será suficiente para que tenha um posicionamento proativo, analítico, reflexivo, crítico e independente na busca, recuperação e uso de informações (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014).

A avaliação exige do pesquisador a adoção de instrumentos condizentes ao alcance dos objetivos traçados. Pois entende-se que os instrumentos de avaliação da competência em informação devem estar em concordância com a disponibilidade de tempo e recurso do professor, profissional ou do pesquisador.

Em grande medida, os recursos disponíveis na instituição ou local da pesquisa ditam o caminho e o sucesso, ou não, da avaliação das competências em informação. Por outro lado, a qualidade,

quantidade e diversidade de informação sobre o objeto a avaliar são elementos chave para a tomada de decisão.

Entretanto, vários são os autores que defendem que uma melhor avaliação das competências em informação deve ser acompanhada por diferentes tipos de instrumentos para cada grupo de sujeito a ser avaliado. A multiplicidade de instrumentos de forma adequada aos objetivos auxilia a obter o maior grau de segurança da informação sobre os sujeitos em avaliação. Isto proporcionará evidenciar, de forma clara, o nível de competências em informação para cada grupo e as ações a serem implementadas.

Uma vez que, se tratando de uma obra direcionada aos bibliotecários de uma instituição de ensino superior para avaliação da competência em informação, optamos pelos parâmetros e os indicadores de competências em informação da ACRL (2000), considerados padrões de competências em informação para o ensino superior. Estes, para além de padrões e indicadores, apresentam os possíveis resultados esperados no processo para cada parâmetro.

Os parâmetros da ACRL, de acordo com a descrição feita sobre o seu conteúdo, no seu conjunto, permitem compreender melhor as habilidades que compõem as competências em informação nos seus elementos: conhecimento, habilidade e atitude proativa desenvolvida com ética (regras-políticas na informação dentro do regime).

De forma a auxiliar os bibliotecários e professores envolvidos no processo de avaliação, verifica-se as habilidades informacionais que os indivíduos já possuem e desenvolve-se aquelas que eles não possuem, para além dos resultados esperados para cada parâmetro. A aplicação desses parâmetros e os tipos de avaliação exigem os instrumentos para a sua avaliação da competências em informação.

2.3.4 Instrumentos de avaliação da competência em informação e aprendizado contínuo

Várias são as obras e organizações internacionais que se envolvem em pesquisas sobre os instrumentos de avaliação das competências em informação, destacando os constantes no diretório da IFLA, a *International Resources Directory*, debatidos nas sessões da *Infolit* (um fórum para os bibliotecários da escola, acadêmicos e públicos, para trocar ideias sobre programas e experiências de alfabetização da informação que demonstram uma relação de colaboração entre as instituições de ensino superior. Disponível em: <http://www.ala.org/aasl/about/community/lists/infolit>. Acesso em: 20 nov. 2018).

No diretório, podemos encontrar a descrição de vários instrumentos, sobre seu formato, objetivo, língua, o tempo de duração para uso e o âmbito geográfico (enquadra-se no regime ou contexto da instituição em pesquisa). Nele encontramos também a descrição do público-alvo e se possui carácter aberto ou não para uso internacional.

Diversos livros e artigos na área apontam alguns instrumentos de avaliação da competência em informação constantes do diretório da IFLA como: *Beile Test of Information Literacy for Education* (B-TILED), da *University of Central Florida*; o *Working Group on Library Instruction of the Subcommittee on Libraries of the Conference of Rectors and Principals of Quebec Universities* (CREPUQ), do Canadá; o *Information Competency Proficiency Exam*, do projeto *Bay Area Community Colleges Information Competency Assessment Project*; e o instrumento da universidade *St. Olaf College, The First Year Information Literacy in the Liberal Arts Assessment (FYILLAA) Project*.

Existem, ainda, artigos que geralmente tecem as características, vantagens e desvantagens de uso, de forma clara, embora

sejam considerados instrumentos comerciais, como o *Information Literacy Test* (ILT) e o projeto *Standardized Assessment of Information Literacy Skills* (SAILS).

Por conseguinte, para a avaliação dos parâmetros da ACRL, propomo-nos a realizar a avaliação da competência em informação com recurso ao padrão de pontuação dos questionários da ILT. O ILT, foi desenvolvido pelo *Center for Assessment and Research Studies* (CARS) da *James Madison University*, localizado em Washington, revisado, estruturado e desenvolvido com base nos padrões 1, 2, 3 e 5 dos parâmetros *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* da ACRL (2000) apontados anteriormente, incluindo os resultados esperados para cada parâmetro.

É válido destacar que essa norma tem a função de orientar o desenvolvimento e a realização de programas de competências em informação, e define os resultados que devem ser avaliados para demonstrar a aquisição de competências em informação dos estudantes do ensino superior (bibliotecários de ensino superior) (CARS, 2014). Este instrumento é considerado uma Declaração Modelo para Bibliotecários Acadêmicos, segundo a CARS (2014).

A escolha desse modelo para a análise das competências em informação tem como justificativa o fato de ser específico para bibliotecas escolares, terem sido compilados por organizações internacionais e apontados por vários artigos e trabalhos de culminação de curso por estudantes de pós graduação da área no Brasil.

Por outro lado permite o uso da metodologia qualitativa e quantitativa de um estudo de caso. Salienta-se que os estudos sobre competência em informação para Moçambique têm sido direcionados para questões de gestão de funcionários nas empresas. A outra justificativa estaria ligada ao fato de os

estudos no Brasil estarem dentro de um contexto de biblioteca escolar, de um país em vias de desenvolvimento à semelhança de Moçambique – origem do objeto da presente obra –, e com a mesma colonização.

O teste de competências em informação ILT, segundo a CARS (2014), é um teste de múltipla escolha com 60 itens desenvolvidos por bibliotecários e especialistas em avaliação. Em estudo recente, a CARS (2014) concluiu que 34% dos estudos sobre avaliação de competência em informação utilizaram o método de questões de múltipla escolha para mensurar as habilidades dos estudantes, por ser a forma mais eficaz de avaliar grandes grupos de pessoas.

O ILT expressa credibilidade porque passou pelas etapas de confiabilidade e validade. Esse modelo foi aplicado em uma amostra de 524 alunos da *James Madison University*. Após a realização do teste psicométrico para determinar sua confiabilidade, o teste foi examinado por bibliotecários para verificar a validade do conteúdo, ou seja, se o conteúdo das questões realmente corresponde ao que o pesquisador pretende verificar (nesse caso, se o conteúdo de cada questão correspondia a um determinado parâmetro da ACRL).

No entanto, o padrão Quatro da ACRL foi inadequado para um formato de item de escolha múltipla. Esse padrão refere-se à capacidade do aluno de usar informações efetivamente para atingir um propósito específico, e seria mais razoavelmente avaliado através da revisão de produtos, processos e desempenhos desenvolvidos por estudantes.

A avaliação dos produtos na organização é realizada por bibliotecários seniores, a quem cabe a gestão do ciclo de produção da informação, incluindo zelar pela qualidade da capacidade dos recursos humanos. Assim, podemos ver que a competência em

informação não caberia simplesmente ao técnico, mas sim ao gestor da unidade. Dessa forma, enquadra-se as descrições dos padrões para os gestores descritos pela SLA (2016), que descreve e enquadra as funções em todos os indicadores de competência em informação do bibliotecário.

O gestor de informação é quem gere o conhecimento e as habilidades dos indivíduos na organização. Um dos seus papéis, conforme a SLA (2016), é colocar os indivíduos no lugar certo e na hora certa, dependendo do conhecimento em informação que eles possuem, e conhecer a atitude de cada funcionário, desenvolvendo práticas pedagógicas para que os bibliotecários possam atingir os parâmetros e objetivos da competência em informação. Enquadra-se no padrão Quatro da ACRL.

Devido a essa restrição, os itens do ILT foram desenvolvidos para medir os padrões Um, Dois, três e Cinco. Os bibliotecários também determinaram que os padrões Dois e Três deveriam receber maior ênfase no teste. Consequentemente, esses padrões compreendem aproximadamente dois terços do teste, e os padrões Um e Quatro contribuíram para o terceiro restante, em proporções aproximadamente iguais (CARS, 2014, p. 4).

Esses 60 itens do teste são compostos do mesmo número de questões de múltipla escolha e estão distribuídas de acordo com os parâmetros e padrões da ACRL, conforme demonstramos na Tabela 1 da seguinte forma:

Tabela 1 – Modelo de teste para ILT

ESCALA	O número de questões	Forma de numeração das questões no ILT
Padrão 1: determina a natureza e nível da informação que necessita	8 13% do teste	1, 4, 5, 7, 10, 11, 43, 57
Padrão 2: acessa a informação que necessita de forma eficaz e eficiente	24 40% do teste	2, 3, 8, 9, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 33, 34, 35
Padrão 3: avalia a informação e suas fontes de forma crítica e incorpora a informação selecionada a sua própria base de conhecimentos e a seu sistema de valores	19 32% do teste	6, 12, 19, 30, 32, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50
Padrão 5: compreende muito dos problemas e questões econômicas, legais e sociais que cercam o uso da informação, e acessa e utiliza a informação de forma ética e legal	9 15% do teste	51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60
Total do teste	60: 100% do teste	1-60

Fonte: adaptado de CARS (2014).

O ILT atualmente é administrado *online* através de um URL fornecido pela avaliação de Madison. As instruções detalhadas são fornecidas com o URL, bem como a senha, após o envio de um documento a solicitar.

Todos os itens ILT são respostas selecionadas. A maioria dos itens tem três opções de resposta, incluindo a resposta correta. O intervalo é entre três e seis opções de resposta. Três opções de resposta são consideradas como o melhor número de opções para itens de teste de escolha múltipla.

Os itens são classificados de forma dicotômica: uma resposta correta a um item recebe uma pontuação de “1”, e uma resposta incorreta a um item recebe uma pontuação de “0”. O resultado total é obtido ao somar as respostas do item pontuado. Índices totais mais altos indicam que os examinados têm níveis mais altos de alfabetização de informações, já menores pontuações totais indicam que os pesquisadores têm níveis mais baixos de alfabetização de informações.

A administração desse instrumento impõe o envio dos instrumentos através da *internet* e possui regras de uso através de uma senha a ser solicitada, tornando necessário, assim, mais tempo de pesquisa e análise. Portanto, não iremos optar por esta via para esta obra, dado que o estudo será feito num local que permite a sua administração direta e conhecimento presencial da realidade do objeto de estudo. Os instrumentos terão como conteúdo e sequência os parâmetros da ACRL.

Esperamos que a avaliação da competência em informação, com base nesses parâmetros e de acordo com nossos objetivos, nos proporcione, em primeiro lugar, entender o objeto de nossa análise, e o conhecimento da competência que os funcionários possuem.

Esperamos também que nos oriente ao desenvolvimento de programas de formação em competência em informação para bibliotecários, a partir da construção de um *curriculum* de formação

específica (caso exija), em que também se enfatiza o uso das tecnologias eletrônicas, principalmente num sistema de acesso aberto como a BCE, onde essa prática ainda é muito contestada pelo despreparo do usuário e do bibliotecário, constatado na investigação empírica.

Uma vez que as sociedades tendem a se modificar à medida que os elementos nela exigem outras demandas, a preparação do capital humano também torna-se imperiosa, pois ele deve se tornar educador de outros e de si mesmo.

A avaliação e o mapeamento das competências em informação, pela sua importância, possibilita determinar os efeitos e transformações que os programas de competência em informação proporcionam para a instituição, para os membros da instituição e, principalmente, para os bibliotecários, que em um primeiro momento têm papel de estudantes, mas que posteriormente assumem o papel de educadores na medida em que podem fornecer atividades de capacitação para toda a comunidade universitária (MATA, 2009). Por isso, considera-se que avaliação é parte de um processo contínuo para melhorar as atividades do sistema em funcionamento.

As competências em informação provêm da necessidade da gestão inteligente do conhecimento, das habilidades das pessoas que lidam com a informação, para alcançarem a satisfação crescente da necessidade de informação. Essa necessidade exigia a sua disponibilidade em tempo e espaço útil, e as tecnologias eletrônicas de informação e comunicação deveriam ser usadas para o auxílio dessa demanda. O indivíduo deveria conhecer e habilitar-se no uso dessas ferramentas.

Como coloca Lévy (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.

É importante lembrar que competências em informação devem ser exercidas com ética. Essa ética em informação estaria definida na política de informação pertencente a um regime de informação em que estiver inserida a unidade de informação. Cada regime de informação possui suas peculiaridades de desenvolvimento econômico, social, político e outros.

Para realçar, torna-se imprescindível o domínio dos diversos suportes de informação devido aos variados formatos de informação que se apresentam. Isto significa que a competência em informação, para o bibliotecário, por si só, não seria um todo, mas parte das ferramentas para o desempenho das atividades.

A competência em informação deve ser acompanhada de ações de informação (plano de formações em exercício) que incluam as práticas pedagógicas para a aquisição da informação e o domínio das tecnologias de informação. Essas ações devem estar em equilíbrio com as políticas de informação existentes no regime de informação e que possibilitem o alcance da competência em informação propostos.

Como forma de vender e obter apoio da comunidade envolvente e da instituição de tutela, para o desenvolvimento de competência em informação não seria necessário somente a construção de uma política de informação, mas também, e muito importante, segundo a IFLA (2008), a criação do plano de ação com vista ao alcance das metas do programa de ação que visam o desenvolvimento de competência em informação.

Esse plano de ação deve tomar em conta, primeiramente, os padrões de planejamento da instituição, o enquadramento das necessidades desejadas e o envolvimento de todos os intervenientes, que são os atores de informação. Segundamente, o plano estratégico deverá compreender uma estrutura composta pelos seguintes passos: missão, visão, justificativa, forças e fraquezas, análise ambiental, estratégias, metas e objetivos, ações, recursos e requisitos, orçamento e cronograma.

Com a finalidade de explicitar as relações dialógicas entre política, regime e competência em informação, foi elaborada a cartografia das bibliotecas em termos de recursos humanos. Nos subpontos sobre o local e o sujeito, descrevemos os vários momentos de regime de informação que as bibliotecas passaram desde a independência de Moçambique, em 1975.

Até a data da Independência, o país dispunha de um conjunto de arquivos, bibliotecas e centros de documentação criados e geridos por curiosos, autodidatas e estudiosos, com pouca ou nenhuma preparação técnico-profissional, cuja única formação possível era através da prática no trabalho dos que vinham da antiga colônia.

Nota-se que, durante o período colonial, a única instituição de ensino superior existente no país era a Universidade de Lourenço Marques, atual UEM, que teve sempre um bibliotecário com formação superior.

Sabe-se que na década de 1960 teria havido, em Moçambique, uma mini-formação básica, realizada por profissionais de um organismo português de investigação científica ultramarina. Porque a formação técnico-profissional dos responsáveis das UDC era quase inexistente, as bibliotecas organizavam-se e cresciam de forma quase anárquica, isoladamente, criando cada uma delas (no caso das bibliotecas da universidade, muitas vezes em conjunto com os professores responsáveis) à sua forma de organização, sem noção de rede, de normalização, de trabalho em cooperação.

À data da Independência, não havia qualquer padrão definido de classificadores profissionais da área de documentação e informação (Doc&Inf), variando de organismo para organismo. Assim, por exemplo, o quadro de pessoal das bibliotecas da UEM (então Universidade de Lourenço Marques) era constituído pelas categorias de auxiliar, catalogador, encarregado e 1º bibliotecário de nível superior. O Arquivo Histórico de Moçambique (AHM) e

a Biblioteca Nacional de Moçambique (BNM) tinham a categoria única de catalogador.

A falta de funcionários qualificados em biblioteconomia no país, durante a colonização, tem como razão o fato de a política de informação do regime de informação colonial (Portugal), na gestão das unidades de documentação, quase não ter tradição biblioteconômica e nunca produzir quadros em número suficiente para cobrir as necessidades da metrópole.

No entanto, não tinha quadros profissionalmente preparados para exportar para as suas ex-colônias. Assim, as bibliotecas que foram sendo criadas nessas ex-colônias eram dirigidas por autodidatas, estudiosos, e curiosos, com pouca ou nenhuma preparação técnico-profissional. É nesse contexto que vão surgindo os diversos tipos de bibliotecas (nacional, públicas, especializadas, escolares e mesmo, em parte, algumas das da Universidade), sendo os seus responsáveis recrutados entre os europeus com alguma qualificação básica e o trabalho manual, indiferenciado, reservado aos moçambicanos.

Com a independência, os colonos foram abandonando os seus postos. Ficou o trabalhador moçambicano, indiferenciado, sem qualquer preparação técnica, que tem de assumir a responsabilidade dessas bibliotecas setoriais das quais, muitas vezes, desconhece quase que totalmente a mecânica do seu funcionamento.

As próprias bibliotecas setoriais da UEM, cujo órgão de cúpula era a Biblioteca Geral (atual BCE) – de quem dependiam sob o ponto de vista técnico –, na altura da independência, passaram a ser geridas pelos respectivos diretores de faculdade/departamento (chamado no Brasil por diretor do centro e/ou coordenador de cursos), que as organizam e administram conforme entendem.

Sendo necessário fazer face à situação, de imediato começou-se a esboçar tentativas em 2 setores: por um lado, formar minimamente alguns quadros através de cursos intensivos e

técnicos e contratar quadros de estrangeiros; por outro lado, pensar as bibliotecas integradas em sub-sistemas ou redes, de acordo com os diversos tipos (bibliotecas setoriais de cada faculdade) existentes.

Entre 1975 e 1998 (23 anos), diversos organismos como UEM, AHM, BNM, Centro de Documentação e Informação de Moçambique (CEDIMO), Ministério da Agricultura, entre outros, foram realizando cursos de curta duração, tentando, assim, suprir a inexistência de uma formação nacional, sistemática e normalizada, para todos os tipos de UD.

Dessa forma, podemos observar a participação dos funcionários da UEM no processo de formação intensiva:

- a) Logo após a independência, com auxílio de técnicos estrangeiros, a UEM começa a fazer pequenos cursos intensivos, na tentativa de dar um mínimo de formação ao trabalhador moçambicano, especialmente os internos (da UEM);
- b) É nesta linha que, em 1975, se efetua um curso de um mês para a formação de auxiliares de biblioteca; em 1976, um curso de um mês para iniciação e aperfeiçoamento de catalogadores; em 1977, dois cursos de seis e de cinco meses na tentativa de formar, respectivamente, responsáveis e auxiliares de biblioteca; em 1980, uma reciclagem de classificação e outra de tratamento técnico de publicações periódicas, tendo em vista principalmente os responsáveis de biblioteca;
- c) Em 1979, o Serviço Nacional de Bibliotecas Públicas realiza o “1º Curso nacional dos bibliotecários auxiliares”, sob a responsabilidade do CEDIMO, de curta duração, na tentativa de formar pessoal para algumas das bibliotecas públicas do país. Ainda em 1979 o Sindicato Nacional de Bibliotecas (SNB) efetua um curso de 15 dias na tentativa de formar pessoal para as bibliotecas de empresas, vinculadas ao DTI do Partido;

- d) O CEDIMO efetua diversos cursos de formação de pessoal, basicamente para formação dos seus próprios quadros, mas abrindo-os também a organismos exteriores;
- e) A Comissão Coordenadora das Bibliotecas Escolares faz campanhas de sensibilização junto dos professores, procurando transmitir princípios básicos de organização de bibliotecas escolares.

Como foi visto anteriormente, diversos organismos foram realizando cursos intensivos, basicamente para formação dos seus trabalhadores, abrindo-os, em alguns casos (UEM), a outros organismos exteriores. Sem dúvida esta era a única solução para a arrancada. Passados seis anos, não pareceu possível continuar com esse tipo de formação por vários motivos, entre eles:

- a) A formação intensiva não beneficiava nem o trabalhador nem o empregador, pois forçosamente demonstrava deixar grandes lacunas no processo ensino/ aprendizagem;
- b) A situação de diversos organismos, isoladamente, estarem formando o mesmo tipo de quadros (basicamente auxiliares de biblioteca) representava, em nível do país, uma quase duplicação de gastos em recursos humanos e materiais;
- c) A inexistência de um mínimo de metodologia comum de trabalho no setor de bibliotecas acarretava consigo o perigo de, em cada organismo ou mesmo em cada curso, poderem ministrar técnicas diferentes, já que cada biblioteca setorial era dirigida pelo diretor de faculdade e enviava os seus funcionários para cursos de curta duração quando bem achava.

Contudo vários organismos continuaram a pensar em ministrar mais cursos intensivos, sem procurar entender que as

experiências já feitas anteriormente não desbloquearam a situação de crise que as bibliotecas enfrentavam.

Nesse processo, surge a tentativa de aproveitamento dos técnicos estrangeiros com nível superior, formação dos quadros nacionais e aquisição de dispositivos de trabalho. Os vários técnicos prestavam serviços exclusivamente em órgãos do Ministério de Educação e Cultura (UEM, Biblioteca Central do MEC, Biblioteca Nacional e Serviço Nacional de Bibliotecas). Não obstante, verificava-se a inexistência de um mínimo de coordenação.

Observa-se que teria sido fácil comprometer estes cinco a seis elementos, que existiram entre 1978-1980, na formação de quadros moçambicanos, num trabalho planificado em coordenação. Mas houve um sub-aproveitamento dessa força de trabalho especializada que, ao fim do seu tempo de contrato, regressaram ao seu país com um sentimento de frustração, devido, em grande parte, à falta de condições de trabalho.

O primeiro bibliotecário estrangeiro com formação superior chegou ao país ainda em 1975, ano da independência, contratado pela UEM. Como referido anteriormente, durante o período colonial, a Universidade teve sempre um bibliotecário com formação superior, que era o único existente na então colônia.

Em 1976 chegou o segundo bibliotecário, também para a UEM, e a partir daí vários bibliotecários foram sendo contratados no país. Assim, entre os anos de 1978 e 1980 houve três bibliotecários contratados na UEM.

Não obstante esse esforço e o caminho percorrido, durante seis anos consecutivos (1975-1981) das actividades das bibliotecas da UEM, a realidade mostrou a franca decadência das bibliotecas setoriais nessa instituição de ensino, significando ter chegado o momento para parar um pouco, em 1981, com vista à realização de um balanço do problema “bibliotecas *versus* organismos vivos ao serviço da ciência e do saber”, nas várias

bibliotecas existentes no país, e também uma primeira busca de soluções.

É nessa altura que se verifica preocupações por parte do governo sobre a questão da implementação de políticas de informação ou, para melhor clareza, regulamentos dentro do regime de informação, em que se encontram as bibliotecas, pois as ações de informação, principalmente as de mediação, não estavam sendo conjugadas. Por outro lado, as políticas ou regulamentos que regem a estrutura de informação eram inexistentes ou inconsistentes para o contexto da sociedade.

Conforme referido anteriormente, antes da Independência, cada trabalhador das bibliotecas da UEM fazia a catalogação à sua maneira. Depois da Independência, um curso unificou os critérios da catalogação e classificação, mas os trabalhadores que frequentaram tais cursos de formação (e unificação de critérios) ficaram nas mesmas categorias profissionais (telefonistas, datilógrafos, isto é, atividades básicas de administração).

Dada a falta de perspectiva da profissão, em 1984 os trabalhadores desmotivaram-se, desanimaram-se e abandonaram os serviços de bibliotecas, porque, apesar dos cursos de formação que eles frequentaram, permaneceram profissionalmente nas mesmas categorias, trocando por outras ocupações profissionais que, quando não são melhor remuneradas, têm pelo menos a possibilidade de ascensão. A falta de definição de perfis e principalmente de carreiras profissionais conduziu obviamente à frustração e abandono.

No entanto, na UEM, para o aumento do quadro de pessoal e sua qualificação, pensou-se em iniciar um processo para estabelecer um sistema de organização da profissão, inclusive as carreiras profissionais que fossem um fator de estímulo, mas também de exigência, de estudo e de qualificação, que permitam aumentar a eficácia e a responsabilidade profissional sobre as suas tarefas.

Naturalmente, espera-se também, nesse processo, estabelecer-se o gosto pela profissão e resolver problemas de abandono, frustração, desinteresse e negligência que não tenham causas somente de carácter subjetivo, mas sobretudo que tenham causa na falta de instrumentos de direção do trabalho e da organização da profissão, e que se tenha perspectiva de atividade, do seu desenvolvimento e crescimento.

No entanto, em 1989, segundo Amaral (2014), o Governo, sob a direção do Secretariado do Conselho de Ministro, realizou uma palestra sobre “Panorama de profissão de documentação e informação em Moçambique”, onde ficou decidido que se devia fazer a descrição das ocupações, os requisitos exigidos para preencher cada uma das ocupações que iriam determinar o que era preciso saber fazer e o que o profissional, além de saber fazer, precisa conhecer para ser um profissional qualificado e capaz de realizar cabalmente as suas tarefas.

A necessidade de harmonização e de padronização tem o primeiro debate público em 1983. Novos classificadores, de nível nacional, foram sendo produzidos ao longo dos anos (1992, 1998, 2010). Sem considerar que o último classificador publicado corresponda à expectativa dos profissionais, ele representa já um longo caminho percorrido nesta área.

Assim, surgiram mais estímulos pela área de Biblioteconomia e projetos de formação do curso superior, especificamente em Biblioteconomia, no exterior e no país, bem como esforços para a continuação das carreiras e classificadores profissionais.

Por conseguinte, foi introduzida a formação, na UEM, no curso de graduação em história com vertente em documentação, no qual foram formados os primeiros 12 graduados, portanto, quadros superiores justificados pelo fato da carreira profissional prever acessos e perspectivas (em nível de pós-graduação, etc.).

No mesmo processo foram realizados acordos de cooperação com instituições internacionais para o financiamento de bolsas de estudos nas instituições de ensino superior em biblioteconomia nos países que a UEM e o Governo estabeleceram um protocolo de cooperação.

Foi nesse processo que cerca de 13 funcionários foram enviados ao Brasil e Botswana, tendo regressado entre 1998 e 1999, reforçando o quadro de docência das instituições de nível técnico médio em documentação que estavam a ser abertas no país, como é o caso do Instituto Médio de Ciências Documentais (CIDOC), pelo Fundo Bibliográfico de Língua Portuguesa (FBLP), criado em 1998, este que se assume como responsável pela formação sistemática e normalizada, de nível médio.

Por outro lado, a nível superior, foram aproveitados, dentro da UEM, na Faculdade de Letras e Ciências Sociais, no curso de graduação em História vertente Documentação, na Escola de Comunicação e Artes e no curso de Ciência de Informação (criado há menos de uma década e cujos primeiros graduados saíram em 2014), posteriormente no Instituto Superior de Artes e Cultura e na Escola Superior de Jornalismo (iniciaram as suas atividades de docência há cerca de três anos).

O processo de formação de quadros decorria vários funcionários que eram afastados em vários setores administrativos da UEM, por processo disciplinar ou falta de qualidade, que continuavam a ser encaminhados para reforçarem o quadro de funcionários das bibliotecas, alegadamente para assegurar as atividades, embora esteja previsto e estipulado no Estatuto Geral do Aparelho de Estado Moçambicano o perfil de quadro de pessoal específico para os técnicos de biblioteca e/ou centros de documentação, mas essa atitude continuava a ser agravada pela falta de atenção a esta área. Por outro lado, eram encaminhados à biblioteca funcionários contratados mas sem formação na área.

A razão dessa situação é atribuída à política de contratação dos funcionários. A contratação é realizada a partir da 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 às áreas de conhecimento, que desconhecem e/ou às vezes ignoram as necessidades reais, principalmente de uma biblioteca, sem consulta prévia aos bibliotecários sobre o perfil ideal para a ocupação das vagas para esta área (UEM, 2014).

Essa situação é notória em termos numéricos quando se observa, segundo dados estatísticos da DSD 2014, gestora do Sistema Integrado de Bibliotecas da UEM, que o SIBUEM conta com uma mão de obra de cerca de um total de 122 funcionários, sendo que, destes, 61 são da BCE.

Salienta-se que a maioria dos funcionários não tem conhecimento em tecnologia de informação como ferramenta de trabalho e desconhece a área para a qual foram encaminhados, isto é, não possuem conhecimento em bases de dados.

No entanto, no processo de migração da base de dados Millennium para o ABCD, foi contratada uma força tarefa (estudantes do curso superior de biblioteconomia), a fim de auxiliarem na inserção de todos os dados da biblioteca e primeiramente submetidos à formação de curta duração sobre a base ABCD, juntamente com alguns funcionários, em 2010. Dessa atividade, verificou-se, em 2017, que a maior parte do acervo não estava inserida na base.

Essa situação tem colocado a BCE a rever todo o acervo e reiniciar o processo de inserção dos dados, com uma supervisão direta de alguns profissionais na área. Mas salienta-se que, para além do Diretor da BCE, na área de informática existe somente um técnico com conhecimento profundo em bases de dados para realizar a supervisão.

Como consequência desta situação do quadro de profissionais da BCE, durante o exercício das atividades na biblioteca, a maioria dos

funcionários se deparam com situações as quais se sentem incapazes de resolver sem uma preparação prévia, mas tendo que as enfrentar.

Desta feita, eles vão adquirindo e aperfeiçoando as suas capacidades profissionais ao longo da execução das tarefas, embora com muitas lacunas e sem ética profissional, principalmente pelo número de funcionários contra o número de usuários existentes, isto é, com demanda superior à capacidade do funcionário.

Pois, observa-se que, segundo dados constantes da Deliberação n. 04-CUN-2008 da UEM, que aprova o Sistema de Bibliotecas da UEM-Modelo e Estrutura Organizacional, o SIBUEM, em termos de funcionários, apresenta o menor índice no rácio número de trabalhadores *versus* número de utentes na razão de 1-193, comparativamente a alguns países em desenvolvimento, nomeadamente o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG-Brasil) com 1-113 e Sistema da Universidade de Cape Town (UCT – África do Sul), com uma razão de 1-127 (UEM, 2008).

Acrescido a esta situação existe a questão de exiguidade do acervo nas 21 bibliotecas setoriais que compõem a rede do SIBUEM, localizadas em diferentes faculdades espalhadas pelo país, incluindo a própria BCE, objeto de estudo deste trabalho, que se localiza no recinto do campus universitário principal da UEM.

O sistema apresenta um acervo estimado em 186.499 títulos, incluindo monografias, recursos eletrônicos, revistas digitais, teses, dissertações, periódicos impressos e outros materiais relevantes para a investigação, destinados à satisfação de cerca de 39.585 usuários, entre os quais 34.910, aproximadamente, são estudantes, 1.741 são docentes e investigadores, e um número de 2.934 são funcionários do Corpo Técnico e Administrativo (UEM, 2018). Destes, temos a referir que, sendo uma biblioteca pública, tem usuários das outras instituições de ensino e o público em geral (UEM, 2015).

Com a ocorrência dessas situações que interferem na gestão do sistema no SIBUEM, tem havido dificuldades para o alcance da sua

missão, que é a de: proporcionar recursos informacionais necessários ao ensino de graduação e pós-graduação, investigação e extensão, para a comunidade universitária e para a sociedade em geral, que permitam o processo de inovação e transferência de conhecimento para o desenvolvimento sustentado do país (UEM, 2015).

Por conseguinte, a BCE mantém uma relação de complementaridade das atividades do Órgão Central de Gestão do SIBUEM, que é a DSD. Dentro da UEM, assume a posição de uma setorial, mas com todos os privilégios inerentes a uma biblioteca central, entre eles o espaço físico minimamente adequado ao funcionamento de uma biblioteca, a possibilidade de aglutinar as atividades de planificação e respectiva execução. Embora enfrentando dificuldades na realização das atividades, é a que possui um número considerável de funcionários com maior qualificação em relação às outras setoriais.

A BCE é a única biblioteca setorial a depender administrativamente e tecnicamente do Centro Coordenador (DSD). A BCE é responsável por oferecer serviços de informação à comunidade universitária da UEM, especialmente para as faculdades localizadas no Campus Principal, e também atende o Sistema de Ensino Superior em Moçambique. E, por ser pública, atende ao público em geral. As demais setoriais são responsáveis por oferecer serviços das respectivas áreas de atuação à comunidade, e dependem somente tecnicamente do Centro Coordenador (UEM, 2015).

Concomitantemente, os objetivos básicos da BCE estão centrados na:

- a) Centralização do processo de aquisição e registro do patrimônio documental e bibliográfico da UEM (formação e desenvolvimento do acervo), que vai suprir as necessidades específicas não somente dos programas de graduação, mas garantir a atualização das coleções centradas também nos programas de pós-graduação, investigação e extensão;

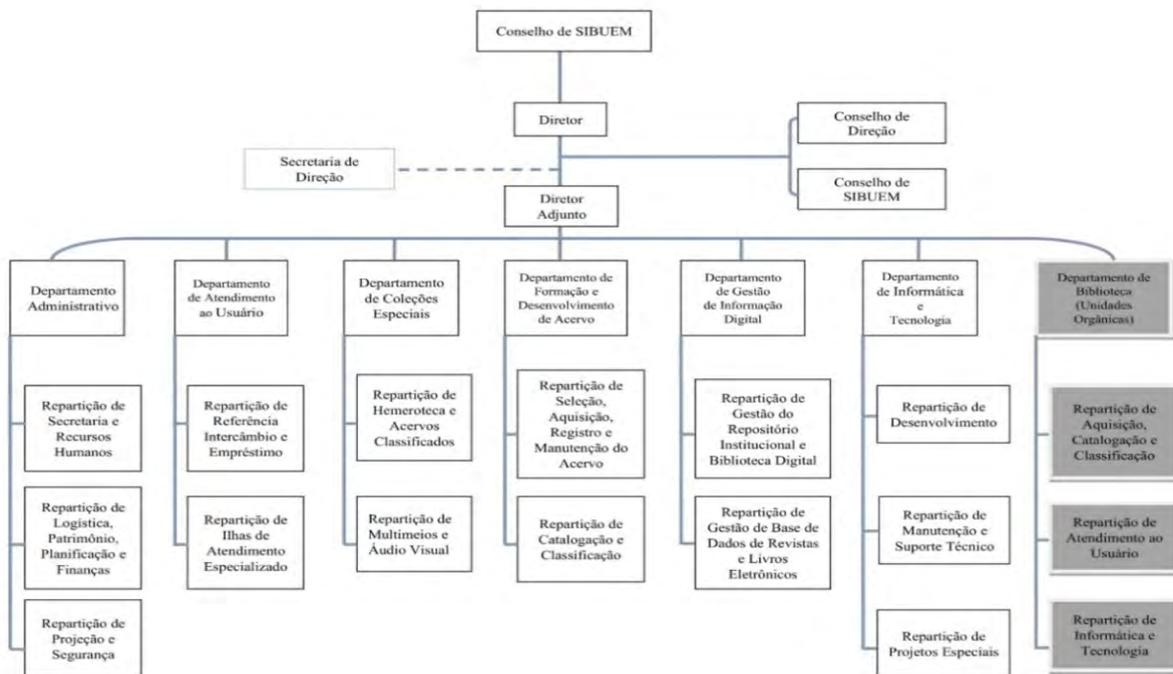
- b) Promoção do acesso às coleções, com vista a tornar acessíveis as fontes de informação existentes, de modo a suprir as solicitações dos seus utentes;
- c) Assistência e orientação ao utente, baseadas nas necessidades identificadas na comunidade universitária, através do estudo de seu perfil e das suas necessidades de informação;
- d) Cooperação entre bibliotecas, de forma a ampliar o potencial informativo destas através de outras instituições similares.

No que concerne a estrutura, a BCE funciona como o centro do SIBUEM, coordenado pela DSD, que, no organograma a nível macro (da UEM), subordina-se diretamente à Vice-Reitoria Acadêmica. Na estrutura orgânica do Sistema, o SIBUEM e a DSD são representados e dirigidos cumulativamente pelo Diretor da DSD. O Diretor da Direção máxima de gestão do sistema das bibliotecas, a nível micro (SIBUEM), se subordina ao Conselho do SIBUEM. Por conseguinte, o Diretor é subordinado pelo Diretor Adjunto, com a função de coordenar as atividades da BCE e das demais bibliotecas setoriais.

A coordenação das atividades pelo Diretor Adjunto nas bibliotecas é feita a partir dos sete departamentos existentes na BCE que a ela se subordinam, nomeadamente o Departamento Administrativo, de Atendimento ao Usuário, de Coleções Especiais, de Desenvolvimento do Acervo, de Gestão de Informação Digital, de Informática e Tecnologia e o Departamento de Gestão de Bibliotecas Setoriais das outras faculdades ou unidades orgânicas da UEM.

Como podemos observar, no organograma da DSD a seguir, representado pela Figura 4, consta a Estrutura Orgânica da SIBUEM e da BCE aprovado pela Deliberação n. 04/CUN/2008 do Conselho Universitário da UEM em 09 de maio de 2008.

Figura 4 – Estrutura Orgânica da BCE



Fonte: UEM (2015).

*Nota: A palavra organograma está errada. Observar que esta figura foi retirada de um documento oficial e não se pode retificar.

No que tange às tecnologias de informação e ferramentas adotadas pelo SIBUEM nas atividades técnicas das bibliotecas, o MARC21 (*Machine Readable Cataloging*, que significa Catalogação Legível por Computador) como formato padronizado de registro bibliográfico, que já incorpora o Código de Catalogação Anglo Americano (AACR2), é usado como instrumento de catalogação, a Classificação Decimal Universal (CDU) para a classificação, e diversos cabeçalhos de assuntos para a indexação.

O SIBUEM constitui um exemplo de um sistema de biblioteca que oferece serviços de suporte ao ensino às Instituições de Ensino Superior e ao público em geral. Desde 2002, esteve em processo de transição do *Software Winisis* – *Software* de pequeno porte, gratuito, que funcionava como gerador de bases de dados bibliográficos, acoplado ao EMP (empréstimo) – e gestão de circulação dos materiais para a base de dados *Millennium*, que é um *Software* de grande porte. 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) já em uso.

No entanto, esta base atua com algumas limitações em certos serviços, como é o caso do sistema de empréstimo, causado não somente pelo erro de configuração do sistema de busca, mas também pelo o sistema de busca da base de dados ABCD demonstrar não ter sido configurado de forma que a interface de busca permita a entrada de consulta e a exibição de resultados (incluindo as decisões sobre o que mostrar para cada resultado e como exibir o resultado. A arquitetura da informação não atende as necessidades da biblioteca).

Quanto à gestão financeira, especificamente da BCE, além da verba estimada na previsão (ou dotação) orçamentária (OGE) gerida pela DSD, também conta com recursos próprios (provenientes de alguns serviços remunerados que a biblioteca oferece), de forma mais ou menos eventual, com projetos e parcerias com órgãos internacionais.

Parte desses recursos provenientes de agências financiadoras, como o Banco Mundial e o projeto sueco denominado de SIDA/SAREC (Agência Internacional para Cooperação para o Desenvolvimento da Suécia), constituem recursos muito elevados se comparados aos do processo ordinário de dotação orçamentária do ESTADO, e são os que asseguram grande parte das atividades de informatização.

Os constrangimentos relacionados à base de dados ABCD são indicados como sendo decorrentes do sistema político de gestão da informação da Instituição, em que não se tem privilegiado a consulta aos funcionários da área de biblioteca no momento de aquisição de equipamentos, e a observância, no processo contratual, da necessidade de monitoração e manutenção periódica dos *Softwares*, além de formação dos funcionários.

Consequentemente, as bases de dados importadas apresentam-se não funcionais, não somente por falta de funcionários capacitados para a gestão de bases de dados, mas também para a sua manutenção e uso.

A ausência de habilidade do bibliotecário não se centra somente no aspecto da dificuldade em prestar auxílio ao usuário na recuperação da informação na base de dados bibliográfica ABCD, ou da inoperância da base de dados.

Existe outro aspecto, que consiste na incapacidade do funcionário no encaminhamento do usuário a outras fontes existentes na BCE, como ao Repositório SABER, constituído de trabalhos de culminação de curso (teses, dissertações e

monografias); aos catálogos eletrônicos da Revista Científica da UEM e aos portais de periódicos eletrônicos internacionais que a UEM, através do financiamento do projeto dos organismos externos, tem assinado anualmente.

Os funcionários não os encaminham a outras unidades dentro da UEM ou a outras bibliotecas de instituições de ensino, não somente por não terem conhecimento das fontes, mas também por desconhecimento dessa prática numa biblioteca.

Diante deste quadro, presume-se que a gestão da informação, especificamente na BCE, tem sido comprometida e agravada pela dificuldade na satisfação plena do usuário, por contar com um número maior 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 coadjuvados pelo uso das tecnologias de informação e comunicação. Por outro lado, também é agravada pela falta de um número suficiente de técnicos competentes em bases de dados eletrônicas.

Dando ênfase à 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.

À semelhança das setoriais, que se ressentem com a inexistência de recursos humanos, a BCE não foge à regra. Segundo o Diretor, a BCE precisa de cerca de 20 funcionários. Entretanto, para solucionar o problema, a DRH propõe como solução a seleção de funcionários do concurso passado, que foram enquadrados em outras unidades dentro da UEM, independentemente da área de formação.

A dificuldade de gestão não tem se caracterizado somente pelo número crescente de estudantes, docentes ou pelo fracasso

na escolha, gestão das bases de dados e/ou pela falta de um número insuficiente de mão-de-obra qualificada em ciência de informação, mas também, como nos referimos anteriormente, a dupla subordinação dentro da mesma instituição, quanto à gestão das bibliotecas setoriais, pode comprometer em grande medida a formação e/ou o desenvolvimento das competências em informação do profissional que trabalha com a informação.

Isto é, as bibliotecas setoriais que compõem o SIBUEM são autônomas, desde a sua estrutura interna, o planejamento das atividades e serviços e, administrativamente, são subordinadas às respectivas direções das faculdades e, tecnicamente, à DSD-BCE. Esta última não somente encarrega-se de aquisição dos materiais, mas também do estabelecimento de suas políticas gerais de funcionamento, sem, no entanto, interferir na autonomia administrativa de cada biblioteca setorial.

Com a autonomia administrativa das bibliotecas setoriais, a alocação de funcionários para as bibliotecas fica a cargo das faculdades ou de um responsável da mesma, nesse caso um docente indicado pela direção da faculdade, que pouco ou nada entende da importância de afetação de designar um técnico em Ciência da Informação para exercer atividades da biblioteca.

Consequentemente, têm sido destacados funcionários que não possuem conhecimento algum de biblioteca ou, em muitos casos, que tiveram problemas de mau comportamento em algum setor da faculdade. Muitos desses funcionários destacados para as bibliotecas possuem baixa qualificação profissional ou qualificação em outras áreas aversas à biblioteca, e com falta de estímulo para desempenhar a atividade de biblioteca.

Isso significa que, administrativamente, as bibliotecas são geridas pelas faculdades e, tecnicamente, pela DSD e, no caso da BCE, os funcionários são alocados e geridos pela Direção dos Recursos Humanos da UEM, órgão responsável a nível

macro. Nesse contexto, a gestão das bibliotecas possuía a dupla subordinação.

Nesse tipo de gestão, os funcionários alocados, para além de não prover de competências em informação, não a adquirem no processo de trabalho. Segundo Miranda (2004b), as competências seriam as iniciativas, responsabilidade, inteligência prática, conhecimentos adquiridos, transformação, diversidade, mobilização dos atores e compartilhamento, cujos atributos são alcançáveis aos indivíduos, dependendo das competências em informação do profissional que trabalha com a informação na disponibilização da informação, e não ao que pouco ou nada sabe de informação.

Este quadro contextual, apresentado pelas leis, programas governamental e institucional e constrangimentos de gestão, demonstra uma provável ausência do não reconhecimento da importância das unidades de informação, bem como da inexistência, à nível macro e setorial, na área da informação, de estruturas de políticas de informação orientadoras para o funcionamento do regime de informação.

Isso nos leva a crer que a escassez de mão de obra suficientemente capacitada em tecnologias, bem como a ausência de bases de dados consistentes, acrescido à fragilidade ou inexistência de leis em Moçambique, também pode constituir um obstáculo à aquisição da competência em informação.

Em certa medida, a partir da política de informação, o regime de informação iria moldar a cultura organizacional e caminhar ao mesmo ritmo dos outros órgãos da instituição, sobretudo sendo reconhecida como um laboratório de grande apoio ao ensino-aprendizagem.

A UEM tem vindo a se desenvolver em prol do ensino de qualidade para todos, através da busca do cumprimento dos padrões internacionais da UNESCO para o Ensino Superior, em que dita

que um livro está para um usuário e um usuário está para um livro, tentando aproximar-se da Lei de Ranganathan: “um usuário está para cinco livros”, apetrechando o SIBUEM, principalmente a BCE, em material bibliográfico e não bibliográfico, em redes de *internet*, promovendo pesquisas em bases de dados internacionais e na formação dos disseminadores da informação em diferentes vertentes dos serviços de informação.

Apesar desse esforço, no SIBUEM, em particular na BCE, ainda persistem problemas relacionados com as competências em informação do bibliotecário para o alcance dos seus objetivos no que tange ao auxílio ao usuário, demonstrando sinais positivos e negativos na interação com os vários formatos de dados, informação, conhecimentos de busca nos diversos contextos e fontes.

A insatisfação constante do bibliotecário no auxílio ao ensino e aprendizagem dos usuários da BCE é justificada por pelo menos dois aspetos, que se revelam de extrema importância na vida profissional do bibliotecário e que devem ser objeto de análise em busca de soluções sustentáveis, nomeadamente.

Tais aspetos são: falta de competências em informação do bibliotecário, que se verifica na forma como eles se colocam diante da demanda que os usuários apresentam, deixando transparecer a inabilidade de lidar com a informação e com os recursos informacionais; o outro aspeto, não tão desligado a esta questão, está relacionado com as políticas frágeis de alocação dos funcionários nas bibliotecas e de gestão das bibliotecas.

Esses aspetos podem ter sido originados por muitos fatores, dentre eles, o primeiro seria a inexistência de um quadro de funcionários com formação na área de biblioteconomia capazes de responder à demanda dos usuários, enquadrada no contexto da sociedade atual (pós-moderna).

Essa situação é originada pela desconexão das políticas de gestão dos recursos humanos da UEM e das reais necessidades de recursos humanos da Biblioteca, acrescido à escassez de material bibliográfico. O segundo fator apontaria a inadequação das políticas de informação, as formas de gestão de informação e do regime de informação instalado, tanto em nível do sistema macro (UEM) e micro (DSD) para um sistema de biblioteca universitário público da UEM, principalmente para a BCE.

Da consulta feita a alguns funcionários/técnicos da BCE, a análise desses dois fatores aponta para a visualização dos pontos fracos e fortes e os desafios existentes para alcançar o objetivo da biblioteca, que se resume na necessidade de eficiência nos elementos da competência em informação, com vista à satisfação de forma rápida, em momento oportuno, da demanda do usuário, além do alcance dos objetivos da BCE.

Dessa forma, resta-nos perceber se a solução para o alcance da competência em informação do bibliotecário passaria pela adoção de tecnologias avançadas, criação e implementação de políticas de informação, percepção e mapeamento do regime de informação gerais. Ou, em vez disso, passaria pelo conjunto dos aspetos, acoplado às ações de informação dirigidas à formação dos bibliotecários ao longo da vida e constituídas a partir das diretrizes traçadas na política de informação, de forma a habilitá-lo em competências em informação, em todos os aspetos de gestão da informação.

A BCE apresenta um número relativamente alto de funcionários com cargo de chefia que tenham o nível de Licenciatura (Graduação), com 80%, comparativamente aos 13% dos que possuem o mestrado e 7% dos que têm o doutorado. Mais da metade se encontra em formação em outros cursos que não sejam da área de biblioteca. Observa-se que, mesmo estando em serviço na biblioteca, formam-se em outras áreas, aumentando o

número de bibliotecários ou funcionários sem o conhecimento, habilidade e atitude.

Esse dado mostra a falta de estímulo dos funcionários em se formar na área de biblioteconomia, dificultando a gestão do ciclo de produção da informação. Por outro lado, constatou-se que existem, na BCE, muitos funcionários já formados, mas em diversas áreas e sem direcionamento profissional dentro da biblioteca.

Cerca de 37% dos funcionários são transferidos de outras unidades, segundo aferimos no levantamento de dados. Somente 9,4% ingressaram por concurso público, selecionados por currículo e entrevistados pelos profissionais em biblioteca na DSD. Para além dos funcionários concursados e transferidos, existem os 3,1% de funcionários da Unidade de Proteção Segurança (UPS) da UEM, afetos à biblioteca.

Podemos verificar que a situação antes da independência e pós-independência não apresenta alteração significativa com relação à política de formação e seleção do perfil dos funcionários para biblioteca. Isto remete a uma análise da política de informação que instituiu, interferiu ou modificou o regime de informação da biblioteca e suas ações de informação no país e na UEM. Mas, antes, observemos a cartografia das bibliotecas em Moçambique.

3 CARTOGRAFIA DAS BIBLIOTECAS EM MOÇAMBIQUE

O Ensino Superior em Moçambique cresceu dentro de um processo de reconstrução do país após a independência. A única Universidade (e por sinal) pública existente após a independência, em 1975, era a UEM, nessa altura com cerca de 2.400 estudantes e com docentes estrangeiros na sua maioria. Era gerida com uma ideologia do Governo em que a Universidade não podia desempenhar o papel de uma unidade acadêmica, isto é, a produção do pensamento, estabelecimento da autonomia, defesa do direito à liberdade de opinião e expressão.

Esses ideais eram considerados instrumentos que pudessem destruir o sentido patriótico estabelecido pela revolução, desviando, assim, as atenções das pessoas para questões consideradas burguesas e contra-revolucionárias. A título de exemplo, observou-se, na UEM, o fechamento e encerramento da Faculdade de Letras no fim da década de 1970, e a sua substituição pela Faculdade Preparatória e de Educação, também o encerramento da Faculdade de Direito no início da década de 1980 (ROSÁRIO, 2013).

Após os primeiros anos da década de 1990, a visão pelo ensino superior começou a registrar outros rumos. Nessa altura, com a formação do governo democrático, o governo sentiu-se confrontado com a questão do ensino superior como prioridade inadiável, e que nem constava em seu Plano Quinquenal do Governo. O Plano visava, especificamente, resolver questões ligadas à economia como forma de saída da pobreza absoluta no país.

Nessa década, surgiram vários debates sobre a posição das instituições de ensino superior em Moçambique. Como consequência desses debates, o governo criou o decreto 1/93, que estabelecia um regime legal em que se abria espaço para a

entrada de operadores privados no estabelecimento de instituições de ensino superior em Moçambique.

Em 1995, foi criada a Comissão Comiche, que tinha como papel refletir, estudar, conceber e propor ao Governo uma política coerente sobre a expansão do ensino superior em Moçambique. Como consequência da criação desses dois instrumentos, a partir dos últimos anos da década de 1990, o ensino superior expandiu-se em número de alunos e instituições de ensino superior em nível do país, embora inicialmente com alguma concentração em Maputo.

De 1997 até 2010, foram 13 anos de expansão contínua que fez passar de 10 mil estudantes para cerca de 120 mil, e de três instituições de ensino superior pública e duas privadas para 44 instituições de ensino superior, sendo 24 privadas e 18 públicas (ROSÁRIO, 2013).

De acordo com o Ministério de Ciência e Tecnologia, hoje, Moçambique possui cerca de mais de 50 instituições de ensino superior, tendo subido para cerca de mais de 30 o número de instituições privadas, aprovadas pelo Conselho Nacional de Ensino Superior.

Segundo as projeções do Ministério da Educação, o Ensino Superior deverá crescer aproximadamente 56% nos próximos dez anos, ou seja, passará dos 101.300 alunos em 2013, para 158 mil estudantes, o que exigirá a formação de 2.900 novos docentes, o aumento de espaços educativos próximo de 30% da capacidade atual, e um investimento em infraestruturas no valor de 4,4 milhões de Meticais (MOÇAMBIQUE, 2013).

A UEM, em particular, como sendo a mais antiga e maior universidade pública do país, atingiu, até 2013, com a expansão para as outras zonas do país, a abertura de vários cursos de licenciatura (59), de pós-graduação (mestrado 52 e doutoramento 3), contando com cerca de 34.435 estudantes, dos quais 2.480 são estudantes inscritos em programa de mestrado, 61 nos cursos de doutoramento e os restantes em programas de licenciatura.

As atividades de ensino nessa Universidade são asseguradas por pouco mais de 1.680 docentes e investigadores, dos quais 1.247 são do sexo masculino e 433 do sexo feminino. O número de docentes com nível de mestrado ronda um pouco mais de 807, doutorados 352 e o número de docentes com grau de licenciatura se aproxima a 521.

Existem, ainda, cerca de 90 docentes e investigadores estrangeiros radicados em Moçambique, e outros integrados em diferentes programas de cooperação. Vale ressaltar que esse contingente de estrangeiros, por não fazer parte dos objetivos estabelecidos nesta obra, não será contemplado. Assim sendo, foram sinalizados somente a título de ilustração ou de referência (UEM, 2014).

No que diz respeito à questão das bibliotecas, das cerca de mais de 50 instituições de ensino superior existentes no país, é igual ou superior o número de bibliotecas universitárias setoriais instaladas, pois, em alguns casos, existem mais do que uma por instituição.

Os recursos alocados às bibliotecas universitárias são provenientes de uma pequena parte do orçamento do estado (insignificantes para cobrir as despesas da biblioteca), de grande parte dos fundos das universidades onde se encontram inseridas e de algumas doações.

As bibliotecas universitárias em Moçambique são as que se encontram melhor equipadas em relação aos outros tipos de bibliotecas, por possuírem recursos das suas universidades e fazerem aquisição das coleções com alguma regularidade, baseando-se em alguma seleção dos materiais a serem incorporados no acervo e respondendo, em parte, as necessidades dos utilizadores.

A responsabilidade e gestão das bibliotecas universitárias, enquanto subsistema dessa organização universitária em que está inserida, é criada para subsidiar o processo de ensino/aprendizagem,

e também se amplia para atender ao público em geral, especializado ou não, de acordo com a demanda.

Quanto aos serviços oferecidos, as bibliotecas universitárias disponibilizam essencialmente serviços meio e serviços fins. Por ser um sistema descentralizado, o empréstimo domiciliar em algumas bibliotecas é oferecido somente para os utilizadores registrados como funcionários, estudantes, investigadores ou docentes da referida instituição.

A não existência, em Moçambique, de atividades de cooperação entre as diferentes bibliotecas universitárias dificulta a partilha de informação ou de acervo, e também de um melhor desenvolvimento das atividades, criatividade e habilidades dos funcionários, provocando a duplicação de esforços.

À título de exemplo, verifica-se que, nos casos em que uma mesma instituição possui mais do que uma biblioteca, ocorrem situações de duplicação de aquisição de materiais entre as diferentes bibliotecas da mesma instituição e entre as diferentes instituições de ensino superior.

Isso seria de alguma forma evitável se a atividade de cooperação entre as diversas bibliotecas funcionasse, uma vez que o recurso às novas tecnologias de informação e comunicação já existem nas bibliotecas universitárias, a destacar o processo de informatização das mesmas (ISSAK, 2005).

Essa opção seria mais prática, uma vez que o país tem pouca produção científica ou quase nada produz, dependendo de aquisições no exterior. Tal é o caso da cooperação que existe, alguns anos atrás, entre algumas bibliotecas de ensino superior públicas, tais como a UEM, o Instituto Superior Politécnico e Universitário (ISPU), a Universidade Pedagógica (UP) e o Centro de Formação Jurídico Judiciário (CFJJ), com a criação do repositório SABER.

Esse repositório interinstitucional, que envolve a cooperação entre as instituições referidas, tem como função a gestão e

divulgação de trabalhos de pesquisa e investigação, bem como dos trabalhos de culminação de cursos (licenciatura, mestrado e doutorado) das respectivas instituições envolvidas no projeto, e incluem, também, assuntos que versam sobre elas

Na UEM, esse repositório encontra-se numa fase de reestruturação e migração para um repositório institucional, onde serão excluídos os trabalhos de culminação de curso de Licenciatura (Graduação).

Embora havendo esta cooperação e tentativas de informatização das bibliotecas universitárias, as bibliotecas têm-se ressentido com o problema da falta de uma política que regule os padrões para o processo de informatização das bibliotecas.

Consequentemente, as instituições de ensino superior adotam seus próprios sistemas na informatização do seu acervo, que por vezes não oferecem garantia de continuidade por serem resultantes de um projeto experimental, não permitindo criar bases de dados que possa ser enriquecidas com novos dados e, a principalmente, partilha de outros materiais bibliográficos com outras instituições (MANGUE, 2007).

A presente situação tem demonstrado que, apesar dos esforços para a criação, expansão, e aumento do acesso ao ensino superior em Moçambique, assim como para o aumento do número de graduados, o mesmo esforço não se verifica no que diz respeito à qualidade de ensino *versus* criação, gestão e aumento de verba para o apetrechamento dos centros de documentação/bibliotecas como ferramenta fundamental imprescindível no processo de ensino/aprendizagem.

Tanto é que a obrigatoriedade de instalação de bibliotecas nas instituições de ensino superior, em Moçambique, somente teve o seu impulso a partir do Decreto nº 48/2010, que aprova somente o Regulamento de licenciamento e funcionamento das instituições de ensino superior, na sua alínea j, do nº 1, do artigo 12 (ISSAK, 2005).

4 POLÍTICA DE INFORMAÇÃO

Conforme já apresentado, nos anos anteriores a 1970 registrou-se no mundo inteiro uma preocupação com relação à proteção da informação científica e tecnológica. Essa preocupação se intensifica nos anos entre 1970 até sensivelmente o início dos anos de 1980, que culminou com a realização de várias conferências mundiais, a destacar uma das promovidas pela UNESCO, intitulada “Conferência Intergovernamental para o Estabelecimento de um Sistema Mundial de Informação Científica”, realizada de 4 a 8 de outubro de 1971.

Sobre essa conferência, há a apontar uma das recomendações dirigidas aos governos, dentre as oito mais importantes, “o desenvolvimento da normalização internacional e nacional no campo da informação”, referente a bibliotecas, arquivos e centros de documentação.

Com essa recomendação, a preocupação que já existia nos anos anteriores a 1970 em relação à proteção da informação científica e tecnológica, enalteceu a ideia de construção de uma política de informação e de estabelecer um regime de informação, não somente a produção de informação como tal, mas também as ações de informação no contexto de uso das tecnologias eletrônicas de comunicação, com a devida competência em informação.

Contribuindo-se, assim, como defendem Dias, Silva e Cervantes (2012), tanto para o conceito de política de informação, assim como para o desenvolvimento da própria Ciência da Informação.

Vários foram os países que aderiram a esta recomendação, à semelhança do Brasil. Porém, observa-se na análise documental que, diferentemente do Brasil, com o desenvolvimento das políticas, o quadro moçambicano regulatório da gestão de informação das unidades é caracterizado pela carência de infraestruturas

de informação, bem como da ausência de políticas públicas de informação, influenciando negativamente a gestão da informação e o desenvolvimento dos processos e ações inerentes à informação como recurso ao desenvolvimento do país na área acadêmica.

Embora, desde a conquista da independência em 1975, tivessem surgido diversos programas governamentais de reforma do setor público, entre eles o Plano Prospectivo Indicativo (PPI), o Programa de Reabilitação Econômica (PRE, em 1987), o Programa de Reabilitação Econômica e Social (PRES, em 1990), o Plano para a Redução da Pobreza Absoluta (PARPA I e II), 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 (FREIRE, G.; MUNGUAMBE, 2016).

Desta feita, podemos entender que a situação da gestão de informação no país passa pelas fases que o país atravessou, político-social e econômica.

De acordo com a análise documental, o período que inicia em 1975 e prolonga-se até 1986 é considerado como o da constituição do novo Estado. A segunda fase, 1986-1990, caracteriza-se pelo fim do então projeto socialista e início das reformas econômicas, da revisão do modelo então vigente e da mudança dos princípios básicos que o nortearam.

Isto é, as reformas, nesse período, tiveram como resultado, dentre outros, os programas de reajuste estrutural, designadamente o PRE, em 1987, e o PRES, em 1990, programas esses que deram origem a uma grande mudança do próprio papel definido para o Estado, tendo o seu término previsto para 2001.

Esta última fase (1990-2001) caracteriza-se pela inexistência de formas de gestão planejadas e organizadas periodicamente, com objetivos a serem alcançados e reestruturados, ou avaliados, a cada momento do projeto, seja no fim ou decurso, o que mostra

que esses projetos não tinham sido desenhados como um processo contínuo de longo prazo.

As políticas criadas desde a conquista da independência até 2001 estiveram mais centralizadas às questões relativas à economia e assuntos sociais, com o objetivo principal de enquadrar a forma de gestão do novo regime político que o aparelho de Estado iniciava.

Desta feita, não foram introduzidas alterações inerentes à questão de gestão do setor público, embora criadas algumas, denominadas de política cultural, e a de informação, dirigidas ao setor de informação e comunicação social.

As poucas e precárias políticas existentes no país, dirigidas às unidades de informação, não foram visualizadas como elementos que viabilizam o acesso à informação referente a unidades documentais, e muito menos como objetos no processo de decisões no que tange à gestão de bibliotecas.

As políticas sempre estiveram e 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, definindo a política cultural do Governo, no seu artigo 1, como aquela que “constituí uma contribuição para a definição dos contornos da moçambicanidade que corporizam o patrimônio de todos os cidadãos” (REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE, 1997, p. 5).

O parágrafo n. 6.3 dessa resolução, que aprova a Política Cultural, indica somente as funções técnicas das bibliotecas, e, nela, o Governo tem como função a promoção de mecanismos para a circulação do livro. Aparece como estratégia de implementação sem descrição das ações de informação a serem desenvolvidas para a materialização dos objetivos. Consequentemente, não se faz sentir o conjunto complexo de maneiras de ser, estar, comportar-se e relacionar-se (o saber agir com ética) com a informação.

O princípio do patrimônio cultural estabelecido na Política Cultural é o de ser um elemento de identidade nacional, em que o cidadão tenha o direito ao acesso a benefícios da arte e cultura, além de outras cooperações culturais, dentro e fora do país. Por conseguinte, a biblioteca é considerada um elemento que o Governo visualiza como patrimônio material, que podem e devem ser constituídas como bibliotecas públicas ou privadas.

De acordo com a República de Moçambique (1997), o País não tem acompanhado as rápidas transformações que a sociedade, a nível mundial e nacional, tem sofrido em todos os quadrantes da vida acadêmica, com a explosão das tecnologias eletrônicas de informação e comunicação nas atividades produtivas (como, por exemplo, as bibliotecas).

Outra questão é a existência de um documento de política de informação, mas que se insere exclusivamente na comunicação social, inscrita na Resolução nº 3/97 de 18 de fevereiro, do conselho de Ministros, que aprova a Política e Estratégia de Informação, defenida no seu ponto número 1 como sendo “o conjunto de medidas ou atividades baseadas no programa do Governo, visando impulsionar o desenvolvimento da comunicação social”.

Tem como objetivos, desenhados no mesmo ponto n. 1: a) Precisar os objetivos e prioridades deste setor no quadro do programa do Governo; b) Ampliar as bases de um diálogo permanente e construtivo entre o Governo e a sociedade através dos órgãos de Informação; c) Definir o papel do Governo no desenvolvimento da informação (REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE, 1997).

Após o ano de 2001, alguns documentos regulatórios de gestão pública foram surgindo, especificamente no que concerne ao acesso à informação no contexto da sociedade da informação e comunicação, dominado pelas tecnologias de informação e comunicação.

A partir destes documentos, pudemos observar e analisar que a questão do dispositivo legal para a tramitação da informação consta do Governo na Política Nacional de Ciência e Tecnologia em Moçambique, criada em julho de 2003. Essa política de nada serve aos interesses e objetivos das unidades documentais no contexto da gestão dos serviços das bibliotecas. Ela tem o objetivo principal de estimular e promover a inovação tecnológica a nível nacional, em benefício do desenvolvimento e do combate à pobreza.

Esse dispositivo somente tem um viés, direcionado exclusivamente a impulsionar a necessidade do uso da ferramenta tecnológica sem, no entanto, fazer referência à importância de se habilitar os sujeitos manipuladores da informação em competência em informação, como dispositivo principal no uso correto das tecnologias de informação.

Os seus objetivos não se referem ao processamento da informação à pessoa certa, em momento certo e de forma eficientemente selecionada, e nem à satisfação da informação ao usuário, mas sim à importância do uso das ferramentas tecnológicas para a gestão da informação administrativa nas instituições do Estado.

Para além desses documentos legais surgiram algumas políticas públicas para a área de biblioteca. Indicamos a Política do Livro, já aprovada pelo Conselho de Ministros em 2011; a concepção de um Plano Nacional de Leitura tem estado em debate e a BNM procura, junto de parceiros, apoio para a sua elaboração e execução.

Para a área de arquivo, denotamos que na publicação em lei existe, desde 1992, um Sistema Nacional de Arquivos, do qual o AHM, criado em 1934, é o órgão central. Publicado em lei, desde 2007 existe o Sistema Nacional de Arquivos do Estado (SNAE), que substitui o Sistema Nacional de Arquivos de 1992 e é coordenado pelo Ministério da Função Pública.

A situação levanta uma preocupação no seio dos gestores de informação das unidades documentais (bibliotecas e outros) em Moçambique, na procura de melhor servir aos usuários na sociedade da informação, em que a informação toma parte de um todo como uma arma poderosa no desenvolvimento de qualquer sociedade, e que, para as tecnologias exercerem a sua função, precisam da informação gerida dentro de parâmetros legislativos.

Pois, observamos que os diferentes textos legislativos e programas de governo têm sido omissos à questão da informação, e quando a ela se referem – como é o caso das últimas duas constituições, de 1990 e 2005 – apenas resgatam a dimensão da comunicação da informação inscrita no âmbito dos preceitos da liberdade de imprensa e do património cultural, eximindo-se da questão inerente à gestão e disseminação da informação, bem como das ações de informação, estratégias de implementação e o acesso do cidadão à informação bibliográfica em vários níveis, geral e específico (FREIRE, G.; MUNGUAMBE, 2016).

No âmbito da UEM, o plano estratégico anterior, de 2008-2014, preconiza o objetivo número 4 (assegurar excelência e qualidade em todas as atividades de investigação e de extensão). Especificamente no ponto 4.8, apresenta como objetivo a promoção do acesso à literatura e informação, descrevendo que, no desenvolvimento de programas/projetos de investigação, desde a sua concepção e metodologia de trabalho até a aferição dos resultados e conclusões, é indispensável que o investigador tenha acesso livre à bibliografia relevante para a sua pesquisa.

Ademais, em seus subpontos, detalha como função da UEM continuar a envidar esforços no sentido de: garantir o funcionamento pleno da BCE; orçar o pagamento de subscrições de revistas científicas em formato digital e eletrónico; 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.

O decorrer da realização das atividades traçadas no Plano Estratégico 2008-2014 confirmou a necessidade da UEM se afirmar como uma Universidade de investigação no contexto da diferenciação funcional no subsetor do ensino superior em Moçambique.

Entretanto, verificamos, segundo as conclusões das atividades constantes no Plano Estratégico, que os eixos do novo Plano Estratégico da UEM (2018-2028) não fazem sentir a necessidade das ações das bibliotecas como desafios a seguir nos pontos constantes dos eixos de ensino, aprendizagem e de investigação, muito menos em outros eixos.

Ainda no contexto das políticas da UEM, observamos, na política de investigação inscrita na Deliberação do Conselho Universitário da UEM N° 03/CUN/2007 de 13 de junho de 2007, a inexistência de alguma cláusula que fizesse menção à importância da biblioteca como instrumento de pesquisa, mesmo esta tendo como objetivo o estabelecimento de princípios, os termos das normas e demais instrumentos que vão reger a atividade da investigação científica na UEM.

Os planos, regulamentos e políticas se isinem da questão das bibliotecas ou dos centros de documentação. Devido a essas lacunas nos documentos globais, e como forma de contornar as necessidades das bibliotecas e dos objetivos de satisfação dos usuários, a DSD tem trabalhado com o regulamento do SIBUEM, o qual foi elaborado e submetido ao órgão superior deliberativo da UEM, o Conselho Universitário da UEM, o qual foi aprovado pelo Despacho n.03/CUN/2015.

Consta em seu artigo sétimo do regulamento, especificamente nas alíneas “f), m) e o)” a importância da criação dos documentos regulatórios para o funcionamento do SIBUEM, excusões de

ações de formação em matérias de uso de recursos eletrônicos e a consumação do apetrechamento constante dos funcionários das bibliotecas do SIBUEM.

Por sua vez, a BCE fez constar, no seu regulamento interno, 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, tentar centrar 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).

Por outro lado, como forma de alargar o leque de fontes de informação, a UEM estabeleceu acordos de cooperação com instituições estrangeiras para a disponibilização de revistas científicas. Entretanto, a DSD, através da BCE, estabeleceu a mediação do acesso e uso dos Portais de Periódicos Eletrônicos do INASP, HINARI e AGORA, não somente para os alunos, professores e funcionários da UEM, mas também para as instituições de ensino e de pesquisa em Moçambique.

Esses portais têm objetivos traçados da seguinte forma: INASP (*International Network for the Availability of Scientific Publication*) – melhora o acesso à informação e ao conhecimento

por meio de um compromisso para a construção de capacidades nos países emergentes e em desenvolvimento, e foi criado pelo Conselho Internacional para a Ciência.

HINARI (*Access to Research in Health Programme*) – disponibilizar informações em ciências da saúde nos países em desenvolvimento; é coordenado pela Organização Mundial da Saúde. Por último, o AGORA (*Access to Global Online Research in Agriculture*) – permite o acesso eletrônico à pesquisa global em agricultura e é gerido pela organização das Nações Unidas para Agricultura.

Para além desses acordos internacionais de periódicos, a BCE, para a realização de algumas atividades traçadas no seu regulamento, tem recorrido a ínfimas receitas próprias, dotação orçamentária, mas em grande parte ao financiamento estrangeiro, como: financiamento do Banco Mundial e do programa SIDA-SAREC (Agência Internacional para Cooperação para o Desenvolvimento da Suécia).

Esses projetos e programas têm como objetivo geral central, para além do auxílio na informatização, centrar-se no “fortalecimento da capacidade de gerar conhecimento científico, que se traduz no apoio, a formação e aumento dos resultado da pesquisa e a inovação para o desenvolvimento nacional e regional de acordo com a visão e missão da UEM.

O projetos de cooperação, de uma forma geral, estão ligados à formação e desenvolvimento das atividades de aquisição bibliográfica, aquisição e manuseio de dispositivos eletrônicos para usuário, formação (contínua) dos usuários, divulgação, seminários, workshops, panfletos, investimentos para equipamento e sua manutenção, além da formação em graduação e pós-graduação dos funcionários da BCE e assinatura de revistas.

Por sua vez, nos cursos de manuseamento de bases de dados ou de dispositivos eletrônicos para utentes, a BCE contempla os bibliotecários como usuários, e tem realizado visitas às bibliotecas,

bem como alguns *Workshops* para a divulgação dos serviços da biblioteca (contemplados nos projetos). Refere-se que essas atividades são realizadas sem programação fixa e à medida da possibilidade de disponibilização de fundos. Procura-se enquadrá-las no “Eixo Ensino Aprendizagem” e de “Investigação” do Plano Estratégico da UEM.

Essa situação se assemelha aos anos pós independência até o ano 2001, conforme descrito anteriormente. As atividades, embora tenham sido descritas nos projetos, não têm sido realizadas com frequência ou numa periodicidade desejada. Isto é, segundo o pronunciamento da Diretora Adjunta, essas atividades, como por exemplo a de capacitação dos bibliotecários, são realizadas por necessidades extremas da biblioteca e solicitados pelos bibliotecários recém-formados como forma de conhecer a cultura da organização.

A maioria (42%) dos funcionários aponta a necessidade de ações periódicas das atividades das bibliotecas, traduzidas em ações de informação para o auxílio dos usuários, conjugando com a preocupação de cerca dos 19% que solicitam cursos de capacitação em auxiliar de biblioteca. Isso significa que a maioria dos funcionários (61%), após sua formação e outros novos ingressos, sentem a necessidade da BCE realizar cursos de capacitação periodicamente. Já 29% apontam a necessidade de serem abonados a cursos superiores.

Essa necessidade, tanto da biblioteca como dos funcionários, é justificada pelo fato de 50% deles estarem em idade de crescimento profissional, ou seja, na faixa de 20 a 40 anos. O restante está na idade de reforma (21,90%) e na faixa intermédia de dúvida 28,10%, que pode ser considerada quase menos ativa. Acrescido a essa situação, temos o fator de tempo de serviço.

A demanda apresentada pelos funcionários para a realização de cursos de curta duração estaria intimamente ligada ao fato de que 71% (na maioria os sem cargo de chefia), embora com

cursos superiores ou não, estão formados em áreas diferentes de documentação (somente 19% são formados em documentação e 9% em biblioteca), e precisarem entender a dinâmica de uma biblioteca.

Tal fato significa que a categoria profissional relacionada à formação da maioria deixa a desejar. Os dados mostram que, embora exista a vontade de se envolverem em algum curso de formação contínua, mesmo o que diz respeito a entenderem a cultura ou a forma de produção da informação das bibliotecas com vista a satisfazer a necessidade dos usuários, aferiu-se lacunas na forma de ingresso dos funcionários na BCE, e suas desmotivações, que em determinado momento minam as vontades de aprender.

As lacunas nos planos e leis que se tem verificado durante vários anos não possibilitam o devido seguimento às atividades que se propõem nos regulamentos da BCE, assim os bibliotecários se mantêm sem a devida competência em informação para realizar as ações de informação da Biblioteca.

O ciclo do regime de informação tem sido interrompido, sofrendo arranjos de ações, e perdendo-se, assim, a cultura da Instituição e o poder que a BCE deveria ter perante o auxílio no processo de ensino e aprendizagem da Instituição.

Por outro lado, muitos são os funcionários que abandonam a BCE por falta de estímulo no trabalho. Conseqüentemente, quando alguma verba aparece para a capacitação de funcionários, não se pode dar continuidade, tendo que se reiniciar a capacitação devido aos novos ingressos, que constantemente têm sido alocados na biblioteca para ocupar o lugar dos abandonos.

Entretanto, a questão é colocada ainda na formação dos funcionários, que na sua maioria são de outras áreas e não se preocupam com a biblioteca. Denota-se esta situação porque, com a lei aprovada pela UEM que libera os funcionários a se formarem nos cursos pós-laborais, acontece que estes não se limitam em cursos ligados à sua área de trabalho.

Eles seguem cursos que, na sua ótica, são fáceis para atingirem grau superior e melhorar o salário. Como aferimos, a intenção da maioria dos funcionários com idade próxima à reforma é somente se aposentar com salário de graduado, e não se interessam com a profissão de documentação.

A partir de 2009, a UEM adotou a política da formação sistemática e normalizada para os funcionários da UEM, a todos os níveis. Foi dada a abertura aos funcionários de se formarem mesmo sendo no período laboral, com descontos no salário, dependendo do regime que for adotado pelo funcionário, pós-laboral ou laboral.

Entretanto, na BCE, sob o ponto de vista acadêmico, 80% dos funcionários têm o nível de licenciatura em diversas áreas (biblioteconomia, informática, história, administração pública, estatística e outros), 13% são mestres e pós-graduados também em diversas áreas, sendo que 7% tem o nível de doutorado na área de ciência de informação.

Constam nos objetivos gerais dos programas do Governo de Moçambique e em nível dos instrumentos regulatórios da UEM a preocupação e a necessidade profunda de um desenvolvimento no que tange à gestão dos sistemas de informação das unidades documentais. A questão, porém, é que não constam as estratégias de ação de informação a serem implementadas pelas unidades de documentação e nem os artigos subsequentes dos documentos.

Isso demonstra a falta de importância que é dada a essas unidades de informação, principalmente no tocante à necessidade de desenvolvimento dos recursos humanos (bibliotecários) em competência em informação, capazes de lidar com a realidade das novas demandas da sociedade da informação.

Desta, surge outra consequência do abandono dos funcionários que, segundo os dados das entrevistas aos funcionários mais antigos, provém da ausência de estímulo na área de

documentação, porque a carreira profissional de documentação apresenta limitação de progressão.

Segundo nosso referencial teórico, dado que o papel de uma política pública é o da articulação entre a dimensão singular do Governo e a dimensão plural representada pela sociedade, mesmo no atual contexto, centrado nos dispositivos técnicos, o documento de uma política pública de informação com seus códigos e sua linguagem deve traduzir as direções tomadas a partir das demandas e necessidades da sociedade. As políticas públicas de informação exigem produção documentária para exercer essa mediação (PINHEIRO, 2010) como instrumento orientador.

Dessa forma, todas as ações de informação a serem implementadas devem estar descritas e justificadas num plano estratégico documentado onde estejam refletidos os objetivos macro (Governo-UEM) e micro, para poderem ter sustentabilidade no relatório da instituição.

A mediação da política de informação vai evitar a exclusão dos indivíduos ao acesso à informação. Programas de política de informação na Ciência da Informação são formulados visando verificar como processos de dominação e de exclusão reproduzem-se em diferentes contextos e promovem, na política de informação, estratégias de criação e disseminação de informação, envolvendo todos os grupos relacionados. Inclui diferentes variáveis de informação que caracterizam cada um dos conceitos envolvidos (ARAÚJO, C., 2015).

A política de informação, de acordo com Burger (1993), torna-se um processo que estabelece os parâmetros de controle da informação (no seu ciclo de vida – criada, sintetizada, analisada, recuperada e, finalmente, usada por seres humanos), colocando a política de informação no viés da biblioteconomia, que se traduz na perspectiva da ação cultural, segundo Araújo, C. (2015, p. 358), caracterizada pela maneira como a biblioteca se relaciona com os distintos projetos culturais de uma sociedade.

Conforme observado, nos documentos regulatórios e leis do governo não constam ações de informação, as instituições micro, neste caso a UEM, não tomaram em consideração a importância das atividades das bibliotecas no processo de ensino e aprendizagem.

De acordo com a entrevista aos funcionários antigos e em exercício, bem como aos que se encontram reformados (87%), foi unânime afirmar a necessidade de uma associação de bibliotecários, bem como a nomeação de um diretor da Biblioteca Nacional que seja da área de biblioteca ou ciência de informação.

Muitas das preocupações sobre as bibliotecas a nível nacional, como políticas públicas de informação, só terão força se houver sensibilidade a nível macro. No contexto dessa situação, a UEM não foge à regra. Os gestores, nas suas perguntas abertas de sugestões, bem como os antigos funcionários que asseguraram a biblioteca desde a independência, afirmaram que:

A gestão da biblioteca na UEM teve vários contornos difíceis mesmo a formação do sistema de carreiras e remuneração que valoriza e estimula os bibliotecários, e as atividades sempre teve o maior bolo por via de financiamento de vários projetos de cooperação como por exemplo Banco Mundial e o projeto da Suécia (SIDA-SAREC) (informação verbal).

As ações de informação que a BCE tem vindo a realizar fazem parte do estipulado no regulamento interno e em planos inseridos nos projetos e programas internacionais, moldando o regime de informação desejado. Entretanto, diante desse quadro de legislação e como forma de melhor compreendermos os elementos, passamos a analisar o regime de informação da BCE.

5 O REGIME DE INFORMAÇÃO

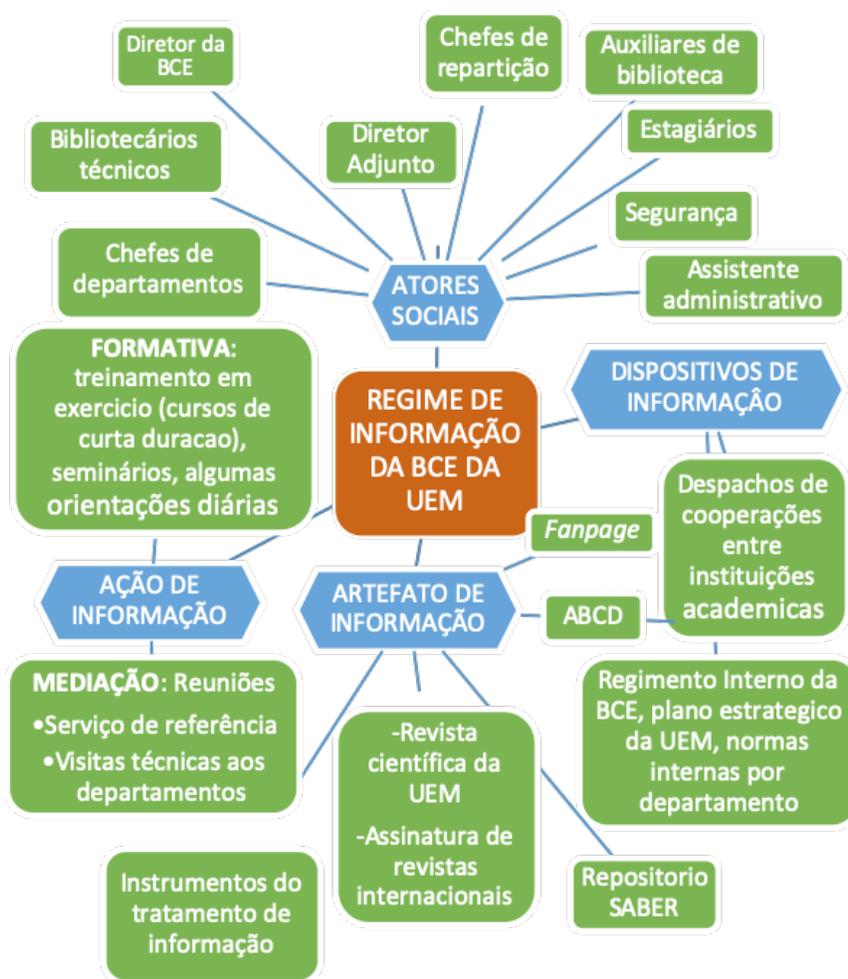
Neste capítulo abordamos o regime de informação e seus componentes na biblioteca de uma instituição acadêmica de ensino superior, a BCE da UEM, tendo como base os elementos caracterizados por González de Gómez (1999, 2002 e 2003), Delaia e Freire, I. (2010) e de Brasileiro (2013). A estrutura do desenho foi baseada no trabalho de Vieira (2015), que abordou as ações do regime de informação da SISTEMOTECA/UFPB.

O regime de informação constitui um modo de produção de informação num meio ambiente onde predominam as relações entre os seres humanos e os estoques de informação regulamentados pelas questões jurídicas (os artefatos) nas ações de informação e na transferência de informação durante o processo de satisfação das necessidades de informação, auxiliando-se das tecnologias de informação e comunicação na troca com diferentes ambientes.

Constata-se que tal fato enquadra a UEM e principalmente a BCE, por ser uma unidade que tem como sua vertente auxiliar o ensino e aprendizagem. Por outro lado, esses locais não têm relação entre os seres humanos, onde predomina a troca de informação baseada em recurso técnicos e normativos para a produção da informação e sua tramitação com eficiência e eficácia no processo de satisfação das necessidades de informação ao usuário.

Nesse contexto, ao observar a estrutura orgânica de gestão da BCE, a descrição do problema, os seus regulamentos e suas atividades proporcionaram o desenho dos elementos do regime de informação da BCE. Isto é, a partir desses elementos, descrevemos os atores sociais, os dispositivos de informação, os artefatos de informação e por último as ações de informação desenvolvidas, os quais representamos na Figura 5.

Figura 5 – Regime de informação da BCE



Fonte: Delaia (2008 apud Vieira, 2015)

A seguir, para melhor entendimento, fizemos a descrição desta representação gráfica dos elementos do regime de informação da BCE:

a) Atores sociais

Constituído de todos os funcionários que trabalham na biblioteca e que fazem parte de produtores de informação e por serem, na sua maioria, funcionários estudantes que também fazem parte de grupos de usuários. Este grupo de atores sociais também é constituído pelos gestores da BCE, que operacionalizam e administram os serviços e mecanismos de produção de informação.

Especificamente, fazem parte destes atores sociais os Bibliotecários formados e não formados na área, Chefes de Departamentos, Chefes de Repartições, Assistente Administrativo, Estagiários, e seguranças específicos da BCE. Conforme indica González de Gómez (1999b, p. 19), “os atores continuamente constituem e reconstituem as instituições através de suas ações e decisões”.

b) Dispositivos de informação

Se referem aos documentos normativos que guiam e ditam as formas de ação e de estar no processo de produção de informação na biblioteca. Destes, foram destacados o regulamento interno da BCE, as normas internas de procedimentos da BCE por departamento ou repartições específicas, o plano estratégico da UEM (embora pouco ou nada se usa), bem como alguns despachos de cooperação com instituições acadêmicas internacionais que institucionalizam algumas atividades da BCE (despachos de cooperação com a Embaixada dos Estados Unidos sobre o uso da biblioteca para divulgação de suas culturas, despachos sobre a cooperação com a Universidade do Porto para a reestruturação do repositório SABER e sua migração para o repositório institucional integrado).

c) Artefatos de informação

São os elementos com a função de processar toda a informação selecionada, adquirida, e armazená-la em diferentes

fontes de informação existentes, disseminá-la ou disponibilizá-la em todos os níveis. Na BCE este é composto pelo repositório institucional (SABER) de teses, dissertações e monografias, que se encontra em fase de reestruturação para um Repositório Institucional Nacional Integrado. Este repositório é composto de trabalhos produzidos na UEM e sobre a UEM e está a migrar para um repositório nacional. Por outro lado, existe a base de dados ABCD, de material bibliográfico.

Para além deste, existe o portal de periódicos de revistas científicas, disponibilizadas a partir de assinaturas de portais de periódicos Eletrônicas INASP, HINARI e AGORA, que em diversas áreas são disponibilizados e acessados através da página eletrônica da BCE. Destes artefatos, há a destacar ainda o *fanpage* e o *site* da BCE, onde se pode encontrar diversas informações sobre os serviços prestados pela biblioteca.

Há a considerar, ainda, a existência da Revista Científica da UEM, que se encontra numa fase embrionária de funcionamento. Por fim, destaca-se os elementos do processamento técnico do material bibliográfico (CDU, Tabela de Cutter, livro de registro, base de dados ABCD, AACR2).

d) Ação de informação

De acordo com o nosso referencial teórico e sobretudo a posição de vários autores, como é o caso de González de Gómez (1999a, 1999b, 2002, 2003a, 2003b), foi perceptível que a BCE tem realizado as ações de mediação formativa e relacional. As ações de informação de mediação apresentam-se em forma de reuniões com os chefes de departamentos e serviço de referência aos usuários.

Quanto às ações de informação formativa, destacamos alguns treinamentos de bases de dados realizados para os funcionários, quando possível, e palestras esporádicas sugeridas por palestrantes estrangeiros em missão de algum trabalho individual na UEM.

Por conseguinte, as ações de informação relacional, que consistem em monitorar as ações de informação de mediação e formativa, pouco tem sido realizada. Apenas são feitas cobranças aos chefes de departamento nas reuniões do coletivo de direção da BCE sobre as atividades esporádicas.

Isso significa que, no regime de informação da BCE, as atividades continuadas em cada departamento ou seção não estão ancoradas a outro departamento ou seção, ou seja, falta diálogo para que se possa implementar ações convergentes e que estejam em sintonia com a visão de rede tão importante na sociedade contemporânea. Essa perspectiva de rede faz com que aumente a produtividade da gestão informacional, otimizando serviços e produtos disponibilizados pela BCE.

Muitas vezes os departamentos não conhecem as atividades que estão a ser desenvolvidas num todo. Podemos verificar que apenas o departamento de processamento técnico é que tem comprometimento com o de referência.

Esse comprometimento é verificado pelo fato do departamento de referência receber diretamente as necessidades dos usuários em primeira mão e exigir ao departamento técnico agilidade no tratamento dos materiais. No entanto, observa-se a falta de comprometimento por falta de um monitoramento mais assíduo das atividades. A atividade que tem sido desenvolvida com mais frequência e exige monitoração tem sido a do inventário anual e, atualmente em curso, a atualização dos dados na base de dados ABCD.

Essa situação se apresenta deficitária, pois, conforme vimos anteriormente, não existe um instrumento regulador para a BCE. O regulamento da BCE é para a execução das atividades desejadas e não tem tido poder devido.

Ressalta-se que é importante a construção de uma política de informação, a inclusão de questões ligadas à articulação de medidas para que a sociedade se desenvolva de forma justa e democrática

(AUN, 1999). Isso envolve temas diversos, como segurança da informação, gestão do conhecimento, competência em informação, inclusão, regimes de informação, socialização (em nível nacional e institucional) e muitos outros, como a cultura organizacional (ARAÚJO, C., 2015, p. 353).

Essas diretrizes devem ser elaboradas tendo em conta os objetivos dos planos governamentais, porque o governo é o mediador da sociedade. Por outro lado, é preciso tomar em conta a questão da cultura do país e da instituição à qual serão implementadas as estratégias de criação e disseminação da informação. É a partir dela que se constrói ou se desenha o regime de informação, com suas ações de informação a desenvolver, as ações que se espera serem desenvolvidas com pessoal competente para o alcance dos objetivos da BCE.

A política de informação define o regime e o próprio regime ou formas de produção da informação, que irão ditar a alteração da política à medida do desenvolvimento ou da demanda do usuário, pois os sistemas mudam o modo, vivendo as ações de informação desenvolvidas. Pois, as ações de informação desenvolvidas dentro do ciclo de produção podem ser interrompidas, analisadas e continuadas caso, dentro na política de informação, for definida a forma de vida do Regime de informação.

A política de informação, na concepção de González de Gómez (2002), pode ser entendida como o conjunto de ações e decisões orientadas a preservar e a reproduzir ou a mudar e substituir um regime de informação, podendo ser tanto políticas tácitas ou explícitas, micro ou macro. As políticas agem nas ações de informação, gerindo, direcionando e articulando.

Sendo assim, passamos a descrever as ações de informação dos bibliotecários da BCE dentro do regime de informação vigente com vista a desenvolver as competências em informação necessárias para o exercício de suas atividades bibliotecárias.

6 AÇÃO DE INFORMAÇÃO NO REGIME DE INFORMAÇÃO COM VISTA À COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

6.1 Ação de informação

Como forma de identificar as ações de informação dos bibliotecários da BCE dentro do Regime de informação vigente, com vista a desenvolver as competências em informação necessárias para o exercício de suas atividades bibliotecárias, optamos pela aplicação das entrevistas e dos questionários aos inquiridos. Além desses instrumentos, foi usado o método de observação participante, onde a nota de campo foi o instrumento de trabalho.

Para o estudo dos regimes de informação, indicamos o modelo de ação de informação de González de Gómez (2015, p. 344), que defende “que apesar do seu grau de abstração e indeterminação, as ações de informação contribuem na reconstrução do regime de informação em domínios específicos, parecendo pertinentes e eficientes em contextos locais e organizacionais delimitados”.

A grande preocupação foi com a ação relacional, pois verificamos que existem ações de informação no regime específico, mas sem definição da sua forma de estar, por falta de política ou normas macro. Isto é, muitas atividades não estão sendo desenvolvidas, porque o regulamento interno não possui poder suficiente para se sustentar e fazer com que as atividades sejam realizadas continuamente, avaliadas periodicamente e justificadas em nível do topo da instituição, dentro de um plano estratégico estabelecido. As ações são realizadas à medida das possibilidades.

Desta feita, verificamos que o regime de informação da BCE tem tido dificuldades de desenvolvimento e gestão do seu ciclo de

vida de produção da informação. Um dos elementos importantes no processo de produção de informação é a componente de gestão e de política de informação. Um regime de informação sem política de informação definido tende a trabalhar de forma aleatória. Consequentemente, os ganhos e os objetivos a alcançar não são visíveis.

Entretanto, observa-se a inexistência de uma relação de compromisso entre as diversas partes constituintes do processo de produção de informação dentro da BCE, assim como ao nível macro. Esta última deveria ser espelhada a partir da convergência de interesses e das políticas.

O regime de informação constitui um ambiente de relação entre os seres humanos e os estoques de informação, onde se podem desenhar sistemas formais ou não formais de informação, para atender as necessidades informacionais da sociedade (usuários). Auxilia-se do uso das tecnologias eletrônicas de informação e comunicação, que viabilizam a transferência da informação na sociedade da informação e comunicação, observando a questão jurídica e a transferência de informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2015).

Nesse caso, refere-se que a ação relacional deve funcionar plenamente para a melhor observância das lacunas e dificuldades existentes no ciclo de produção da informação, estabelecendo relações constantemente. As ações de informação em curso são as que vão ditar o processo de informação, mas devem constar na política de informação da Instituição e da BCE.

Pois, a ação relacional, como coloca González De Gómez (2003b), tem como enfoque intervir em outra ação de informação, duplicando, assim, o espaço de realização de outra ação de informação, alargando as formas de descrição das atividades, bem como da facilitação do controle ou do monitoramento das mesmas. Isso porque cada ação de informação está atrelada a outra

ação, conseqüentemente constituindo uma cadeia de produção e definindo a forma de vida ou a cultura da organização.

Embora se desenvolvam algumas ações de informação formativa na BCE, estas, por não serem monitoradas no terreno, têm criado constrangimentos às atividades de satisfação dos usuários.

Por outro lado, a partir das entrevistas e observações diretas, apuramos que, por diversos períodos do ano, o projeto de empréstimo *online* não tem seguido em frente por falhas detectadas no fim do processo de inserção de dados da base de dados ABCD.

O trabalho de inserção dos dados bibliográficos havia sido feito por um grupo de estagiários, alunos do curso de graduação em biblioteconomia da UEM, mas a sua atividade, por não ter sido monitorada periodicamente, caiu em erros e falhas de inserção. Muitos dados não constam da base de dados.

Da análise proposicional da entrevista, inferimos que a maioria (56%) dos funcionários colocam a preocupação na monitoria das atividades. Esses funcionários, usando-se da expressão “monitória”, declaram que, independentemente da formação dos funcionários, a monitoração das atividades a todos os níveis da BCE não tem sido feita. Como também mostra o resultado do questionário, mais de 50% dos funcionários declara que o processo de monitoramento das atividades não tem sido realizado com frequência.

Das ações de informação aqui apresentadas, é importante destacar a ação de informação formativa e relacional. Pois, sendo esta obra preocupada com a competência em informação, a qual depende da constituição do regime de informação a ser ditado pela política de informação, que não se apresenta estruturada, pode ser considerada uma ação formativa, por consistir numa ação inovadora de criação de formas de desenvolvimento da competência em informação a um grupo que partilha as mesmas formas de vida.

As ações de informação formativas, de acordo com González de Gómez (2003b), constituem uma “forma de vida”, que pode estar

constituída pelas interações duradouras de um grupo que partilha de atividades, situações e experiências comuns. E o produto deste trabalho pode ser considerado uma ação formativa.

Por outro lado, sobre a ação relacional que esta obra se caracteriza por intervir, González de Gómez (2003b) aponta que ela tem como objeto de referência, ou intervenção, outra ação de informação, duplicando, assim, o espaço de realização de outra ação de informação. Tal qual alarga nas formas da descrição, da facilitação, do controle ou do monitoramento, realizada por sujeitos que executariam, em grande parte, uma forma de trabalho que teria a maior expansão na BCE.

Dessa forma, as ações de informação relacional poderão agir nas ações de mediação e formativa, de forma a poder intervir na consecução das políticas de informação que visem não somente o desenho de um regime de informação consistente, com ações de mediação e formativa que visem um ciclo de vida de informação coeso e que auxiliem o desenvolvimento de competências em informação dos funcionários capazes de satisfazer a demanda dos usuários e da instituição de ensino superior.

A ética nas competências em informação é traduzida pelos artefatos da informação, que é a política de informação que guia e gere as ações de informação pelo fato de constituir, na ótica de Freire, G. (2008), 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.

A ética traduz-se pela forma de vida da instituição, que é o saber estar naquela forma de produção específica, conforme Valentim (2004), que afirma que a ética é inerente ao homem e ao relacionamento social, por isso ela é fundamental no âmbito profissional, uma vez que as responsabilidades individuais e sociais envolvem diferentes atores que se inter-relacionam.

Por sua vez, 87% dos funcionários entrevistados declararam que seria importante aumentar o nível de aproximação ou a relação interpessoal entre os gestores da BCE e os funcionários no geral, a BCE sendo um regime de informação que constitui uma rede de conexões interpessoais e de elementos que compõem o ambiente onde se encontra.

O regime de informação constitui, segundo González de Gómez (2002), um modo de produção informacional dominante numa formação social, onde são definidos, dentre vários aspetos, como os sujeitos, regras e autoridades informacionais, os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os arranjos organizacionais de seu processamento seletivo, seus dispositivos de preservação e distribuição.

Pois, o aprendizado contínuo, independente e auto-orientado pode auxiliar o indivíduo a atingir a eficiência e a eficácia. Mas, para tal, os gestores da biblioteca, como coloca Bruce (1999), considerados educadores de alfabetização de informações, devem projetar estratégias de aprendizagem que auxiliam os alunos (neste caso os bibliotecários sem cargo de chefia) a aprender através do processo de uso efetivo da informação.

De acordo com cerca 50% dos funcionários, embora haja, na BCE, dispositivos mínimos para a realização das atividades básicas que possam auxiliar a prática do acesso, avaliação e disseminação da informação, estes dispositivos tem estado desativados em vários momentos, como é o caso da base de dados ABCD e do Repositório SABER de teses e dissertações, por constantes defeitos, bem como o trabalho de processamento técnico ter sido interrompido para a atividade de reinserção dos dados.

A alimentação das bibliografias na base de dados fora feita erradamente, e o acesso à informação tem sido deficitária ou impossível. É daí que a posição de Dudziak (2001) consubstancia esta situação, quando coloca que as competências em informação

vão para além da busca pela informação, por considerar os processos intelectuais superiores, tais como a interpretação, avaliação, organização da informação e seu uso, com o objetivo de interiorização de conhecimentos, habilidades e valores que levam ao aprendizado independente, auto-orientado, ao longo da vida.

Por outro lado, a questão da disseminação da informação não tem sido realizada por razões ligadas à plataforma de empréstimo, que ainda se encontra inativa, e os mesmos não podem ser executados, o que faz com que muitos dos funcionários não assimilem com facilidade o acesso, a avaliação, o uso da informação e a consequente disseminação aos usuários.

Sabe-se que a satisfação do usuário na sociedade da informação, de acordo com Freire, G. e Munguambe (2016), depende de um eficiente e rápido 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 o ambiente informacional da rede.

Sobre o *acesso à informação necessária eficaz e eficientemente*, somente o indicador referente a “capacidade de extrair e registrar as informações e suas fontes” tem maior percentagem (37,5%) de indivíduos declarantes competentes em realizar esta atividade, apresentando 25% e 12% de funcionários, totalmente e parcialmente capacitados, respetivamente.

Denota-se que esta capacidade justifica-se pela relação dos indivíduos com as competências em informação. São atividades que vem desenvolvendo sua formação ao longo do tempo, mas eles não conseguem realizar as outras atividades, que requerem habilidades nos dispositivos de informação de uso e tratamento da informação, por desconhecimento. Cerca de 80% dos funcionários não conhece os instrumentos de trabalho na biblioteca.

Sobre *avaliação da informação*, as percentagens dos funcionários que demonstram competências aos indicadores, na sua maioria (50%), declararam mais capacitados a avaliar as atividades individuais, e as restantes atividades chegam a atingir 30% a 46%, sem nenhuma segurança para realizar.

Esta situação está intimamente ligada à questão da desmotivação e a ausência de relacionamento com os gestores, agravado em certa medida pela inexistência de instrumentos que lhes guiem nas atividades diárias. Consequentemente, prova-se a incapacidade na categoria de uso da informação.

Nesse sentido, a ética profissional contribui para a formação da consciência profissional (ações éticas), que resulta, por sua vez, em integridade e justiça. Dessa maneira, as ações éticas norteiam o “fazer bibliotecário” no ambiente profissional (VALENTIM, 2004).

Isso significa que, se a ética não for observada e acompanhada através das ações de mediação, realizando avaliações das atividades, bem como no seu planejamento, em algum momento do processo de produção pode sofrer algum constrangimento.

Entretanto, ser ético no âmbito da profissão bibliotecária significa, na ótica de Ferreira (2004):

- a) Não sonegar informação;
- b) Atender com educação os usuários;
- c) Valorizar a profissão em qualquer situação ou lugar em que o profissional se encontre;
- d) Não ser conivente com atitudes contrárias às normas estabelecidas pela legislação profissional;
- e) Interagir e comunicar-se com diferentes tipos de público, sem discriminação de cor, raça, nacionalidade, religião ou ideologia;

- f) Lutar por melhores salários e melhores condições de trabalho;
- g) Engajar-se no movimento de classe, conselho, associação, sindicatos;
- h) Buscar atualização contínua;
- i) Reivindicar uma formação profissional de qualidade;
- j) Combater o exercício ilegal da profissão;
- k) Lutar por melhores empregos e exigir do governo abertura de vagas para bibliotecários nas diferentes instituições do setor público;
- l) Ser empreendedor, fazendo valer a profissão liberal [com o uso de legislações que suportam a área].

Numa sociedade de informação e comunicação, em que as tecnologias de informação são a chave para a tramitação da informação a tempo e espaço real, cerca de 50% de funcionários não têm habilidade de lidar com bases de dados na biblioteca.

É importante que, para o sucesso de uma instituição, esta tome em consideração que, no ambiente laboral, segundo Coelho (2011), a competência em informação ganha corpo e espaço, porque o trabalho do presente e do futuro demanda um novo tipo de trabalhador, que tem que acessar, administrar e usar grande quantidade de informação que lhe é disponibilizada por meio de vários canais – telefone, internet, *e-mail*, televisão – e em variados formatos – vídeo, CD-ROMS, textos impressos e eletrônicos. O aprendizado sobre estes dispositivos depende dos ambientes de trabalho.

A SLA também enfatiza a necessidade da competência em tecnologias ao defender que 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, saber usar a tecnologia eletrônica da informação para adquirir, organizar e disseminar informação (SLA, 1996).

Isso significa que uma das características fundamentais do profissional do futuro é a capacidade de aprender e renovar-se continuamente, desenvolver habilidades relacionadas à localização, seleção, acesso, utilização e divulgação da informação. Estas características representam uma tarefa fundamental para as universidades (CAREGNATO, 2000).

Esses resultados apontam que mais de 50% dos funcionários não possuem conhecimento, habilidades e atitudes reais para o desenvolvimento das atividades do ciclo de produção de informação (regime de informação) com vista à satisfação do usuário. Isto é, esses funcionários não possuem competências em informação.

Ao analisarmos as categorias de competências em informação, auferimos que na categoria 1, referente à determinação das necessidades dos usuários, mais de 50% de funcionários apresenta déficit de competências em informação para realizar as atividades referentes a esta categoria.

A segunda categoria, referente ao acesso à informação com eficácia, fica comprometida, apresentando somente 25% de funcionários que conseguem acessar com eficiência. Embora cerca de 40% apresente conhecimento de bases de dados, não possuem prática ou habilidade para acessar a informação.

Posto isso, observamos que a avaliação da informação (a terceira categoria), antes e depois do acesso, é deficitária. A avaliação da informação atinge percentual acima de 40% de funcionários que não apresentam habilidades em avaliar a informação. Se a avaliação não é realizada devido à inabilidade, o acesso à informação dificilmente poderá ser realizado com

eficiência. A avaliação é um processo que deve ser realizado antes e depois do acesso à informação.

Essa informação não é determinada, acessada, avaliada, e o seu uso eficiente para as atividades técnicas da biblioteca e, conseqüentemente, para o usuário se torna quase que impossível. É difícil encontrar uma informação na biblioteca mal avaliada para ser usada, e é difícil disponibilizar a informação avaliada de forma deficiente. Daí que cerca de mais de 50% de funcionários não apresenta habilidades para realizar atividades referentes à categoria de uso da informação.

Essa questão é agravada com a inexistência de conhecimento da ética em informação, que não surpreende quando observamos o perfil dos funcionários, onde a maior parte destes se apresentam formados ou em formação em outros cursos que não seja de biblioteconomia. Os funcionários, devido às razões supracitadas, continuam sem possibilidades de desenvolver cultura de gestão e produção de informação.

Para a *American Library Association* (ALA), o ideal é contribuir para criar uma “cultura informacional”, que é vista como um conjunto de aptidões desenvolvidas para a resolução de problemas de informação – localizar, avaliar e usar a informação com eficácia e eficiência (UNGER; FREIRE, 2008) no ciclo de produção da informação, colocando em ação os sete pilares de competências em informação defendidos pela SCONUL (2011), na Figura 3.

Esses pilares, à medida que são postos em ação, auxiliam o bibliotecário a colocar em prática a sua habilidade, o seu saber fazer, tomando, desta maneira, atitudes proativas dentro do que é a cultura da biblioteca.

Isso deixa claro que os funcionários apresentam dificuldades para conseguirem atingir os objetivos traçados para um profissional em competências em informação, ditados pela ACRL e publicados pela IFLA (2005). De acordo com a ACRL (2000),

e bem resumidos por Dudziak (2003), os indivíduos, para serem considerados competentes em informação, devem alcançar, para cada padrão, parâmetro ou indicadores, os objetivos e resultados referentes a:

a. Saber determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão, uma vez que:

- Dialogam com colegas, docentes, educadores, definindo e articulando suas necessidades de informação;
- Identificam potenciais fontes informacionais, em variados formatos e níveis de profundidade;
- Consideram custos e benefícios em relação à natureza e extensão de seus propósitos;
- Definem critérios de escolha e tomadas de decisão dentro de um plano predeterminado.

b. Conhecer o mundo da informação e ser capazes de identificar e manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz, uma vez que:

- Estão familiarizadas com as várias mídias de informação, incluindo jornais, revistas, televisão, *internet*, além das pessoas;
- Sabem como o mundo da informação é estruturado, como acessar as redes formais e informais de informação;
- Selecionam os métodos investigativos mais apropriados;
- Constroem e implementam estratégias de busca planejadas e efetivas;

- Recuperam a informação a partir de variadas interfaces e sistemas, utilizando as tecnologias de informação;
 - Redefinem estratégias de ação;
 - Criam um sistema de organização da informação, registrando as informações pertinentes para futuros usos;
 - Elaboram mapas mentais, esquemas e anotações.
- c. Avaliar criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos, uma vez que:**
- Extraem informações de textos e documentos, sintetizando-os;
 - Examinam e comparam informações de variadas fontes, considerando confiabilidade de fontes, distinguindo fatos de opiniões;
 - Analisam a estrutura e a lógica que sustentam os argumentos ou métodos;
 - Comparam os novos conhecimentos com os conhecimentos preexistentes, examinando contradições, novidades;
 - Sintetizam as ideias, construindo novos conceitos;
 - Integram novas informações às informações ou conhecimentos preexistentes.
- d. Usar e comunicar a informação com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais, uma vez que:**
- Organizam conteúdos;

- Articulam conhecimentos e habilidades na construção de produtos ou atuações informacionais;
- Manipulam textos digitais, imagens, dados, ferramentas de apresentação e redação;
- Sabem comunicar apropriadamente suas ideias, incorporando princípios de planejamento comunicacional e de abertura ao diálogo.

e. Considerar as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, observando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos, extrapolando para a formação da inteligência, uma vez que:

- São responsáveis por suas escolhas;
- Identificam e discutem questões relativas à propriedade intelectual;
- Demonstram entendimento acerca dos aspectos políticos, sociais e ambientais relativos às suas ações;
- Demonstram visão sistêmica da realidade.

f. Serem aprendizes independentes, uma vez que:

- Assumem a responsabilidade por seu próprio aprendizado;
- São capazes de aprender a partir dos recursos informacionais disponíveis;
- Procuram a informação de que necessitam para a resolução de seus problemas ou tomadas de decisão, mantendo redes interpessoais de relacionamento;
- Mantêm-se atualizados;
- Assumem atitude proativa de aprendizado.

g. Aprender ao longo da vida, uma vez que:

- Assumem o aprendizado como um *contínuo* em suas vidas;
- Internalizam valores que promovem o uso da informação como criação de significado para suas vidas;
- Incorporam os processos investigativos à sua vida diária;
- Estão sempre dispostos a vencer desafios.

Essa posição reforça a ideia que Campello (2003) já defendia, de que os bibliotecários são incitados a tomar atitudes proativas, a fim de participarem do esforço educativo do usuário, que requer mais do que a visão ingênua e simplista do processo de busca e uso da informação.

Concluimos, assim, que “as organizações que investem em tecnologia, mas não se ocupam com o fator humano, perdem investimentos, pois os empregados continuam sem saber como solucionar os problemas causados pelo excesso de informação, além de viverem em estado de ansiedade, por não saberem como conviver com esse excesso” (MANGUE, 2007; BRUCE, 1999) e não saberem tratar a informação antes da mesma ser submetida ao armazenamento no suporte eletrônico.

Para os profissionais da informação adquirirem eficácia e eficiência e serem coeducadores, precisam, na ótica de Valentim (2000, p. 18), ser submetidos à programas de formação que permitam atender uma determinada demanda social.

No entanto, só a formação não resolve a questão, ou seja, para que os profissionais da informação ocupem os espaços a eles destinados no mercado de trabalho, é necessário que a formação defina um perfil de profissional que deseja e, tão importante quanto a formação, é que haja ações que divulguem o profissional para o mercado empregador.

Entende-se que estes programas devam ser desenhados, implementados e monitorados por profissionais formados na área e gestores da biblioteca que tenham a devida competência. Entretanto, torna-se importante avaliar a competência em informação dos gestores da BCE.

De forma que os funcionários sem cargo de chefia realizem as atividades com competência em informação, é necessário que os gestores da BCE tenham conhecimento, habilidade e atitude proativa suficiente e sejam capazes de gerir e orientar os bibliotecários para a aquisição de eficiência e eficácia nas suas atividades, com a devida ética em informação.

6.2 Competência em informação dos funcionários com cargo de chefia-gestores

Ao analisarmos a competência em informação com recurso aos indicadores da SLA testados e apresentados na tabela 2, inquerimos que existem variações entre 30% a 66,6% de gestores que apresentam insuficiência em conhecimento, habilidades e atitude proativa na satisfação do usuário, presando a devida ética durante a determinação das necessidades de informação no acesso, avaliação, divulgação e uso da informação. Para melhor compreensão, esses dados estão apresentados de forma compilada e descrita na Tabela 3.

Tabela 2 – Competências em informação dos dirigentes

PARÂMETROS, PADRÕES, INDICADORES.	Excelente	Bom	Mau	Péssimo	Total
1. Reconhecer e articular as necessidades de informação e conhecimento.					
Analisar fluxo de informação e conhecimento relevantes para o contexto, características e objetivos da BCE.	13%	13.6%	66,7%	6.7%	100%
Conhecimento relevante para a gestão do contexto e características da comunidade de bibliotecários da BCE.	20%	13.3%	60%	6.7%	100%
Conhecimento sobre os objetivos da BCE.	40%	6.7%	53.3%	0.0%	100%
Partilha de conhecimentos através de contatos e relações interpessoais.	6.7%	0.0%	53.3%	40%	100%
Partilha de conhecimentos através de sistemas e processos digitais ou eletrônicos.	33.3%	6.7%	60%	0.0%	100%

Prioriza os serviços de informação (ex.: jornais) para atender às necessidades operacionais da BCE.	6.7%	26.6%	66.7%	0.0	100%
Defende e implementa ações para a utilização e gestão eficaz dos sistemas e processos de informação da BCE.	26.7%	6.7%	46.7%	20%	100%
Ensina, treina e desenvolve a alfabetização em informação e as competências em informação associadas aos bibliotecários.	26.7%	26.7%	33.3%	13.3%	100%
Usa habilidades de gerenciamento de informações para aprender sobre domínio dos assuntos da Biblioteca.	20%	13.3%	46.7%	20%	100%
Aplica o conhecimento de seu domínio que é exigido no ambiente de trabalho quando é para apoiar a missão organizacional.	40%	0.0%	60%	0.0%	100%
Procura compreender os vários aspetos da mudança de necessidade de informação do usuário à medida que surgem novas exigências.	20%	0.0%	40%	40%	100%

<p>2. Sistemas e tecnologia de informação e comunicação, que inclui a concepção de interfaces para uma experiência de utilizador intuitiva.</p>					
<p>Recomenda a arquitetura de informações necessária para a base de dados da BCE adequada para a satisfação do usuário.</p>	20%	13%	53%	13.3%	100%
<p>3. Recursos de informação e conhecimento.</p>					
<p>Possui habilidades na gestão dos recursos de informação e conhecimento, incluindo estabelecimento de orçamentos de recursos e alinhamento da estratégia de gestão de recursos de informação para atender às necessidades da biblioteca.</p>	26.7%	6.7%	53.3%	13.3%	100%

4. Recupera e analisa as informações e dados, incluindo o desenvolvimento de estratégias de busca para localizar a informação.	13.3%	26.7%	40%	20%	100%
5. Organiza dados, informações e recursos de conhecimento, incluindo o desenvolvimento de esquemas e taxonomias de metadados personalizados.	26.7%	13.3%	33.3%	26.7%	100%
6. Ética da informação.					
Cumprir com a ética (tramitação correta) da informação, que inclui a tramitação correta do ciclo completo de tratamento e disseminação da informação.	13.3%	26.7%	40%	20%	100%

Fonte: adaptado da SLA (2003) para gestores.

Isso significa que, de acordo com os parâmetros e seus indicadores de competência em informação, existe maior número de gestores com menores capacidades de gestão, conforme podemos observar resumidamente na Tabela 3.

Tabela 3 – Resumo percentual das capacidades dos parâmetros

PARÂMETRO, PADRÕES E INDICADORES	MÉDIA PERCENTUAL (%) DE COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO DOS GESTORES	
	Excelente/ bom	Mau/ péssimo
1. Reconhecimento e articulação das necessidades de informação e conhecimento.	33.4%	66.6%
2. Sistemas de informação e tecnologia de informação e comunicação que incluem a concepção de interface para uma experiência de utilizador intuitivo.	33,7%	66.3%
3. Habilidade de gestão dos recursos humanos.	33.4%	66.6%
4. Recuperação e análise das informações e dados, incluindo o desenvolvimento de estratégias de busca para localizar a informação.	40%	60%
5. Organização dos dados, informações e recursos de conhecimento, incluindo o desenvolvimento de esquemas e taxonomias de metadados personalizados.	60%	40%
6. Ética da informação, incluindo a tramitação correta do ciclo completo de tratamento e disseminação da informação.	40%	60%

Fonte: a autora (2019).

Parâmetro 1 – em média, somente 33,4% dos gestores se classificam como tendo boa e excelente competência em informação para exercer a atividade, e 66,6% se declararam tendo insuficiência total, classificada como “mau ou péssimo”. Neste parâmetro, verifica-se que os elevados índices estão centrados nos indicadores referentes à incapacidade de “partilha de conhecimentos através de contatos e relações interpessoais” e a “procura de compreender os vários aspectos da mudança de necessidade de informação do usuário à medida que surgem novas exigências”.

Parâmetro 2 – em competência em informação em sistemas de informação e tecnologias de informação e comunicação que incluem a concepção de interface para uma experiência de utilizador intuitivo, o seu indicador apresenta que apenas 33,7% dos gestores se posicionam como competentes a exercer estas atividades, contra 66,3% que se consideram com incapacidade em executar esta atividade.

Parâmetro 3 – sobre a habilidade de gestão dos recursos humanos, 66,6% dos funcionários se declarou com défice de competência em informação, e 33,4% com boa e excelente competência em informação.

Parâmetro 4 e 6 – referentes à recuperação e análise das informações e dados, incluindo o desenvolvimento de estratégias de busca para localizar a informação e a ética da informação, incluindo a tramitação correta do ciclo completo de tratamento e disseminação da informação, respectivamente, os gestores apresentam uma média de 40% de boa e excelente em competência em informação e 60% dos gestores com mau e péssimo nos indicadores.

Parâmetro 5 – os gestores possuem maior percentagem (60%) dos que possuem boa e excelente capacidade de execução das atividades referentes à “organização dos dados, informações e recursos de conhecimento, incluindo o desenvolvimento de esquemas e taxonomias de metadados personalizados”. Em

contrapartida, a sua minoria (40%) não se intitulou competente em informação neste parâmetro.

Com esses dados torna-se perceptível que a gestão da BCE é deficitária. Notadamente, existe uma massa de gestores (acima de 60%) com déficit de competência em informação. Esses gestores, na sua maioria, têm conhecimento sobre gestão de biblioteca de forma teórica e técnica.

Como coloca Serafim (2011), a competência em informação é a habilidade para reconhecer necessidades de informação e identificar, avaliar e usar a informação de forma eficaz. Para o profissional da informação com cargo de chefia exercer a sua função com qualidade, segundo Le Coadic (2004), este precisa habilitar-se em um conjunto de competências profissional, organizacional e competência-chave, que em conjunto farão com que a organização atinja a competência em informação.

Por outro lado, pode-se enquadrá-lo nas novas mudanças, pois, para adquirir o status de “moderno”, esse profissional precisa ser flexível às mudanças em função das novas tendências impostas pela convivência social no novo milênio.

Embora seja importante conhecer as habilidades dos gestores para a gestão do ciclo de produção da informação, é imprescindível perceber que este tem, em seu ambiente de trabalho, uma estrutura do meio interno e externo que o influencia nas atividades.

Sendo assim, foi necessário entender as dificuldades por que eles passam ao ponto de justificar a insuficiência em competência em informação que apresentam. Como bem argumentam os autores Campello e Abreu (2005), para ser capaz de construir uma nova forma de estar e contribuir para a educação de pessoas competentes em informação, o próprio bibliotecário deve ser competente em informação e dominar as habilidades necessárias para realizar o processo de pesquisa adequadamente.

Tais gestores (53%) apresentam como grande dificuldade para a gestão eficaz da BCE a formação de equipes para a realização das atividades por falta de comprometimento dos funcionários, seguido de 40% de dificuldade dos bibliotecários em compreender o ambiente organizacional em que se encontram inseridos para acompanhar a dinâmica das atividades. Porém, 20% destes gestores declaram que o desconhecimento dos bibliotecários sobre a necessidade dos usuários constitui a barreira de menor impacto.

6.2.1 Modelo para a criação de uma política de informação para o desenvolvimento de competências em informação adequadas ao contexto dos bibliotecários da BCE

É nesse contexto que, face às necessidades dos bibliotecários em competência em informação e as consequentes dificuldades de gestão do ciclo de vida da informação, concluiu-se que a construção de um modelo de política de informação que defina as diretrizes gerais para reger as ações de informação do regime de informação da BCE seria deveras importante para a aquisição ou manutenção das competências em informação, e também como estratégia para interferir no regime de informação da BCE. Por outro lado, auxiliaria a UEM a definir os recursos para as atividades propostas pela biblioteca, definidos no seu plano interno para a melhor gestão da informação.

A fim de alcançar esse objetivo, tivemos como objetivo central propor um modelo para a criação de uma Política de Informação para o Desenvolvimento de Competências em Informação Adequadas ao Contexto dos Bibliotecários da BCE, constituindo nosso último objetivo específico.

No entanto, debruçamo-nos sobre os elementos do regime de informação, cruzando-os com os da competência em informação necessária para a elaboração de uma política de informação para a biblioteca da UEM. Discordamos, ainda, das políticas existentes sobre outras áreas e elaboramos uma proposta modelo.

Tomando em consideração que a política de informação, na concepção de González de Gómez (2002), pode ser entendida como o conjunto de ações e decisões orientadas a preservar e a reproduzir ou a mudar e substituir um regime de informação, podendo ser tanto políticas tácitas ou explícitas, micro ou macro, a ausência de políticas públicas de informação para bibliotecas ou centros de documentação poderá criar certo desconforto.

6.3 Política de informação para a Biblioteca Central da UEM e plano de ação

A BCE, por constituir um sistema de informação que visa auxiliar o ensino e aprendizagem não somente da UEM como também do público em nível do país, possui na sua origem o papel de exercer a sua obrigação social.

Dentre as variadas obrigações, encontramos a obrigatoriedade de construção de uma política de informação e seu plano de ação, de acordo com as diretrizes da IFLA apontados por Lau (2007).

Esta ação encontra substância no fato das bibliotecas serem consideradas elementos ou dispositivos das políticas públicas, originadas a partir de movimentos políticos onde possam surgir várias políticas para gestão do regime de informação, como ações de informação voltadas para indexação, para o empréstimo, para a disseminação da informação e, principalmente, para o desenvolvimento de coleções, entre outras, em benefício da sociedade.

A biblioteca, por ser um espaço de informação público, deve ter regras – os denominados dispositivos que fazem parte do regime

de informação como forma de melhor atender aos usuários e dar significado à sua existência.

Nesse contexto, designamos a política de informação como uma estratégia para pensar e implementar ações de informação que contribuam para o desenvolvimento não somente dos grupos já tradicionalmente contemplados (docentes, discentes e comunidade acadêmica em geral), mas também de toda a sociedade, propiciando desenvolvimento econômico e social para o país como um todo.

É nesse contexto que, ao adotar uma política, tem-se em conta as questões que envolvem a sociedade, como os aspectos econômicos, sociais, culturais, organizacionais, administrativos, educacional, político, legal e regulatório, que constituem influências internas e externas à gestão da biblioteca e dependem do local onde a instituição está inserida, tomando em consideração também as barreiras atuais e necessidades do usuário da BCE.

A política de informação encontra dificuldade de assento nas políticas específicas para biblioteca do governo, restando-lhe um enquadramento no parágrafo 6.3 do artigo 1, inscrito na resolução 12/97 da política cultural do país. Neste instrumento, a política de informação é definida como tendo a função de criar mecanismos para a circulação do livro e na Política para Informação Científica e Tecnológica. Em nível central da UEM, o PIBUEM procura se enquadrar, no plano estratégico, no eixo referente ao “Ensino e Aprendizagem”

a) Princípios

Sob o ponto de vista da formulação da política de informação à luz das competências em informação, a presente política de informação constitui os seguintes princípios básicos:

- Ampliar a base de diálogo permanente e construtivo entre o Governo e a UEM e consequentemente com a biblioteca e os técnicos de informação e documentação;
- Definir o papel do governo e da UEM no desenvolvimento das atividades da biblioteca;
- Definir os objetivos, prioridades e parâmetros relacionados com a gestão da informação dentro do plano estratégico da UEM e consequentemente do Governo.

b) Objetivo geral

A política de informação para a biblioteca da UEM (PIBUEM) representa um instrumento que tem como objetivo estabelecer parâmetros e princípios para o controle da informação no ciclo de vida da mesma, isto é, desde a produção, passando pelo tratamento, acesso, comunicação e uso da informação, sem esquecer a infraestrutura tecnológica digital que modificou a noção de tempo e espaço ao possibilitar o acesso à informação à distância; isto é, criar leis e regras de funcionamento que possam convergir ao ambiente da informação na biblioteca e na sociedade.

Desta forma, assegura-se a redução da pobreza a partir da satisfação plena da demanda do usuário, democratizando a disseminação da informação a todos os quadrantes da sociedade ao facilitar ou permitir o acesso à informação à distância, contribuindo na promoção do desenvolvimento do país.

c) Objetivos específicos

Dar suporte à forma de gestão das questões da UEM, de outras unidades de ensino e ao público em geral, dado que esta é uma instituição superior de ensino público, sobre assuntos relacionados ao ensino e aprendizagem.

- Definir diretrizes que regem o regime de informação de forma que as ações de informação que constituem as categorias e indicadores da competência em informação possam tomar parte considerável para o alcance ou manutenção do conhecimento; desenvolver habilidades e atitudes proativas com a devida ética bibliotecária. Esses indicadores fazem parte das estratégias de desenvolvimento do ciclo de vida da informação;
- Dar suporte para a legislação do acesso à informação necessária, eficaz e eficientemente e a disponibilização de ferramentas de trabalho e de pesquisa na biblioteca, além dos recursos humanos, tecnológicos e financeiros.

d) Prioridades da política

No âmbito do Governo e da Instituição (UEM,) de acordo com as exigências da IFLA, nesta Declaração de Alexandria de 2005:

- Encontros regionais e temáticos que facilitem a adoção de estratégias de competência em informação e do aprendizado ao longo da vida dentro de regiões específicas e setores socioeconômicos;
- Desenvolvimento profissional de pessoal em educação, biblioteca, informação, arquivo, saúde e serviços, dentro dos princípios e práticas da competência em informação e do aprendizado ao longo da vida;
- Inclusão da competência em informação na educação básica e continuada para setores econômicos-chave, como também na elaboração de políticas governamentais e administração, e nas práticas de orientadores dos setores de negócios, indústria e agricultura;

- Reconhecimento do aprendizado por toda a vida e da competência em informação como elementos-chave para o desenvolvimento das capacidades genéricas que devem ser exigidas para a certificação de todos os programas educacionais e de treinamento;
- Criar uma Agência Nacional de Informação adequada para desenvolver o Plano dentro do contexto proposto acima, o qual deve ter o seu papel reconhecido pela comunidade de informação do país;
- Criar capacitação de recursos humanos para lidar com ações nacionais de informação em ciência e tecnologia.

6.3.1 Estratégias de ação de informação

O governo, representado pela direção máxima da UEM para a implementação da Política de Informação, deve adotar medidas que conduzam a materialização eficaz das atividades do setor e que conduzam a sanar as barreiras e constrangimentos que se tem verificado.

A estratégia de implementação da política de informação (dispositivo de informação) é composta pelo conjunto de diretrizes que orientarão os planos constantes dos elementos da ação de mediação do regime de informação da biblioteca, que devem agir sobre os atores sociais (bibliotecários). Essas ações de mediação fazem parte dos padrões principais de competência em informação definidos pela IFLA.

A política envolve aspectos relacionados às ações de informação de mediação, tendo como vetores os elementos da competência em informação (acesso, avaliação e uso).

1 – Ação de informação de mediação

a) Acesso – a biblioteca deve contribuir para facilitar o acesso à informação de forma eficiente e efetiva, estimulando o bibliotecário a saber:

- Definir e articular a necessidade de informação: estimular o bibliotecário a definir ou reconhecer a necessidade de informação, decidir fazer algo para encontrar a informação, expressar e definir a necessidade de informação e iniciar o processo de busca;
- Localizar a informação: o bibliotecário deve identificar e avaliar as fontes potenciais de informação, que são os dispositivos de informação, e desenvolver estratégias de busca, acessar fontes de informação selecionadas e recuperar a informação.

b) Avaliação – a biblioteca deve promover atividades direcionados ao conhecimento dos bibliotecários sobre as formas de avaliar a informação de forma crítica e competente para obter conhecimento em:

- Avaliação da informação: a biblioteca analisa, examina e extrai a informação; generaliza e interpreta a informação; seleciona e sintetiza a informação; avalia a exatidão e a relevância da informação recuperada;
- Organização da informação: o bibliotecário ordena e categoriza a informação, reúne e organiza a informação recuperada, determina qual a melhor e de maior utilidade.

c) Uso – a biblioteca deve promover atividades de formação sobre a utilização da informação com precisão e criatividade.

- Uso da informação: a biblioteca deve saber buscar novas formas de comunicar, apresentar e usar a informação; aplicar a informação recuperada; apreender ou internalizar a informação como conhecimento pessoal; apresentar o produto da informação;
- Comunicação e uso ético da informação (os artefatos da informação): a biblioteca deve compreender o uso ético da informação, respeitar o uso legal da informação, comunicar o produto da informação com reconhecimento da propriedade intelectual, usar os padrões para o reconhecimento da informação.

2 – Ação de informação formativa

O bibliotecário deve criar mecanismos de supervisão periódica das ações de mediação de acordo com o delineamento dos objetivos propostos na ação de mediação, assim como respeitando as necessidades de informação.

3 – Ação de informação relacional

- a) A biblioteca deve elaborar planos para a realização periódica de avaliações: diagnóstica (avalia as habilidades antes do programa de desenvolvimento de competência informacional: guia o conteúdo e a pedagogia do curso); formativa (realizada durante o programa de desenvolvimento de competência em informação: permite o ajuste dos métodos e dos docentes e o acompanhamento da aprendizagem) e somativa (realizada ao final do programa de desenvolvimento de habilidades informacionais). Estas avaliações devem auxiliar a medir o grau de realização das ações às atividades em curso dentro do ciclo de produção da informação;

- b) A biblioteca deve avaliar e agir a necessidade de informação constantemente, além de outras que estão por desenvolver, procurando conhecer o meio interno e externo que lhes rodeia, de forma a enfrentar a competitividade e a satisfação do usuário.

6.3.2 Propriedade intelectual e direito autoral

As práticas das atividades em informação na UEM respeitam a aplicação da legislação vigente em Moçambique no domínio de propriedade intelectual e direitos de autor com relação à gestão da biblioteca e da lei do livro.

6.3.3 Procedimento de implementação da política de informação

A política de informação em biblioteca estabelece os objetivos, os princípios e as estratégias de informação com as ações a serem desenvolvidas no ambiente da biblioteca.

A implementação da política de informação será realizada a partir da elaboração de planos de ação e programas específicos, cobrindo as diversas áreas de atividade da biblioteca e visando assegurar a materialização da política de informação na biblioteca.

Para a implementação, é imprescindível a existência de um plano estratégico que contemple as ações e eixos das bibliotecas a serem desenvolvidos. Este plano estratégico deverá incluir as linhas mestres das estratégias de informação descritas neste documento, para que a Política de informação tenha poder legislativo perante as atividades a desenvolver.

Por outro lado, nesse plano serão descritas as ações de monitoria e avaliação que irão assegurar o andamento das atividades referentes às áreas prioritárias, incluindo:

- a) Os recursos humanos que realizarão as atividades de monitoração (ações formativas). Estes irão avaliar tanto o percurso das atividades bem como o seu impacto futuro e seus pós e contras da atividade, antes, durante e no fim.
- b) Elaborar procedimentos de prestação de conta dos recursos disponíveis para a devida atividade;
- c) Elaborar procedimentos que garantam a realização e o sucesso da atividade na biblioteca e com os usuários.

6.3.4 Áreas prioritárias

As ações de informação ligadas às áreas prioritárias da biblioteca da UEM são providas por um suporte financeiro já estipulado pelo Plano da UEM, discutidos em conjunto com a Biblioteca.

De acordo com o descrito no regulamento interno do sistema da biblioteca da UEM, aprovado pelo despacho n. 03/CUN/2015, nas estratégias de informação, a dificuldade de gestão das bibliotecas é justificada pela insuficiente mão de obra qualificada, além de recursos materiais e financeiros.

A Política de Informação para bibliotecas qualifica como áreas prioritárias as seguintes: técnico administrativas; recursos materiais e eletrônicos (bases de dados); legislação; recursos humanos e formação (capacitação); cooperação e recursos financeiros (fontes de financiamento, prospecção, angariação de fundos, alocação de fundos).

6.3.5 Procedimentos para a preparação e submissão de projetos de desenvolvimento de ações de informação

À medida que se deseja realizar as ações de informação, serão elaborados planos de atividades periódicos, onde constem os procedimentos, incluindo os recursos necessários e a lei ou o artigo que suporta a referida atividade pretendida.

As atividades propostas deverão ser submetidas aos órgãos competentes para a avaliação da relevância, qualidade, viabilidade, cumprimento das normas éticas e outros específicos.

6.3.6 Ética na realização nas ações de informação

Toma-se em consideração as questões éticas de informação em todo o processo de construção das ações de informação no ciclo de vida desta, obedecendo ao código de ética profissional que esteja em concordância com o Estatuto Geral do Funcionário de Estado.

6.3.7 Plano de ação: elementos que correspondem a um plano de ação

- a) Missão:** enunciar as metas e papéis essenciais no plano de desenvolvimento de competência em informação.
- b) Visão:** o que o programa busca conseguir no futuro.
- c) Justificativa:** as razões, necessidades e benefícios de criar um programa de competência em informação.
- d) Forças e fraquezas:** breve análise da capacidade de desenvolver o plano de competência em informação.

- e) **Análise ambiental:** análise dos fatores internos e externos que contribuem ou limitam a execução do plano.
- f) **Estratégias:** reflexão em relação à interação entre a administração geral e os princípios que se vai utilizar para a condução do programa.
- g) **Metas e objetivos:** descrição das metas gerais e do conjunto dos objetivos gerais.
- h) **Ações:** atividades principais complementares para o alcance dos objetivos.
- i) **Recursos:** recursos em cada uma das ações.
- j) **Orçamento:** estimar o custo para realizar as ações.
- k) **Cronograma:** criar tabela que indique as datas limites para o alcance de cada objetivo.

7 CONCLUSÕES PRELIMINARES: POLÍTICA, REGIME DE INFORMAÇÃO E COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO

Conforme observado, no período antes e pós independência, a biblioteca enfrentou diversos constrangimentos em termos de pessoal qualificado e profissionalizado para exercer as atividades com eficácia. A gestão do setor de biblioteca esteve a cargo de autodidatas e estudiosos com pouca ou nenhuma prática técnica.

A sua gestão administrativa continua, nos dias de hoje, semelhante às anteriores, em que os funcionários das bibliotecas são alocados sem nenhum perfil profissional para exercer as atividades de uma biblioteca.

A BCE recebe funcionários sem nenhuma formação, em que 43 dos 61, significando mais da metade (70,3%), são formados em diversas áreas, além de outros com nível médio e básico, também vindos de outras unidades ou alocados por falta de comportamento de sua proveniência.

Como forma de solucionar essas lacunas de falta de profissionais da área, ao longo dos anos foram realizadas tentativas de cooperação com instituições estrangeiras, tanto na importação de profissionais, bem como na solicitação de financiamento para a realização de cursos intensivos de curta duração e, posteriormente, atribuição de bolsas de estudos no exterior para os funcionários, nas universidades onde a UEM tivesse estabelecido acordo de cooperação acadêmica.

Embora tivessem sido envidados esses esforços, abrindo escolas de nível médio e superior em Biblioteconomia e Documentação, ainda persiste a questão da tabela de carreiras profissionais de documentação, que continua limitada e desmotivante. A falta

de motivação e conseqüente abandono também tem se refletido na falta de relações interpessoais entre os funcionários e a direção da biblioteca.

Nesse contexto, 43,8% declara que não existe um ambiente de relações interpessoais entre os dirigentes e os funcionários. Qualificam a abertura dos gestores para com os funcionários como sendo aparente, por não serem envolvidos no processo decisório.

Segundo Arruda, Marteleto e Souza (2000, p. 17), o ideal é o profissional que potencializa a comunicação, a interpretação de dados, a flexibilização, a integração funcional e a geração, absorção e troca de conhecimento.

Conforme nos mostra a Tabela 3, 68,8% dos funcionários afirmaram que essa situação é agravada pelo fato de não se primar pela participação dos funcionários no processo de tomada de decisão.

A representação gráfica do regime de informação apresentada nesta obra, adaptada da estrutura gráfica de Delaia e Freire I. (2010), mostra a importância da relação entre os componentes do regime de informação, por estarem dispostos num círculo de atuação interdependente, no qual, de acordo com González de Gómez, (1999a, p. 63), se torna fundamental para o desenvolvimento e articulação das redes socioeconômicas no contexto específico definido.

Devido a essas situações apontadas pelos funcionários, 46,8% dos declarantes estão pouco ou nada preocupados com a necessidade de aquisição de um carácter crítico e proativo para a melhoria da satisfação dos usuários.

Os mesmos apresentam dificuldades em tecnologias de informação e comunicação, principalmente na inserção de dados na base de dados e no auxílio ao usuário nas pesquisas na base. De acordo com os inqueridos, a grande preocupação é com relação à

percepção na dinâmica de uma biblioteca, como deve ser gerida uma biblioteca e quais as reais funções de um bibliotecário.

Como disse um funcionário não formado: “não vejo a vantagem de ser bibliotecário, porque mesmo os que se formaram continuam a realizar as mesmas atividades e nem se importam com o melhoramento das atividades da biblioteca” (informação verbal). Este termina colocando na questão aberta sobre opinião de melhoria das atividades: “o que seria trabalhar em uma biblioteca? Receber estudantes, inserir livros na base? Ajudar o usuário a procurar o material? ou seria saber como funciona toda a máquina e auxiliar na circulação de todo o conjunto das atividades?” (informação verbal).

Tal atitude é comprovada quando se estende o horário de atendimento ao público para horas mais tarde ou para os sábados. Os funcionários se comparam com as outras instituições do Estado. Lhes é difícil entender os termos de referência de uma biblioteca. Acrescido a isto, os responsáveis de cada setor só realizam atividades demandadas pelo Diretor da BCE e não apresentam ideias para a melhoria das atividades.

Constatou-se que, embora havendo algumas formações de curta duração promovidas pela BCE para os funcionários, estes continuam com dificuldades de manuseio das ferramentas por acharem que as atividades da BCE devam ser delegadas pelos superiores, contrariamente ao que poderia ser mais bem acolhido, que é a apresentação de ideias de melhoramento.

Consequentemente, os funcionários, embora afetos à BCE, optam por frequentar cursos superiores que não são da área de Biblioteconomia e, após a formação, abandonam a BCE para outras unidades ligadas à sua formação. Isso deixa as atividades em curso da biblioteca sem continuidade.

Essa situação demonstrou ser consequência da inexistência de leis ou legislação que obrigue a formação em área onde estiver afeto ou de comprometimento com a função a que lhe é atribuída,

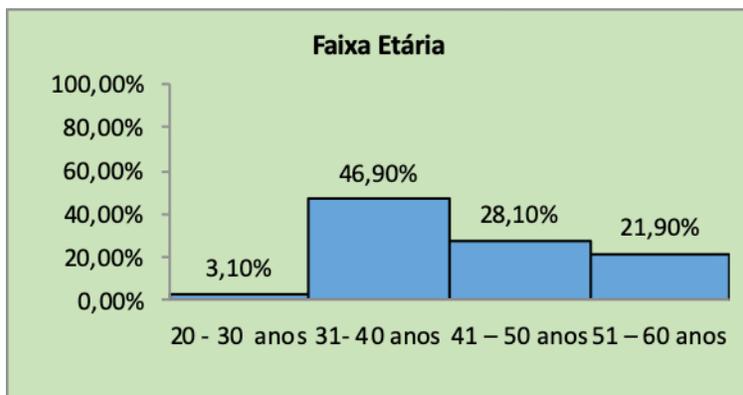
pois 59,9% dos funcionários encontram-se em formação em outras áreas.

Isso demonstra que ainda existe falta de quadros na BCE na área afim. O que se percebe nas situações relatadas pelos inqueridos faz com que eles se sintam desmotivados em continuar a trabalhar na BCE por falta de estímulo profissional.

Embora o conjunto dos funcionários com experiência e os formados na área se apresentem em cerca de mais de 50%, estes possuem idade próxima à aposentadoria, segundo o gráfico 1.

De acordo com os dados apresentados, a maior parte dos funcionários (65%) demonstrou preocupação, fundamentalmente, com a progressão na carreira devido à aproximação da idade de aposentadoria, e menos preocupada com questões ligadas ao aprendizado para aumento da capacidade de melhor servir à biblioteca e aos usuários.

Gráfico 8 – Faixa etária dos funcionários



Fonte: a autora (2019).

Concluimos que a administração de grupos de trabalho da BCE torna-se inexecuível porque, embora hajam financiamentos de projetos de cooperação, as barreiras para a realização das atividades

direcionadas às competências em informação, tanto do lado dos gestores como dos funcionários, no geral, não são substanciais. Conforme declarou o Diretor numa conversa:

Muitos dos funcionários que se consideravam serem mais experientes abandonaram a biblioteca para outros setores justificando a falta de estímulo profissional. A BCE agora se recente da falta de cerca de 20 (vinte) funcionários. Que a direção superior da UEM para resolver o assunto acha por bem transferir funcionários de outras unidades. Consequentemente, continuando a agravar a situação da BCE em termos de qualidade de trabalho.

“Na situação em que se encontra a biblioteca, para a realização das atividades desejada seria o mesmo que fazer omeletes sem ovos ou labidar uma pedra para virar ouro” (informação verbal).

Conforme observamos, essa situação tem transitado de várias décadas, como coloca a antiga diretora Wanda do Amaral: “Por mais profunda que fosse a formação profissional, enquanto o nível de escolaridade era o que existia, nunca conseguiriam formar responsáveis de biblioteca. O que foi possível somente dispor a UEM de auxiliares de biblioteca.” (informação verbal).

As competências em informação dos gestores e dos funcionários levam a concluir que existe déficit de conhecimento, habilidade e atitude proativa na satisfação das necessidades e informação dos usuários. O conhecimento teórico, que é o saber, está bem patente nos funcionários, mas o saber fazer, que é a habilidade, e o saber estar, que é a atitude proativa, tem sido dificultado pela inexistência de instrumentos legislativos que auxiliariam tanto na realização das atividades, como no suporte às necessidades da biblioteca.

Os funcionários efetivos da biblioteca, sem formação e desmotivados, dificilmente fariam atividades com eficiência sem acompanhamento e estímulo. Em nada seria produtivo e eficaz realizarem tarefas que em momento nenhum fez parte da sua formação, e nem na altura de sua afetação na UEM nunca havia sido a sua ambição trabalhar na biblioteca.

Como defende Valentim (2002), a realização das ações de informação impostas ao profissional da informação implica que este deve ter uma postura crítica de si mesmo e uma busca constante pela atualização e adequação às mudanças paradigmáticas. Por outro lado, para incorporar essa postura, o profissional da informação – o bibliotecário – deve atuar consciente de seis pontos fundamentais e responder claramente para si e para outros sobre: Realidade; Identidade; Foco; Processos; Recursos e Perspectivas.

Segundo a IFLA (2005), as competências em informação são consideradas direito básico e fundamental para a inclusão social. Por sua vez, o desenvolvimento da competência em informação, segundo Belluzzo (2008), requer um tratamento que envolve desde a compreensão da informação em seu sentido amplo até as exigências das sociedades humanas, dependendo fundamentalmente da educação, e recomendando-se que haja um trabalho integrado entre educadores (gestores da BCE) e bibliotecários no sentido de:

- a) Preparar diretrizes básicas para iniciativas conjuntas sob o enfoque das necessidades da sociedade da informação e dos princípios da competência em informação, uma atividade intracurricular;
- b) Definir as condições para que tais iniciativas possam ser apoiadas por políticas e pelas comunidades assistidas;

8 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Ao longo de décadas assistiram-se na área a adoção de políticas de formação na UEM que visavam: (i) a capacitação dos funcionários a partir da implementação de cursos de curta duração de auxiliar de biblioteca em nível interno; (ii) a atribuição de bolsas de estudo aos funcionários para o exterior através de cooperações internacionais em cursos de graduação e pós graduação com recurso à financiamento de cooperações com instituições estrangeiras; e (iii) mais tarde, autorizações aos funcionários para a continuação dos seus estudos dentro e fora do país, em cursos de nível médio e superior, como resultado da abertura das instituições de ensino na área, bem como para o curso de Letras com habilidades em Documentação, na Faculdade de Letras e Ciências Sociais da UEM e em outras áreas de interesse.

Quanto à satisfação do usuário e o auxílio à biblioteca, observaram-se políticas de cooperação entre a UEM e instituições internacionais para aquisições de dispositivos eletrônicos como as bases de dados, bem como de bibliografias e o desenvolvimento de algumas formações de curta duração para o manuseamento dos dispositivos eletrônicos.

Entretanto, a inexistência de pessoal suficientemente capacitado, em número e qualidade, para manuseamento e manutenção dos artefatos de informação tem criado constrangimentos em vários momentos da gestão da BCE, especialmente em relação aos dispositivos eletrônicos.

Consequentemente, os dispositivos vão ficando obsoletos e, mesmo assim, continua-se a privilegiar a política de insistência de aquisição de dispositivos eletrônicos mais modernos como solução. Opta-se, ainda, pela assinatura de revistas eletrônicas que

necessitam de funcionários, na área, preparados para tratamento da informação e auxílio ao usuário.

Observa-se a alocação de funcionários sem competências em informação para a BCE como resultado da inexistência de funcionários ou concorrentes com formação específica. Essa situação é originada pelas ínfimas unidades documentais, bem como da política adotada pela instituição, que se mostra somente preocupada em preencher as vagas necessárias na BCE, sem observância cuidadosa dos perfis adequados dos atores de informação em termos de sua formação, e sem tomar em consideração o fato deste regime de informação constituir uma área técnica.

Nota-se que a revisão de literatura, no capítulo 2, sobre as políticas de informação, regime de informação e competências em informação para a gestão das bibliotecas, tenha revelado a existência de uma forte tendência em se pensar que somente a adoção de tecnologias de informação, ou artefatos de informação, representa a forma mais adequada para o alcance da eficácia e eficiência da biblioteca, sem que ocorra, também, o devido investimento na qualificação dos indivíduos.

Os resultados obtidos, porém, colocam em dúvida esta posição acerca da ênfase da tecnologia em detrimento do investimento em desenvolvimento das competências em informação, especificamente com relação à Biblioteca Central da UEM.

A situação da desmotivação e do abandono agudizou-se, em consequência das dificuldades de gestão da Biblioteca, pois os funcionários, na sua maioria, para escaparem da situação da limitação de progressão na carreira de documentação estipulado na Tabela de Carreira e Remuneração dos funcionários do Estado, foram se formando em outros cursos que não são da área, também por falta de comprometimento na área.

Diante dessa situação, observamos que a desmotivação, a ausência de comprometimento e por fim o abandono, também

pela falta de competências em informação, foi criando barreiras na execução das atividades, causando problemas para toda a cadeia informacional, ou seja, dificuldades na coleta, organização e comunicação da informação. Isso levou ao comprometimento do regime de informação de biblioteca.

É notório que um dos pontos de estrangulamento reside na questão histórica dos recursos humanos. Conforme observamos na análise dos dados, a maioria dos gestores de informação, bem como os funcionários no geral, apresentam déficit de competências em informação. Essa situação atravessa várias décadas desde a independência.

Salienta-se que a maior parte dos funcionários formados na área vem do momento em que se foram formando as bibliotecas, e não tinham formação. Após décadas e com o surgimento destas unidades de ensino, estes foram se formando, mas agora se encontram em idade próxima à reforma, com intenções somente de atingirem maior qualificação acadêmica e profissional para se beneficiar de fundos de reforma razoáveis.

Sendo assim, os mais beneficiados nas capacitações de curta duração têm sido os mais novos ingressos, mas, como vimos, estes acabam abandonando o trabalho por falta de estímulo da carreira de biblioteca e falta de comprometimento por ausência de legislação, virando um ciclo vicioso a questão da falta de funcionários capacitados.

Outro ponto de estrangulamento reside na política de informação ou de gestão de biblioteca existente. Isto é, as questões de falta de recursos humanos qualificados e a gestão deficitária da Direção de Recurso Humanos na alocação de funcionários para a BCE assentam-se na ausência de políticas direcionadas à proteção e gestão das bibliotecas.

Nesse contexto, na UEM, apesar de existir um plano estratégico e uma política de investigação, estes em nada enfatizam

a importância da biblioteca como centro de investigação e de apoio ao ensino e aprendizagem. Conforme podemos verificar, a existência e a aprovação dos regulamentos do SIBUEM, bem como da estrutura da BCE pelos órgãos internos da UEM, deveriam se fazer refletir nos objetivos e estratégias de implementação no Plano Estratégico da UEM.

O cenário é de uma maioria formada em áreas não bibliotecárias, com algum conhecimento por experiência e sem motivação, isto é, sem conhecimento de biblioteca (o saber) e nem habilidade de lidar com a informação (saber fazer). Estes funcionários apresentam deficiência da atitude proativa e ética no processo de produção da informação. Assim, dificilmente as categorias das competências em informação, dentro do ciclo de vida da informação, serão executadas com eficiência.

Dessa forma, não seria conveniente a aquisição de ferramentas eletrônicas para o processo de produção da informação sem uma política de informação que não somente institua os dispositivos de informação, como também normalize todo o regime de informação e coloque os atores como ponto central da política de informação a interferir no regime de informação da BCE.

Dessa forma, espera-se que as ações de informação a serem desenvolvidos sejam orientadas por normas e regulamentos como guia para o desenvolvimento das competências em informação necessárias aos bibliotecários. Como apresenta González de Gómez (1999), a política de informação são ações de informação e decisões orientadas a estabelecer bases e padrões para um regime de informação.

Pois, o poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa, tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo. Resta-nos tão somente saber utilizá-la sabiamente como instrumento de desenvolvimento que é (ARAÚJO, V., 1991, p. 37).

Para o benefício de todos, deve ser regrada com o objetivo de transformá-la em um bem de uso a todas as esferas da sociedade, sem discriminação, mas preservando as regras.

Na política de informação, para o bibliotecário desenvolver as ações de informação com competências em informação, deve-se fazer constar não somente os seus direitos, como também os deveres, de modo a proteger a biblioteca tanto na aquisição de dispositivos, como na determinação de seus atores de informação, neste caso os bibliotecários.

Conforme vimos, dentre as várias barreiras na gestão das atividades, consta não somente a falta de competências em informação, mas também o abandono dos funcionários para outras unidades, com autorização da unidade superior de gestão de recursos humanos, mesmo estes, anteriormente, terem estado num projeto de capacitação, como consequência de sua maioria não ser formada e não ter comprometimento. Este comprometimento viria das normas da política de informação e da ética profissional até agora inexistentes.

No entanto, a política de informação deveria proteger os interesses e os objetivos da biblioteca de modo que se incluam nele ações de informação a serem desenvolvidas em consonância com o plano estratégico da instituição. Isso significa que a visibilidade da política de informação e a legibilidade das ações de informação devem advir do plano estratégico. O plano estratégico tem que fazer constar a Biblioteca em seus eixos de atuação.

Não podemos deixar de considerar a relação existente entre a universidade e a biblioteca na apropriação do conhecimento, porque ambas estão inseridas no conceito de sistemas informacionais como espaços de inclusão social de uma sociedade aprendente, voltada não somente para atender à crescente demanda por informação, mas também para atuar na dimensão social e no despertar de um

contínuo processo de aprendizagem que gera oportunidade para os desfavorecidos (ASSMANN, 2000).

Num regime de informação com políticas de informação coerentes com os objetivos da instituição e da biblioteca, ajudaria que a prática de realização das atividades (ações de informação), hoje corriqueira na BCE, fosse melhor coordenada e suportada pela legislação (dispositivos de informação), que não existe.

No regime de informação da BCE, as ações de informação de mediação (quando a ação de informação fica atrelada aos fins e orientação de outra ação) são realizadas por vontade própria da BCE e, em algum momento, somente dentro das intenções descritas no regulamento interno do SIBUEM, não se inter-relacionam com o plano estratégico da instituição.

As ações formativas (onde se realiza a supervisão periódica do cumprimento das atividades definidas nas ações de mediação para possíveis correções; atividades intermediárias para avaliação periódica das atividades) não são realizadas como consequência da inexistência de periodicidades definidas das atividades, pelos diversos constrangimentos apresentados pelos inqueridos, tanto na gestão da biblioteca como no processo de satisfação dos usuários, e também por ausência de políticas de informação em que constem as ações de informação a serem respeitadas e seguidas.

Consequentemente, a ação relacional não tem sido realizada, deixando os funcionários desestimulados e sem comprometimento. Esta ação tem como objeto de referência a intervenção numa outra ação de informação. Assim, o espaço de realização de outra ação de informação auxiliaria a biblioteca a avaliar suas necessidades reais, não somente em termos de recursos humanos (atores de informação), como também o nível de demanda dos usuários no seu meio interno e externo, dado que esta é uma biblioteca universitária pública que atende um usuário vasto.

Quanto ao bibliotecário, este iria impulsionar a necessidade de dedicação ao usuário e consequente aquisição das competências em informação, devido à inexistência cada vez maior da satisfação real de informação ao usuário.

No regime de informação, as ações relacionais possuem sujeitos sociais articuladores e reflexivos, com atividades de monitoração, controle e coordenação. Entretanto, todas essas atividades poderão constituir relevância na BCE pelo fato da sua principal finalidade estar inserida num dos nossos objetivos, que é analisar o regime de informação da BCE e propor um modelo de política de informação com descrições da forma de implementação das ações de informações que possam auxiliar na construção da competência em informação.

A ação de informação relacional poderia ser bem desenvolvida se as de informação formativa estivessem a ser acompanhadas pelas ações de mediação através da componente de avaliação das competências em informação, que são as avaliações diagnósticas, formativas e somativas realizadas por uma gama de indivíduos comprometidos e regidos por lei. Assim, adquire-se competências em informação a partir de regras de trabalho traçadas na ética.

Conforme vimos no trabalho de Delaia e Freire, I. (2010), representado pela Figura 2, num regime de informação, as componentes devem atuar de forma interdependente. No regime de informação da BCE existe uma desconecção dos elementos.

Isto é, de acordo com a Figura 1, de Uger e Freire, I. (2008), o regime de informação como meio ambiente, composto por recursos humanos e seus componentes que se auxiliam e se relacionam com os diversos ambientes e suas formas de gestão através da informação, não se reflete no regime de informação da BCE, embora com componentes que preencham os seus elementos.

Os seres humanos e as suas componentes não se inter-relacionam, e a continuação dos projetos, desde os então regimes

anteriores de informação, não tem sido dado o devido seguimento, de forma cuidadosa a ponto de corrigir as dificuldades passadas.

a) Ações de informação

É de convir que a existência de um regime de informação, com os seus elementos e principalmente as ações de informação desejadas, não reduz as dificuldades da BCE na gestão e realização das atividades, justificadamente pela insuficiência de competências em informação dos profissionais de biblioteca, bem como dos funcionários em geral.

Nesse contexto, as ações de informação realizadas com eficiência e com apresentação de resultados eficazes na satisfação dos usuários não somente dependem de uma política de informação que faça constar as ações de informação, mas devem ser acompanhadas de deveres e obrigações dos bibliotecários e da instituição.

Trata-se, assim, da ética de informação, uma das categorias das competências em informação que orienta o modo de produção através de regras e formas de estar que constituem também os artefatos de informação. Essas regras são instituídas pela política de informação, de onde partem as normas e regulamentos micro, que é o saber estar das competências em informação.

A ética de informação poderá auxiliar o bibliotecário a entender a mecânica da biblioteca e assumir o comprometimento. Outrossim, a unidade de gestão dos recursos humanos da Instituição poderá ter mais cautela e respeito na alocação dos atores de informação.

Assim, a partir da política de informação, será possível apresentar com substância os projetos de formação e seleção de bibliotecários, com elementos das competências em informação suficientes para exercer as ações de informação da biblioteca

e as atividades do processo de produção da informação com eficiência e eficácia.

A inexistência de ética profissional numa instituição deixa transparecer a dificuldade das ações de serem desenvolvidas com eficiência e eficácia. Isso quer dizer que, para a BCE desenvolver as suas atividades, esta necessita de um bibliotecário competente em informação, capaz de executar as atividades e as ações de informação com a devida ética, que estejam bem definidas nas políticas de informação.

Com esta situação, observa-se que o poder exercido através da gestão da BCE teria suporte legal para gerir as atividades da biblioteca e poder indicar os níveis de capacidade necessários para os funcionários a serem alocados na BCE pela Direção de Recursos Humanos da UEM.

b) Competência em informação

A partir da análise dos indicadores de competências em informação, podemos verificar que os funcionários da BCE apresentam défice de competências em informação para realizar atividades das bibliotecas. Em todas as categorias, os seus indicadores apresentam-se com índice de mais de 50% de dificuldades na execução das tarefas pelos funcionários.

Ao analisarmos as competências em informação dos gestores, observamos que a situação não se distancia muito dos funcionários no geral. Apenas o quinto indicador, referente às tecnologias de informação, é que possui uma média percentual de mais de 50%, isto é, 60% dos gestores com competências em informação nesta área.

Isto confirma que a maioria dos gestores, embora sejam licenciados (graduados), são formados em várias áreas fora da área de biblioteca, como apresentamos no perfil dos respondentes. O

restante dos indicadores apresenta mais de 66% dos gestores com deficiência em competências em informação.

Por outro lado, a maioria (53%) dos gestores apresentaram como dificuldade de gestão o desinteresse dos funcionários em estabelecer contatos com outras unidades ou bibliotecas para satisfação da informação aos usuários. Isto demonstra déficit, mais uma vez, de formação na área, pois esta é uma das atividades do Bibliotecário na ética profissional.

O indivíduo competente em informação, para Santos (2011), é capaz de assumir com consciência, tanto crítica como ética, a diversidade e a complexidade de fatores que medeiam o acesso à informação. As competências em informação, para Correia (2002), podem proporcionar aos indivíduos:

- a) “*Expertise*” (atitude) para lidar com as tecnologias eletrônicas de informação em contextos informacionais; capacidade de identificar todas as etapas em um trabalho com informação; o ciclo informacional – o indivíduo é capaz de gerenciar a informação e sua interface com as tecnologias;
- b) Habilidade para mapear competências informacionais – capacidade de agregar valor ao negócio e contribuir para a criação do seu diferencial competitivo;
- c) Capacidade para aperfeiçoar competências em informação – o indivíduo é capaz de focar em competências genéricas, agrupar semelhanças e identificar necessidades futuras.

Essa situação, no geral, mostrou que a mesma surge como consequência da inexistência de uma cadeia de políticas de informação direcionadas à biblioteca nos planos e políticas macro do país, e conseqüentemente da UEM, que possam servir

de instrumento não somente impulsionador das atividades, mas também como artefato que orienta a questão dos atores de informação e suas ações no ciclo de vida da informação.

A política de informação constitui um elemento fundamental de uma política pública para a gestão eficiente da biblioteca, dado que, a partir deste instrumento, as atividades poderão ser desenvolvidas com eficiência, porque tanto a formação dos recursos humanos capacitados para as bibliotecas assim como a execução das atividades poderá ser realizada com regras. No entanto, os documentos regulatórios das unidades devem ter, segundo Araújo, C. (2015, p. 353), “inserção no campo das políticas institucionais, em geral”.

Consideramos que, sendo um regime de informação uma forma de produção, onde as ações de informação realizadas pelos atores sociais a partir de dispositivos de informação disponibilizados para atingir a eficiência e a eficácia no ciclo de produção da informação, os atores de informação devem ter o devido conhecimento (saber) e agir de forma proativa com a devida ética, constante das normas e regulamentos, para adquirir habilidade, que é o saber agir competente. Essas normas e regulamentos compõem a política de informação.

O saber agir do bibliotecário dependerá da forma de vida da instituição com relação às ações de informação, para que o bibliotecário adquira habilidades inerentes aos indicadores de competências em informação para executar as atividades do processo de produção da informação.

Consequentemente, numa sociedade de informação caracterizada pelas tecnologias de informação, é necessário que o bibliotecário consiga adquirir a competência-chave (tecnologias de informação), bem como de outros dispositivos.

Nas organizações voltadas para a aprendizagem, segundo Coelho (2011), a biblioteca (escolar ou universitária) desempenha

papel importante no desenvolvimento da competência em informação para poder agir como facilitadora do processo de competências em informação, de forma a tornar os bibliotecários [nossa tradução] aptos a desenvolver habilidades que vão lhes permitir utilizar a informação eficazmente.

Entretanto, as ações de informação formativas devem partir do descrito nos artefatos institucionalizados para que as atividades se desenvolvam com ética profissional desejada e se atinja a eficiência e a eficácia no processo de produção.

As análises aos objetivos específicos revelaram que uma política ou planos a nível micro (neste caso a política de informação da UEM), sendo produto de planos e políticas macro (Governo), dificilmente se sentirão comprometidos com a causa das bibliotecas ou centros documentais, caso não existam leis em nível do Governo direcionadas especificamente a bibliotecas.

Entretanto, o modelo de política de informação apresentado aqui, como resultado das análises dos objetivos específicos, revela que as competências em informação dos profissionais de informação dependem da importância de se observar não somente a necessidade dos recursos de informação para a gestão de informação, mas principalmente na existência de um suporte legislativo para a efetiva consolidação das atividades ou ações de informação desejadas, que são próprias de uma política de informação. Esta irá criar, implementar e avaliar continuamente as regras de funcionamento das bibliotecas e suas formas de produção de informação.

Um regime, como meio ambiente, é composto por recursos humanos e seus componentes que o auxiliam na sobrevivência, como por exemplo a informação, possibilitando trocas de necessidades de informação e suas fontes sobre diferentes produtos, conseqüentemente obrigando relações com os diversos ambientes e suas formas de gestão (UNGER; FREIRE, I., 2008).

Entretanto, verificamos que, para um funcionário de biblioteca, além do conhecimento e habilidades, a atitude em informação, com a devida ética profissional, irá auxiliar na eficiência e eficácia do processo de produção da informação.

A ética é uma das componentes da competência em informação sobre a qual os bibliotecários da BCE revelaram inexistência e ausência de conhecimento. A ética da competência em informação relaciona-se às normas e regras do saber estar com a informação e correspondem aos artefatos do regime de informação.

A ética profissional, portanto, traduz-se num “conjunto de valores morais que uma determinada classe profissional deve se orientar e seguir para alcançar um agir profissional correto e adequado para com a sociedade [...]” (GUIMARÃES *et al.*, 2008, p. 143), traduzido para Souza (2002) como um conjunto de normas que regem a boa conduta profissional.

O alcance da eficiência e eficácia no ciclo de produção da informação na BCE depende da existência de artefatos de informação (política de informação) que ditam as ações de informação a serem desenvolvidas no processo de produção da informação.

Entretanto, conforme observamos, com a ausência de comprometimento e abandono dos bibliotecários, depende-se em grande medida de artefatos que ditam a ética na informação, isto é, os deveres e obrigações do bibliotecário enquanto agente de informação no processo de produção da informação.

Nesse contexto, as políticas de informação, sendo um conjunto de normas e regras, agem sob os elementos do regime de informação no processo de produção da informação e, por outro lado, definem e protegem os deveres e obrigações a cumprir dos bibliotecários, que declaram a partir do juramento do código de ética, bem como da biblioteca e dos gestores de recursos humanos da UEM no que diz respeito ao estabelecimento, com rigor:

- a) O tipo de profissional a ser alocado na BCE;
- b) O tipo de curso que os funcionários da BCE se manifestarem em cursar, protegendo a direção máxima dos recursos humanos no processo de solicitação dos funcionários a outras unidades.

Consequentemente, auxilia-se a BCE a cumprir e concluir o ciclo de produção de informação, como também os programas de cursos de auxiliar de biblioteca, realizados periodicamente, evitando abandono no meio do processo de produção da informação e atingindo a eficácia e a eficiência no ciclo de vida da informação.

Dessa forma, a política e o regime de informação influenciam no desenvolvimento da competência em informação do funcionário da BCE, de forma a poder agir com eficiência e eficácia diante das ações de informação, a partir dos artefatos (normas) da informação.

O desenvolvimento das competências em informação dos funcionários da BCE depende das ações de informação do regime de informação, traçadas num plano estratégico da instituição onde se faça constar as diretrizes do seu cumprimento. Essas diretrizes dependem em grande medida da política de informação desenhada com vista à satisfação das necessidades da BCE.

Assim, sem uma política de informação que gerencie o regime de informação, representado pelos artefatos de informação, as ações de informação desejadas não alcançarão o seu objetivo desejado na BCE. Como nos coloca González De Gómez, (2012, p. 31), a “configuração de um regime de informação resulta e condiciona diferentes modos de configuração de uma ordem sociocultural e política”.

De acordo com a Figura 4, da representação gráfica do regime de informação de Delaia e Freire (2010), chegamos à conclusão de que os atores de informação, para realizarem as atividades com

sucesso e eficiência, não dependem somente dos elementos de um regime de informação de forma isolada, mas da sua conexão com os artefatos de informação traduzidos pela política de informação. Estes constituem elementos importantes que irão guiar todo um processo de produção na BCE.

Os acordos de cooperação e grandes investimentos em diversas áreas na BCE de nada valerão se as políticas de informação não existirem de forma a assegurar as competências em informação dos bibliotecários. Estes são os principais elementos do regime de informação.

Existe, aqui, uma cadeia de interdependência entre as competências em informação, políticas de informação e regime de informação, sem esquecer de lado a importância de se fazer constar o código de ética.

A situação da ausência da política de informação traduz uma oportunidade e um desafio aos gestores da informação, bibliotecários e cientistas da informação, de mobilizar debates para a formulação de uma política pública de informação, convidando a participação de analistas de sistemas, comunicólogos, bibliotecários, administradores e pesquisadores. O objetivo seria a criação de um instrumento legislativo que normalize e gerencie o regime de informação das bibliotecas, no alcance ou manutenção da competência em informação do bibliotecário.

Assim, como os deveres e obrigações são compartilhados, é nossa sugestão que a continuação desta obra esteja focada na construção de uma deontologia profissional do bibliotecário, onde conste os seus deveres, obrigações e direitos, como também da instituição onde o mesmo estiver colocado.

Esse instrumento poderá se inspirar nos objetivos da UEM e principalmente no Estatuto Nacional do Funcionário Público. Para resolver e/ou esclarecer dilemas éticos, o código de ética

da profissão constitui-se de uma fonte essencial para auxiliar o profissional a tomar decisões e cumprir seu papel social.

Além disso, é importante definir a ética e a moral que serão praticadas por uma equipe no cotidiano do espaço informacional, conforme explica Valentim (2004). Isto é, fazer constar como último parágrafo da política o seguinte: Alínea I: **Ética na realização das ações de informação:** tomar em consideração as questões éticas de informação em todo o processo da execução das ações de informação no ciclo de vida da informação e estabelecer código de ética profissional que esteja em concordância com o Estatuto Geral do Funcionário de Estado.

Dessa forma, os bibliotecários irão atingir as competências em informação necessárias e poderão ser multiplicadores dessas competências para toda a comunidade acadêmica, atendendo às necessidades dos usuários com o suporte legislativo “mãe”, que lhes dará poder para reivindicar e construir regulamentos setoriais.

O êxito da apresentação e implementação dos regulamentos setoriais impõe a integração num só documento, para que constitua elemento de um só corpo e faça parte integrante das políticas públicas nacionais, de onde se originou o dispositivo de comunicação, a biblioteca.

Uma das componentes a fazer parte da agenda deste debate deveria ser, em nossa visão, a construção de uma estrutura administrativa e de recursos humanos na Biblioteca Nacional (Agência Bibliográfica Nacional na Biblioteca Nacional), que defenda os interesses da biblioteca em todos os aspectos da gestão do ciclo de vida de informação.

Essa posição parte do princípio de que a Biblioteca Nacional de um país é o órgão de ligação com as instituições internacionais de gestão das bibliotecas. De acordo com Aun (2001), uma política pública de informação se traduz em uma forma de conduzir os

trabalhos públicos na área de informação e de governar, pois esta exerce o poder de Estado.

Por ser, para Braman (2006), uma das antigas formas de governança, coloca-se no mesmo processo de mudança do Estado, na medida em que este, passando a informacional, deliberadamente, explicitamente e de forma coerente, coloca os controles da informação, seu tratamento, fluxos e utilização para exercício do poder. Desta feita, irá proteger as normas das bibliotecas e suas formas de produção.

Como resume Barreto (2004), uma Política Nacional de Informação deve estar relacionada a três itens básicos: (i) haver, não somente no país, uma política para informação científica e tecnológica com a qual o governo efetivamente se comprometa; (ii) haver uma Agência Nacional de Informação adequada para desenvolver o Plano, dentro do contexto proposto acima; mas também (i) haver capacitação de recursos humanos para lidar com ações nacionais de informação em ciência e tecnologia. Olhar acima de tudo para a capacitação.

Por outro lado, a BCE deveria tomar em conta um estudo aprofundado dos usuários internos e externos, pois o desenho das atividades a desenvolver também depende da demanda do usuário e do nível de capacidade do bibliotecário. Outrossim, deve ter em conta os relatos dos sentimentos dos bibliotecários sobre a falta de estímulo de diversas ordens, incluindo de salário, de relações interpessoais e de ausência de direitos, o que faz parte da ausência de ética profissional, que deveria estar traduzida num documento de política de informação para que o bibliotecário tenha atitude ética com a informação.

As discussões desses objetivos tiveram como propósito defender a ideia de que o desenvolvimento da competência em informação dos bibliotecários do SIBUEM da UEM, em Moçambique, pode ser influenciado através de uma política de informação que

interfira positivamente no regime de informação da BCE, que esta intervenção possa espalhar benefícios para a toda a sociedade, já que a universidade é um espaço por excelência para geração de novos conhecimentos e fundamental para colaborar, senão liderar o desenvolvimento econômico e social do país.

Referências

- AMARAL, W. do. **Documentação em Moçambique: “origem” e evolução.** Maputo: UEM/ECA, 2014.
- AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS – ASSL. **Information power: building partnerships for learning.** Chicago: ALA, 1998. Disponível em: https://www.naesp.org/sites/default/files/resources/2/Research_Roundup/2007/RR2007v23n2a3.pdf. Acesso em: 11 fev. 2019.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATIONS – ALA. **Presidential committee on information literacy: final report.** Chicago: ALA, 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 10 fev. 2019.
- ARAÚJO, C. A. Á. Políticas de informação em bibliotecas, arquivos e museus. In: GARCIA, J. C. R.; TARGINO, M. G. **Desvendando facetas da gestão e políticas de informação.** João Pessoa, EDUFPB, 2015. p. 353-377.
- ARAÚJO, R. F. Atores e ações de informação em redes sociais na internet: pensando os regimes de informação em ambientes digitais. **Data Grama Zero**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 3, jun., 2014. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/53486>. Acesso em: 9 fev. 2019.
- ARAÚJO, V. M. R. H. Informação: instrumento de dominação e de submissão. **Ci. Inf.**, Brasília. v. 20, n. 1, p. 37-44, jan./jun. 1991.

Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/414/414>.
Acesso em: 23 abr. 2017.

ARRUDA, M. C. C.; MARTELETO, R. M.; SOUZA, D. B.
de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis
profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**,
Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>>. Acesso em:
5 fev. 2019.

ASSMANN, H. A metamorfose do aprender na sociedade da
informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES –
ACRL. **Information literacy competency standards for higher
education**. Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/7668/ACRL%20Information%20Literacy%20Competency%20Standards%20for%20Higher%20Education.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 11 fev. 2019.

AUN, M. P. A construção de políticas nacional e supranacional de
informação: desafio para os Estados nacionais e blocos regionais.
Ci. Inf, Brasília, v. 28, n. 2, p.109-110, maio/ago. 1999.

AUN, M. P. Sociedade da informação e a economia mundial.
In: AUN, M. P. **Antigas nações, novas redes**: as transformações
do processo de construção de políticas de informação. 2001.
Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de
Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de
Janeiro, 2001. f. 42-68.

AUN, M. P.; CÂMARA, M. A. From lacking until sustainability:
informatics inclusion as an option for the freedom. *In*: POLICY
OPTIONS AND MODELS FOR BRIDGING DIGITAL DIVIDES,
2005, Tampere. **Anais** [...]. Tampere: [s. n.], 2005.

BARRETO, A. A. Políticas nacionais de informação. *In*:
ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5.,

2004, Salvador. **Anais** [...]. Salvador: UFBA, 2004. Disponível em: http://www.cinform.ufba.br/v_anais/palestras/polinforma.ppt. Acesso em: 30 ago. 2016.

BAUMAN, Z. **Identidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2005.

BELLUZZO, R. C. B. Como desenvolver a competência em informação (CI): uma mediação integrada entre a biblioteca e a escola. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 11-14, 2008.

BELLUZZO, R. C. B.; KERBAUY, M. T. M. Em busca de parâmetros de avaliação da formação contínua de professores do ensino fundamental para o desenvolvimento da Information Literacy. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 129-139, jun. 2004. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/766/781>. Acesso em: 5 fev. 2019.

BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Ci. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, maio/ago. 2014. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19995/pdf_21. Acesso em: 20 jan. 2017.

BORKO, H. Information science: What is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3433774/mod_resource/content/1/Oque%C3%A9CI.pdf. Acesso em: 5 fev. 2019.

BRAMAN, S. Horizons of the state: information policy and power. **Journal of Communication**, New York, v. 45, n. 4, p. 4-24, 1995.

BRAMAN, S. **Change of state**: information, policy and power. Cambridge: MIT Press, 2006.

BRAMAN, S. Defining information policy. **Journal of Information Policy**, Harrisburg, v. 1, n. 1, p. 1-5, 2011. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/281600906_Defining_information_policy. Acesso em: 30 jan. 2019.

BRAMAN, S. The emergent global information policy regime. In: BRAMAN, S. **The emergent global information policy regime**. United Kingdom: Palgrave Macmillan, 2004. p. 12-37. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/304683322_The_Emergent_Global_Information_Policy_Regime. Acesso em: 28 jan. 2019.

BRASILEIRO, F. S. **O processo de mediação no contexto do regime de informação**: a construção de um espaço virtual de comunicação na Web para a CPAD/UFPB. João Pessoa: Editora UFPB, 2013.

BRUCE, C. S. Workplace experience of information literacy. **International Journal of Information Management**, v. 19, n. 1, p. 33-47, 1999. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401298000450>. Acesso em: 15 jan. 2019.

BURGER, R. H. **Information policy**: a framework for evaluation and policy research. Norwood: Ablex, 1993.

CALLON, M. L'opération de traduction comme relation symbolique. In: ROQUEPLO, P. **Incidences des rapports sociaux sur le développement scientifique et technique, sous la dir.** Paris: Cordes; CNRS, 1975.

CAMPELLO, B. Escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 63-77, dez. 2006. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/18/6>. Acesso em: 8 fev. 2019.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>. Acesso em: 7 fev. 2019.

CAMPELLO, B.; ABREU, V. L. F. G. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/10/pdf_15c8a166f7_0012102.pdf. Acesso em: 9 fev. 2019.

CAREGNATO, E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/11663/1/artigoRBC.pdf>. Acesso em: 5 fev. 2019.

CERTEAU, M. A invenção do cotidiano: artes de fazer. Petrópolis: Vozes, 1994.

CHOO, C. W. **A Organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.

COELHO, M. M. Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do bibliotecário de órgão público. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 170-196, mar. 2011. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3294>. Acesso em: 9 fev. 2019.

COLLINS, H. M.; KUSH, M. **The shape of actions**: what humans and machines can do. Cambridge, Mass: MIT Press, 1999.

CONSELHO EUROPEU DAS ASSOCIAÇÕES DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO. **EURO-Referencial I-D**: competências

e aptidões dos profissionais europeus de informação documentação. 2. ed. Lisboa: INCITE, 2005. Disponível em: https://www.eseig.ipp.pt/documentos/doc_noticias/EuroReferencial_P.pdf. Acesso em: 9 fev. 2019.

CORREIA, A. M. R. **Information literacy for active and effective citizenship**. [S.l.: s.n.], jul. 2002. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/a0e6/7eab49d5e6e01fe49270a15018088949ab6a.pdf>. Acesso em: 9 fev. 2019.

COUTINHO, C.; LISBÔA, E. Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para educação no século XXI. **Revista de Educação**, [S.l.], v. 18, n. 1, p. 5-22, 2011. Disponível em: http://revista.educ.ie.ulisboa.pt/arquivo/vol_XVIII_1/artigo1.pdf. Acesso em: 9 fev. 2019.

CRESPO, I. M.; RODRIGUES, A.V. F.; MIRANDA, C. L. Educação continuada para bibliotecários: características e perspectivas em um cenário de mudanças. **Biblios**, [S.l.], ano 7, n. 25-26, jul./dez. 2006. Disponível em: http://eprints.rclis.org/8801/1/25_08.pdf. Acesso em: 9 fev. 2019.

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. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/15281/10157>. Acesso em: 9 fev. 2019.

DELAIA, C. R. **Subsídios para uma política de gestão da informação da Embrapa Solos: à luz do regime de informação**. 2008. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, UFF/IBICT, Niterói, 2008.

DELAIA, C. R.; FREIRE, I. M. Subsídios para uma política de gestão da informação da Embrapa Solos: à luz do regime de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo

Horizonte, v. 15, n. 3, p. 107-130, set./dez. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v15n3/07.pdf>. Acesso em: 9 fev. 2019.

DIAS, G. D.; SILVA, T. E.; CERVANTES, B. M. N. Políticas de informação nas bibliotecas universitárias: um enfoque no desenvolvimento de coleções. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, SP, v. 11, n. 1, p. 39-59, jan./abr. 2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1650/pdf>. Acesso em: 8 fev. 2019.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade do Estado de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/publico/Dudziak2.pdf>. Acesso em: 9 fev. 2019.

DUDZIAK, E. A. Competência em informação: melhores práticas educacionais voltadas para a information literacy. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba, PR. **Anais [...]**. Curitiba: FEBAB, 2005. Disponível em: http://eprints.rclis.org/6876/1/166_DUDZIAK_CBBBD_2005b.pdf. Acesso em: 9 fev. 2019.

DUDZIAK, E. A. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Inf. Inf.**, Londrina, SP, v. 15, n. 2, p. 1-22, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/7045>. Acesso em: 9 fev. 2019.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016/1071>. Acesso em: 9 fev. 2019.

EKBIA, H. R.; EVANS, T. P. Regimes of information: land use, management, and policy. **The information society**, London, v. 25, n. 5, p. 328-343, set., 2009. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01972240903212789>. Acesso em: 9 fev. 2019.

FERNÁNDEZ-MOLINA, J. C. **Los aspectos éticos en la formación de los profesionales de la información**, [S.l.: s.n.], [2000?]. Disponível em: <http://webs.ucm.es/info/multidoc/publicaciones/journal/pdf/aspectos-eticos.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2018.

FERREIRA, Rita Gonçalves Marques Portelia. O fundamento ético de uma consciência bibliotecária. **Infociência**, São Luís, v. 4, p. 9-20, 2004. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/16286>. Acesso em: 15 maio 2019.

FLUSSER, V. A biblioteca como um instrumento de ação cultural. **R. Esc. Bibliotecon. UFG**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 145-169, set. 1983. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/15776>. Acesso em: 9 fev. 2019.

FOUCAULT, M. Sobre a história da sexualidade. In: FOUCAULT, M. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 2000.

FRAGOSO, J. H. R. **Direito autoral**: da antiguidade à internet. São Paulo: Quartier Latin, 2001.

FREIRE, G. H. A. Construção participativa de instrumento de política pública para gestão e acesso à informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 3, set./dez. 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362008000300013. Acesso em: 17 abr. 2017.

FREIRE, G. H. A.; MUNGUAMBE, R. M. T. P. A competência informacional dos técnicos da biblioteca central da Universidade Eduardo Mondlane em Moçambique no uso das tecnologias

digitais de informação e comunicação. **RACIn**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 57-76, jul./dez. 2016. Disponível em: http://racin.arquivo.logiauepb.com.br/edicoes/v4_n2/racin_v4_n2_artigo04.pdf. Acesso em: 10 fev. 2019.

FREIRE, G. H. A.; SERAFIM, L. A. Regime de informação para o mapeamento das competências em informação na educação superior. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Santa Catarina; v. 18, n. 37, p. 43-60, mai./ago. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/issue/view/2019/showToc>. Acesso em: 30 mar. 2017.

FREIRE, I. M. Categorização das ações de informação no Laboratório de Tecnologias Intelectuais – LTi. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: IBICT: Fiocruz, 2012. Disponível em: http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/anais/index.php# eixo299_89. Acesso em: 13 mar. 2017.

FREIRE, I. M. Sobre o regime de informação no Laboratório de Tecnologias Intelectuais – LTi. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 4, n. 1, p. 70-86, jan./jun. 2013. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/viewFile/59102/62100>. Acesso em: 10 abr. 2017.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond information science: applying the actor network theory for connectedness: information, systems, people, organizations. In: ANNUAL CONFERENCE FOR INFORMATION SCIENCE, 23., Alberta, 1995. **Electronic Proceedings [...]** Alberta: Canadian Association for Information Science, 1995. Disponível em: <http://www.fims.uwo.ca/people/faculty/frohmann/actor.htm>. Acesso em: 20 abr. 2017.

GIANNASI, M. J. **O profissional da informação diante dos desafios da sociedade atual**: desenvolvimento de pensamento

crítico em cursos de educação continuada e a distância via Internet, através da metodologia da problematização. 1999. 143f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília, Brasília, 1999.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. As relações entre ciência, Estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 60-76, 2003a.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Da organização do conhecimento às políticas de Informação. **INFORMARE** – Cadernos do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 58-66, jul./dez. 1996.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. **Revista Internacional de Estudos Políticos**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 57-93, 1999a.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a pós-graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 31-43, 2003b. Disponível em: <http://periodicos.puccampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1474>. Acesso em: 21 abr. 2017.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 55-67, jan./abr. 2004. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1068/1160>. Acesso em: 10 fev. 2019.

GONZÁLEZ de GÓMEZ, M. N. Novos cenários políticos para a informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan./abr. 2002. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/170/149>. Acesso em: 28 mar. 2017.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. O caráter seletivo das ações de informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 7-31, 1999b. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_6d5abbf137_0008552.pdf. Acesso em: 21 abr. 2017.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Políticas e regimes de informação: perspectivas. In: GARCIA, J. C. R.; TARGINO, M. G. **Desvendando facetas da gestão e políticas de informação**. João Pessoa: UFPB, 2015. p. 321-351.

GONZALÉZ DE GÓMEZ, M. N. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 22, n. 3, p. 43-60, 2012. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/11948>. Acesso em: 23 fev. 2017.

GUEDES, M. G.; BAPTISTA, S. G.; BORGES, M. A. G. Competência ética do bibliotecário: um fator de qualidade. **RICI: R. Ibero-A-mer Ci. Inf.**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 50-71, jan./jul. 2011. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13009/1/ARTIGO_CompeticenciaEticaBibliotecario.pdf. Acesso em: 10 fev. 2019.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves *et al.* Ética nas atividades informativas: aspectos teóricos. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 1, p. 137-152, jun./jul. 2008. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2670/1886>. Acesso em: 15 mar. 2018.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **Faróis da sociedade de informação**: declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida. Versão em português do documento Beacons of the Information Society. Alexandria: IFLA Publicações, 2005. Disponível em: <http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>. Acesso em: 12 ago. 2011.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente.**

Tradução para o português por Regina Célia Baptista Belluzzo. Estados Unidos: IFLA, 2006. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2017.

ISSAK, A. Panorama geral das unidades documentais em Moçambique. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE ARQUIVOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS E II FESTIVAL DE CONTADORES DE LÍNGUA PORTUGUESA, 1., Maputo, 2005. **Anais [...]** Maputo: Fundo Bibliográfico de Língua Portuguesa, 2005.

JAPIASSÚ, H.; MARCONDEZ, D. **Dicionário básico de filosofia.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editos, 2001. Disponível em: raycydio.yolasite.com/resources/dicionario_de_filosofia_japiassu.pdf. Acesso em: 22 jun. 2017.

JARDIM, J. M.; SILVA, C. A.; NHARRELUGA, R. S. *Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação.* **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p. 2-22, 2009.

LAIA, M. M. **Políticas de governo eletrônico em estados da Federação brasileira:** uma contribuição para análise segundo a perspectiva institucional. 2009. 373 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

LANKES, D. **The atlas of new librarianship.** Cambridge: The MIT Press, 2011.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação.* 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. [S. l.: s. n.], 2008. Disponível em: <http://migre.me/rZThh>. Acesso em: 16 set. 2016.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

MAGNANI, M. C. B.; PINHEIRO, M. M. K. “Regime” e “Informação”: a aproximação de dois conceitos e suas aplicações na Ciência da Informação. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 593-610, 2011.

MANGUE, M. V. 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.

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.

MATA, M. L. da. **A competência informacional de graduandos de biblioteconomia da região sudeste**: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação. 2009. 165 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009.

MOÇAMBIQUE. Ministério da Educação e desenvolvimento Humano. Dados Estatísticos sobre o Ensino Superior em Moçambique. Maputo: MINED, 2013

MOORE, N. **La société de l’information**: Rapport Mondial surl’information 97/98. Paris: Unesco, 1997. p. 289-302.

MIRANDA, A. Políticas e planejamento de sistemas de informação no Brasil: um caminho tortuoso. ENCONTRO NACIONAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 4., 2004, Bahia. **Anais** [...]. Bahia: Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Bahia, 2004b. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/682/1/EVENTO_PolíticasPlanejamento.pdf. Acesso em: 11 fev. 2019.

MIRANDA, A. Sociedade da informação: globalização, identidade cultural e conteúdos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 78-88, maio/ago., 2000.

MIRANDA, S. Identificando competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. dez. 2004b. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2019.

MORIN, E. **A cabeça bem feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. Rio de Janeiro: Bertrand do Brasil, 2001.

OLIVEIRA, A. F. M.; BAZI, R. E. R. Sociedade de informação, transformação e inclusão social: a questão da produção de conteúdos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 115-131, jan/jun. 2008.

PINHEIRO, M. M. K. **L'État Informationnel et les changements dans les formes de médiations info-communicationnelles des connaissances sur les politiques de l'information**. Rapport de recherche post-doctorale en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de Viviane COUZINET. Toulouse: LERASS, Université Paul Sabatier, 2008.

PINHEIRO, M. M. K. Processo de transformação das políticas de informação no estado informacional. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Paraná, v. 3, n. 1, p. 113-126, 2010. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/9335>. Acesso em: 8 maio 2017.

PINHEIRO, M. M. K. Estado informacional implicações para as políticas de informação e de inteligência no limiar do século XXI. **Varia hist.**, Belo Horizonte, v. 28, n. 47, p. 61-77, jan./jun., 2012a.

PINHEIRO, M. M. K. **Políticas de informação e estado informacional**. [S.l.: s.n.], 2012b.

PINHO, J. A. S. As novas tecnologias da informação e comunicação diante da transversalidade entre natureza e cultura. **Culturas Midiáticas**, [S.l.], v. 1, n. 1, jul./dez. 2008. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/cm/article/view/11630/6670>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PONTES JUNIOR, J. de. **Alfabetização digital: proposição de parâmetros metodológicos para capacitação em competência informacional**. 2009. 168f. Dissertação (Mestrado) – Programa de pós-Graduação em Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2009.

PROSDÓCIMO, Z. P. A.; OHIRA, M. L. B. Quem é o bibliotecário em exercício no Estado de Santa Catarina: necessidade de educação continuada. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre: [S.l.] 2000. CD-ROM.

RADCLIFF, C. J. *et al.* **A practical guide to information literacy assessment for academic librarians**. Londres: Libraries, 2007.

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE. Resolução n. 12, de 10 de junho de 1997. Aprova a política cultural e estratégia de sua implementação. **Boletim da República**, série 1, n. 23, Moçambique, 1997. Disponível em: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/pt/mz/mz018pt.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2019.

ROSÁRIO, L. J. C. Ensino superior na África: universidades moçambicanas e o futuro de Moçambique. **Revista Ensino Superior Unicamp**, São Paulo, n. 10, p. 46-55, jul./set. 2013. Disponível em: <https://www.revistaensinosuperior.gr.unicamp>.

br/edicoes/ed10_julho2013/MOCAMBIQUE.pdf. Acesso em: 10 fev. 2019.

SANTOS, C. A. **Análise de instrumentos de avaliação da competência informacional voltados para a educação superior**. 2011. 180f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2011.

SANTOS, J. P. O moderno profissional da informação. *Inf.&Inf.*, Londrina, v. 1, n. 1, p. 5-13, jan./jun. 1996.

SCONUL WORKING GROUP ON INFORMATION LITERACY. Information skills in higher education: a SCONUL position paper. In: CONFERENCE OF NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES, 1999, London. **Proceedings** [...] London: Society of College, National and University Libraries, 1999. Disponível em: http://www.sconul.ac.uk/groups/information_literacy/papers/Seven_pillars.html. Acesso em: 26 set. 2016.

SCONUL WORKING GROUP ON INFORMATION LITERACY. **The SCONUL seven pillars of information literacy core model for higher education**. London: Society of College, National and University Libraries, 2011. Disponível em: <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2019.

SEBASTIÁN, M. C., RODRÍGUEZ, E. M. M.; MATEOS, D. R. La necesidad de políticas de información ante la nueva sociedad globalizada. El caso español. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 22-36, maio/ago. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a04v29n2.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2019.

SERAFIM, L. A. **Competência 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, E. M. **A influência das políticas de informação científica e tecnológica para as bibliotecas universitárias.**

2009. 103 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009. Disponível em: <http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/120/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20CI%20EDILENE%20M%20SILVA.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2017.

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.

SILVA, L. A. G. Políticas e programas de informação e documentação da UNESCO e fontes para seu estudo. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 4, n. 1, p. 68-84, jan./dez. 1994. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/1528>. Acesso em: 19 maio 2017.

SILVA, L. A. G. Políticas e sistemas nacionais de informação no Mercosul: uma abordagem preliminar. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 1, p. 71-76, jan./abr. 1993.

SILVA, T. E. Política de informação na pós-modernidade: reflexões sobre o caso do Brasil. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 1, n. 1, 1991.

SILVA, T. E.; PINHEIRO, K. M. M. Configurações contemporâneas da política de informação: poder, política e regime de informação. In: TOMAÉL, M. I. (Org.). **Compartilhamento da informação**. Londrina: Eduel, 2012. p. 73-101.

SIQUEIRA, S. M. M. Trabalho e educação: novas competências ou crise do capital? In: MENEZES, A. M. D.; FIGUEIREDO, F. F. (Orgs.). **Trabalho, sociabilidade e educação: uma crítica à ordem do capital**. Fortaleza: UFC, 2003. p. 361-384.

SOUZA, F. C. **Ética e deontologia: textos para profissionais atuantes em bibliotecas.** Florianópolis: Editora da UFSC, 2002.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION – SLA. **Annual conference**, [S.l.: s.n.], 2003. Disponível em: <http://www.sla.org/search.cfm/search=1&lookfor=conference+2003>. Acesso em: 23 out. 2016.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION – SLA. **Competências para os bibliotecários do século 21.** [S.l.: s.n.], 1996. Disponível em: <http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/padronizacao.pdf>. Acesso em: 23 out. 2016.

SPECIAL LIBRARY ASSOCIATION – SLA. **Takes fresh look at skills used for information work.** [S.l.: s.n.], 2016. Disponível em: www.sla.org/about-sla/media-room/press-releases/sla-takes-fresh-look-at-skills-used-for-information-work/. Acesso em: 30 mar. 2017.

TAKAHASHI, T. (Org). **Livro branco da ciência, tecnologia e inovação.** Brasília, 2002. Disponível em: http://www.cgee.org.br/arquivos/livro_branco_cti.pdf. Acesso em: 20 mar. 2017.

TAKAHASHI, T. (Org). **Sociedade da informação no Brasil: livro verde.** Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/livroverde.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2019.

THE CENTER FOR ASSESSMENT AND RESEARCH STUDIES – CARS. **The information literacy test (ILT): test manual.** [S.l.]: Madison Assessment, 2014. Disponível em: https://www.madisonassessment.com/uploads/ILT%20Test%20Manual%20May%202014%20pdf_3.pdf. Acesso em: 11 fev. 2019.

THE NATIONAL COMMISSION ON EXCELLENCE IN EDUCATION. **A nation at risk: the imperative for educational reform.** Washington: Department of Education, 1983. Disponível em: <https://www.edreform.com/wp-content/>

[uploads/2013/02/A_Nation_At_Risk_1983.pdf](#). Acesso em: 11 fev. 2019.

UNGER, R. J. G.; FREIRE, I. M. Regimes de informação na sociedade da informação: uma contribuição para a gestão de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 87-114, jan./jun. 2008.

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

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

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE. **Reunião anual de 2014**: informe do reitor. Maputo: Gabinete do Reitor, 2014.

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE. **Reunião anual de 2018**: informe do reitor. Maputo: Gabinete do Reitor, 2018.

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE. **Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane**: modelo e estrutura organizacional. Deliberação número 4/CUN/2008. Maputo: Direção dos Serviços de Documentação, 2008.

VALENTIM, M. L. P. Ética profissional na área de Ciência da Informação. *In*: VALENTIM, M. L. P. **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 55-70.

VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. *In*: VALENTIM, M. L. P. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 117-132.

VALENTIM, M. L. P. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Enc. Biblio: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, Brasil, n. 9, p. 16-28, 2000.

VENTURA, J. **Bibliotecas e esfera pública**. Oeiras: Celta, 2002.

VIEIRA, F. A. A. **Política e gestão da informação no sistema de bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba**. 2015. 154f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/5432/2/arquivototal.pdf>. Acesso em: 9 fev. 2019.

WERSIG, G., NEVELING, U. The phenomena of interest to Information Science. **The Information Scientist**, [S.l.], v. 9, n. 4, p. 127-140, dez. 1975. Disponível em: <http://sigir.org/files/museum/pub-13/18.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2019.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000.

SOBRE OS AUTORES

Rosa Manuela Teixeira Pinto Munguambe

Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Mestre em Administração e Gestão da Educação pela Universidade Eduardo Mondlane. Docente do curso de Ciências da Informação na Escola de Artes da Universidade Eduardo Mondlane. Trabalho no setor de Desenvolvimento de projetos na Direção dos Serviços de Documentação na Biblioteca Central Brazão Mazula. Foi Chefe do Departamento de Coleções Especiais na Biblioteca Central Brazão Mazula.

Gustavo Henrique de Araújo Freire

Doutor e Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, convênio com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Professor Associado do Departamento de Biblioteconomia da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Docente Permanente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (Mestrado e Doutorado) da Universidade Federal da Paraíba. Docente Colaborador Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (Mestrado e Doutorado) do Instituto Brasileiro de Informação Científica e Tecnológica convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro. Editor Científico das revistas Informação & Sociedade: Estudos, Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia e Revista Conhecimento em Ação. Líder dos Grupos de Pesquisa (CNPq) Comunicação, Redes, Políticas de Informação (UFRJ). Foi Coordenador Operacional do primeiro Programa de Doutorado Interinstitucional em Ciência da Informação (UFPB – UFPE – UFMG). Em 2018, foi premiado, como orientador, no Prêmio ANCIB de melhor tese de doutorado na área de Ciência da Informação no Brasil, no Prêmio Pro-Reitoria de Pós-Graduação de melhor Tese da UFPB e no Grande Prêmio Lenilde Duarte de Sá de Teses, da UFPB. Atualmente é Bolsista de Produtividade em pesquisa (PQ) do CNPq. (Texto informado pelo autor).

U Este livro foi diagramado
pela Editora UFPB em 2020,
utilizando a fonte Lato.

Esta obra procura contribuir com mecanismos para o auxílio na formação ao longo da vida de competências em informação dos bibliotecários, para fazer face a este novo contexto e ao alcance dos objetivos da BCE.

Ao aproximar as temáticas de política de informação, regime de informação e competências em informação no contexto dos bibliotecários do SIBUEM de Moçambique, emergiram indagações e reflexões sobre a atuação desses profissionais da informação nos espaços da Biblioteca, onde o ato de participar, de aprender, de transmitir e disseminar informação fortalece o processo contínuo de conhecimento e de informação.

ISBN 978-65-5942-059-9



9 786559 420599