

# **Bibliotecários da Universidade Licungo de Moçambique na localização e disponibilização de informações pertinentes aos utentes**

*Librarians of Licungo University of Mozambique in locating and providing information pertinent to users*

Vitorina Helena Dias Chuire.  
Email: vitorinachuire99@gmail.com  
Jaime Ernesto Naene.  
Email jaimenane@gmail.com

Submetido em: 22/01/2023

Aprovado em: 23/01/2023

Publicado em: 27/01/2023

DOI 10.51473/ed.al.v3i1.476

## **RESUMO**

O presente artigo teve como propósito compreender o que está na origem das dificuldades que os profissionais da Biblioteca da Universidade Licungo, Extensão da Beira, possuem em matéria de busca de informações no catálogo electrónico, disponível em linha, para ajudar aos utentes na disponibilização das informações. Para tanto, foi utilizado o método bibliográfico para fundamentar teoricamente o estudo e, a técnica de entrevista não estruturada para a coleta de dados no local de estudo. A pesquisa sucedeu na instituição previamente indicada e teve como amostra representativa seis bibliotecários. A partir da análise qualitativa foi possível concluir que, os bibliotecários carecem de capacitações, não apenas com frequência, mas também de acordo com a atualização do sistema de localização de informação e domínio de informática; as capacitações já oferecidas pela instituição estão em um número bastante reduzida, o que de certa forma impacta negativamente em suas atividades; nota – se também que há falta de trabalho em equipa porque se percebe em parte que, as dificuldades dos bibliotecários são individualizadas. Sugere – se que, além de acentuar as capacitações, haja a disponibilização de mais recursos informáticos, inclusive o sistema de segurança, de modo a evitar furto de livros.

**Palavras – chave:** Biblioteca. Catálogo electrónico. Bibliotecários. Utentes. Uni Licungo

## **ABSTRACT**

The purpose of this article is to understand what is at the origin of the difficulties that the professionals of the Licungo University Library, Beira Extension, have in terms of searching for information in the electronic catalogue, available online, to help users in providing information. Therefore, the bibliographic method was used to theoretically support the study, and the unstructured interview technique for data collection at the study site. The research took place at the previously indicated institution and had six librarians as a representative sample. From the qualitative analysis it was possible to conclude that librarians lack training, not only frequently, but also according to the updating of the information location system and computer skills; the qualifications already offered by the institution are in a very reduced number, which in a certain way negatively impacts its activities; It is also noted that there is a lack of teamwork because it is perceived in part that the librarians' difficulties are individualized. It is suggested that, in addition to enhancing training, more computer resources should be made available, including the security system, to prevent book theft.

**Keywords:** Library. Electronic catalogue. Librarians. Users. Uni Licungo

## **1 INTRODUÇÃO**

1

A biblioteca principal da Universidade Licungo, Extensão da Beira, disponibiliza recursos bibliográficos nos formatos físicos e electrónicos. O uso do catálogo electrónico disponível em linha, possibilita ao utente a identificação de documentos a qualquer momento e em qualquer local, bastando para tal possuir um dispositivo electrónico ligado a internet. Para isso, há um porém de que, os profissionais da biblioteca são um alicerce para os utentes, pois, sendo que eles é que orientam o uso correto do catálogo electrónico aos utentes de modo que haja fluidez em suas buscas, devem ser altamente qualificados.

É no contexto das dificuldades dos profissionais da biblioteca que o presente artigo foca sua abordagem,

uma vez que nos mesmos tem – se observado dificuldades significativas em perceber com precisão o catálogo electrónico disponível em linha, com impacto no nível de orientação aos utentes, no acesso a biblioteca electrónica. Nesta senda, aliado ao problema em alusão, nota – se por sua vez, maior número de utentes com problema de uso de catálogo disponível cuja ajuda recai sempre nos profissionais da área. Entretanto,

não basta disponibilizar livros e periódicos, bases de dados e equipamentos de última geração, é preciso que tais recursos sejam mobilizados a favor de seus usuários. A mobilização requer estudos em Ciência da Informação junto a outras áreas das Ciências Sociais, pois o diálogo permite incentivar as conexões entre os sistemas de informações e os indivíduos na busca pela informação (Neves, 2006, citado por Sousa & Fujino, 2012, p. 2).

Em tudo, a questão que se levanta é: *o que está na origem das dificuldades dos profissionais da biblioteca da Universidade Licungo, Extensão da Beira, no uso de catálogo electrónico para melhor ajuda à utentes no acesso à biblioteca electrónica disponível?*

A reflexão que os autores procuram trazer surge da inquietação dos profissionais da biblioteca em buscar ajuda durante as realizações diárias das suas atividades na biblioteca da Universidade, desde 2012 até na atualidade. Mais ainda, pretende – se com a pesquisa, trazer uma outra dinâmica de forma a melhorar o atendimento dos utentes no acesso a biblioteca electrónica em linha.

Assim, o objeto de estudo, são os profissionais da biblioteca em alusão, cuja amostra ficou constituída por seis participantes. O objetivo proposto é compreender o que está na origem das dificuldades que os profissionais da Biblioteca da Universidade Licungo – Beira possuem em matéria de busca de informações no catálogo electrónico, disponível em linha, para ajudar aos utentes na disponibilização das informações.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Definição de conceitos

Para Ribeiro (1996), o termo biblioteca surge na Grécia com o significado de “cofre do livro” e, por extensão, designando o local onde os livros eram conservados, bem assim como as colecções de livros em si mesmas.

A maioria dos conceitos apresentados por muitos autores diz respeito aos relacionados à Biblioteca Virtual e Digital que, conforme enfatiza Krzyanowski (1997), não vem substituir as bibliotecas tradicionais, mas adicionar aos usuários outras opções de acesso às informações registradas. Alguns autores deixam claro essa questão, outros demonstram preocupação em conceituar esses termos.

Zang et al (2000), em uma primeira análise, comparam o conceito de biblioteca virtual com o de uma biblioteca no seu aspecto ambiente físico. Neste sentido, referem-se à biblioteca virtual como aquela que não existe fisicamente.

Nesta linha de pensamento, Rezende (2000) destaca que o conceito de biblioteca virtual se relaciona com o conceito de acesso através de redes a recursos de informações disponíveis em sistemas de base computadorizada, criando a oportunidade de melhoria da qualidade dos serviços e produtos da biblioteca que devem visar à eficiência, à qualidade, ao serviço orientado ao usuário e ao retorno de investimento, mesmo que de forma indireta, otimizando a prestação de serviços da empresa em questão.

Para Lemos apud Pereira & Rutina (1999), uma biblioteca virtual pode conceituada como sendo aquela que, proporcionando todos ou a maior parte dos serviços de uma biblioteca tradicional, inclusive o acesso aos textos dos documentos, somente existiria de forma latente, mostrando-se à medida que, lançando mão dos recursos disponíveis na Internet, com o emprego dos vínculos de hipertexto, o usuário fosse colhendo, em todos os pontos, as informações do seu interesse.

Para Marchiori (1997), biblioteca virtual é conceituada como sendo um tipo de biblioteca que, para sua existência, depende da tecnologia da realidade virtual, que criaria o ambiente de uma biblioteca com salas, estantes, entre outros cenários.

Com relação ao termo biblioteca digital, parece haver um certo consenso entre os autores, que consideram, neste caso, a existência da informação apenas na forma digital. Para Zang et al (2000), o conceito digital parece não permitir muitas alternativas: é uma forma de apresentação de acervo. O acervo pode ser digital, nas diferentes

formas de mídia: disquete, disco rígido, fita e disco compacto. Utilizando o mesmo conceito, Macedo & Modesto (1999) consideram que a biblioteca digital não contempla materiais convencionais impressos como livros, já que estes seriam convertidos/digitalizados para o formato digital. Assim, também, para Pereira & Rutina (1999), a biblioteca digital seria aquela que teria, além de seu catálogo, os textos dos documentos de seu acervo armazenados de forma digital, permitindo sua leitura na tela do monitor ou sua importação para o disco rígido do computador.

Para Cunha (2000), bibliotecas digitais são simplesmente um conjunto de mecanismos eletrônicos que facilitam a localização da demanda informacional, interligando recursos e usuários. Deixando bem claro a diferença entre biblioteca digital e as demais bibliotecas, observa-se em Marchiori (1997) que, biblioteca digital difere das demais, porque a informação que ela contém existe apenas na forma digital, podendo residir em meios diferentes de armazenagem, como as memórias eletrônicas (discos magnéticos e óticos). Desta forma, a biblioteca digital não contém livros na forma convencional, e a informação pode ser acessada, em locais específicos e remotamente, por meio de computadores.

Segundo Marchiori (1997), biblioteca eletrônica é o termo que se refere ao sistema no qual os processos básicos da biblioteca são de natureza eletrônica, o que implica ampla utilização de computadores e de suas facilidades na construção de índices on-line, busca de textos completos e na recuperação e armazenagem de registros.

Para Machado et al (1999), a biblioteca eletrônica é a que está totalmente automatizada, disponibilizando os seus serviços aos utentes de forma on-line. Complementando, Machado et al (1999), citando Cunha (2000), referem-se à biblioteca eletrônica como aquela que o seu acervo, catálogo e serviços são desenvolvidos em suporte eletrônico.

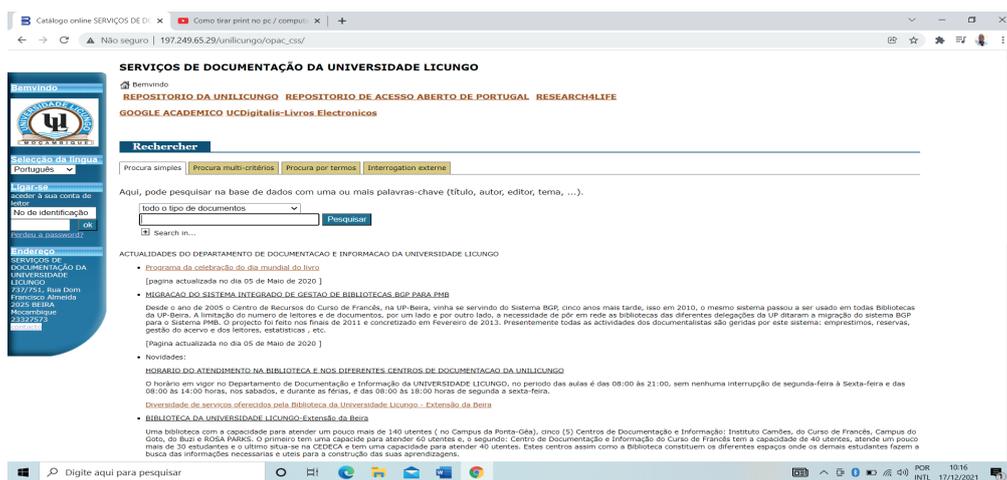
Efetuando-se uma reflexão a partir desses conceitos, observa-se o que a maioria das bibliotecas tem disponibilizado aos usuários. Trata-se de bibliotecas eletrônicas, apesar de serem rotuladas normalmente bibliotecas virtuais. Neste sentido, Macedo & Modesto (1999) colocam que, no ambiente da biblioteca eletrônica, a informação impressa coexiste com a eletrônica e consideram a biblioteca eletrônica como a réplica eletrônica da biblioteca tradicional, o que vem confirmar a reflexão acima.

Não menos importante, é fundamental entender o conceito de **catálogo eletrônico**, um termo associado à biblioteca eletrônica, que de acordo com Arruda (2002) é um meio principal para difundir o conteúdo da coleção, da biblioteca, sendo que é o conjunto de fichas que determina a existência ou não de uma certa obra conhecida pelo autor, título, a sua localização e o que possui a biblioteca a cerca de um certo assunto e onde pode ser encontrado.

Segundo Queiroz e Araujo (citando Fiúza 1980), **o catálogo** é uma ferramenta informacional que através de pontos de acesso (autor, título, ano, mês, compilador etc.) descritos das obras pelos bibliotecários, há possibilidade na recuperação da informação dos materiais contidos nas unidades de informação, independentemente do tipo de biblioteca seja ela (escolar, universitária, etc.) por parte dos usuários na realização das suas pesquisas.

Desta feita é no catálogo onde se efetua a procura de informações contidas na biblioteca, que previamente foram introduzidas pelos profissionais no sistema de gestão eletrônico da biblioteca. Assim para procurar uma informação no sistema de gestão da biblioteca basta introduzir na página de procura(OPAC) o título da obra, ou tema, apelido do autor, palavras chaves, sinônimos das palavras, e entre outros aspectos.

Imagem 1: Catálogo eletrônico da Universidade Licungo



Fonte: [http://197.249.65.29/unilicungo/opac\\_css/](http://197.249.65.29/unilicungo/opac_css/)

## 2.2 Ação mediadora do bibliotecário universitário

As funções social, educativa e investigativa do bibliotecário universitário são evidenciadas, quando esse profissional da informação é compreendido como um agente mediador nas iniciativas formadoras de Competência em Informação.

Apesar da natureza embrionária, o conceito de mediação da informação apresentado por Almeida Júnior (2009), possui relevância ao incorporar todo o fazer do profissional da informação, conforme constatado a seguir: toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (Almeida Júnior, 2009, p.92)

De modo análogo, as iniciativas formadoras de Competência em Informação contemplam a participação ativa dos bibliotecários universitários, dos docentes e dos usuários no desenvolvimento de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes referentes ao uso efetivo e eficaz dos recursos informacionais disponíveis. Consoante Almeida Júnior (2009), a mediação da informação não está restrita aos serviços de atendimento da biblioteca, pois as atividades realizadas nos demais sectores também visam à satisfação das necessidades informacionais dos usuários.

O tópico de mediação da informação remete à presença dos usuários, ou seja, um conjunto de indivíduos que participam ativamente do processo de apropriação das informações para preencher as lacunas existentes em determinado estado de conhecimento. Os usuários competentes em informação reconhecem as suas necessidades informacionais, além de saber identificar e localizar as fontes principais de informação no processo de aquisição do conhecimento. Para tanto, é imprescindível a figura do mediador como alguém capaz de contribuir nas atividades de organização, de processamento e de transmissão das informações adequadas em determinado ambiente.

De modo correlato, Santos, Almeida Júnior e Belluzzo (2015) demonstram que a atuação profissional do bibliotecário está direcionada à função social da biblioteca no âmbito da mediação e da Competência em Informação.

4

A ação mediadora do bibliotecário universitário visa à satisfação das necessidades informacionais dos usuários para atuarem ativamente na sociedade da informação.

Existe a possibilidade de articulação entre a ação mediadora do bibliotecário universitário nas iniciativas formadoras de Competência em Informação e as categorias pertencentes ao fenômeno de mediação do conhecimento humano de Zins (2007, p.529):

i□ Recursos: O conhecimento é derivado da capacidade dos usuários de utilizarem, de modo eficiente e eficaz, os recursos disponíveis. A formação de usuários competentes em informação assegura a identificação e a recuperação das fontes principais de informação. Segundo Zins (2007, p.530), a noção de recursos está

relacionada com o conceito de qualidade. No ambiente universitário, as atividades de ensino, pesquisa e extensão dependem da assimilação das informações de cunho científico.

Santos (2017), afirma que, o bibliotecário universitário, enquanto agente mediador nas iniciativas formadoras de Competência em Informação, tem a função de identificar, de organizar e de transmitir aos usuários as informações concernentes aos principais autores, às bases de dados e aos canais de comunicação científica das respectivas áreas do conhecimento integrantes da estrutura universitária. Para tanto, deve trabalhar conjuntamente com o apoio docente, como forma de possibilitar a concretização das práticas de levantamento e de sistematização da literatura científica.

ii □ Profissionais de informação: O bibliotecário universitário está inserido na categoria de profissionais da informação, visto que deve possuir os Conhecimentos, as Habilidades e as Atitudes destinados à ação mediadora no processo de formação de usuários competentes em informação. Relacionado a isso, para Zins (2007), é possível identificar três aspectos profissionais relevantes: características da personalidade; conhecimento teórico e aplicação do conhecimento. Dentre as características da personalidade, Zins (2007) destaca a capacidade de preservar a mente aberta e ter sensibilidade para as questões éticas.

iii Os Conteúdos: As iniciativas formadoras de Competência em Informação são marcadas pela integração de conteúdos concentrados no uso adequado das informações disponíveis e dos recursos tecnológicos relacionados, como forma de possibilitar a participação ativa dos usuários na sociedade. De acordo com Zins (2007), a categoria de Conteúdos aborda as questões temáticas do conhecimento mediado e a contribuição das disciplinas envolvidas. Os seguintes conteúdos são primordiais nas práticas de inserção e de consolidação do Movimento de Competência em Informação no ambiente universitário: a normalização (conhecimentos das normas que possibilitam a elaboração e a comunicação dos trabalhos científicos) e as técnicas de pesquisa nas bases de dados (emprego das estratégias de busca para a recuperação das informações relevantes).

iv As Aplicações: “as aplicações envolvem o desenvolvimento de recursos destinados ao atendimento das necessidades humanas e os benefícios que podem ser alcançados por meio da aquisição do conhecimento” (Zins, 2007, p.530). Os bibliotecários universitários devem elaborar as estratégias que garantam, de forma efetiva, o aprendizado das práticas ligadas à Competência em Informação. Inúmeras iniciativas podem ser realizadas mediante a utilização dos recursos textuais, imagéticos, sonoros e audiovisuais, tais como: a produção de guias de fontes de informação; a criação de manuais didáticos sobre os conteúdos de normalização e de pesquisa nas bases de dados; a construção de modelos que permitam avaliar o processo de busca e de recuperação das informações pelos usuários; a conscientização sobre o uso adequado da biblioteca universitária, os seus recursos e a observância das suas normas internas; dentre outras ações bibliotecárias.

v As Operações e Processos: Na categoria de operações e processos, Zins (2007) destaca: a documentação, a representação, a organização, o tratamento, a publicação, o armazenamento, a manipulação, a avaliação, a mensuração, a busca e a recuperação do conhecimento. No que tange à ação mediadora do bibliotecário universitário nas iniciativas formadoras de Competência em Informação, é fundamental que esse profissional utilize as técnicas de tratamento e de disseminação da informação para que os usuários possam aprender e vivenciar os conceitos integrantes do Movimento. Ressalta-se que a informação desprovida de qualidade prejudica o crescimento e o aperfeiçoamento do usuário.

vi As Tecnologias: No cerne das iniciativas formadoras de Competência em Informação, os bibliotecários universitários oferecem treinamento nas principais bases de dados das áreas do conhecimento integrantes da estrutura universitária, com o propósito de permitir aos usuários a recuperação das informações científicas. Destaca-se, também, a capacitação dos usuários no uso dos catálogos em linha e dos recursos informacionais em formato digital disponíveis no site da biblioteca universitária. De modo abrangente, as bibliotecas devem utilizar as tecnologias disponíveis com consciência e criticidade, a fim de viabilizar a prestação de serviços informacionais adequados às necessidades informacionais dos usuários.

vii Os Usuários:

o bibliotecário universitário, enquanto agente mediador das práticas de inserção e de consolidação da Competência em Informação nas instituições acadêmicas, tem a função social e educativa de formar usuários que saibam utilizar, de modo eficiente e eficaz, as informações científicas e os recursos tecnológicos relacionados para atuarem ativamente no ambiente universitário e na sociedade da informação (Zins, 2007, p. 529).

A finalidade da ação mediadora do bibliotecário universitário é de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários para que possam aprender e vivenciar os conceitos inerentes à Competência em

Informação, tais como: o pensamento crítico e reflexivo; o aprendizado independente e ao longo da vida; o uso ético da informação; o compartilhamento do aprendizado e a responsabilidade social diante da dinâmica de organização da sociedade da informação. Esses conceitos estão intimamente relacionados com as diversas áreas do conhecimento e com as atividades das universidades de ensino, de pesquisa e de extensão.

### 3 METODOLOGIA

Para o seguimento da pesquisa utilizou-se abordagem qualitativa. Seu objetivo é descritivo. É descritiva porque se centra na “descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. [...] e têm por objetivo estudar as características de um grupo [...]” (Gil, 1988, p. 44). Para o embasamento teórico, aplicou-se o método bibliográfico, um método que “se desenvolve com base no material já elaborado, constituído principalmente por livros e artigos científicos” (Gil, 2002, p. 44). Já no campo, a recolha de dados deu-se através de uma entrevista não estruturada. Em uma entrevista não estruturada, Richardson (1999) afirma que, em vez de responder às perguntas por meio de diversas alternativas pré-formuladas, visa obter do entrevistado o que ele considera aspectos mais relevantes de determinados problemas: as suas descrições de uma situação em estudo. Para o estudo, realizou – se a análise de conteúdo, que é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (Bardin, 2006, p. 38).

Nesta pesquisa, os funcionários da Universidade Licungo, Extensão da Beira, são tidos como a população em estudo, e a partir da mesma, extraiu - se a amostra representativa, um “subconjunto do universo ou população, pelo qual podemos estabelecer ou estimar as características deste universo ou população” (Prodanov & Freitas, 2013, p. 98). A ser assim, constitui – se a população amostra, de seis (6) participantes, que confere parte do número de funcionários da biblioteca, da instituição.

#### 3.1 Recolha de dados

A recolha de dados, transcorreu em fases a primeira foi a de preparação e realização das entrevistas com os participantes, cujo tempo de duração foi diferenciado. O recurso usado para gravar as entrevistas foi um celular de referência “Hinfenix hot 8 lite” e, “android”, que apresenta alta resolução de áudio. Efetivamente, o tempo de duração de todas as entrevistas foi de 48 min e 1 segundo distribuído em 6 min e 49 segundos (E1), 4 min e 36 segundos (E2), 7 min e 7 segundos (E3), 9 min e 53 segundos (E4), 9 min e 25 segundos (E5) e, 10 min e 11 segundos (E6), respectivamente. Na segunda fase, realizou – se a transcrição de falas dos entrevistados de forma a tornar fácil o processo de categorização para melhor compreensão do conteúdo das entrevistas. Com base em análise de conteúdo foram produzidos os resultados, conforme se evidencia na secção a seguir.

### 4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

#### 4.1 Procedimentos para localização de documentos na biblioteca

6

P1: De que maneira procedes para localizar documentos na biblioteca, em satisfação aos utentes?

E1: 1º tem que saber a cota do livro, entro na base [...] (ou) quando o estudante chega, falamos com ele, vai na base. Pode entrar através de tema.

E2: 1º entro no sistema, vou a procura do livro, (através) de título, link [...] reconheço depois tiro vou a partileira e, entrego ao estudante.

E3: [...] entro na base de dados. Na base de [...], entramos para fazer a procura de obra, para ver se a obra está disponível [...] depois de identificada a obra, levamos e mostramos o estudante para ver se é a obra que ele quer. Se ele disser que sim, fazemos o registo, entregamos o estudante e pedimos o cartão dele.



E4 □ [...] quando o estudante entra vem a recepção, ele dirige – se ao nosso servidor, então é ali onde ele vai pesquisar [...] então ele vai conseguir localizar a cota, vai anotar numa folha e vem entregar o bibliotecário, daí vou me dirigir a prateleira. Vou procurar na prateleira [...]

E5 □ primeiramente antes da corona, nós entrávamos no catálogo, ou diretamente na prateleira. O estudante vinha com nome do autor e título. Nós íamos no catálogo, procurávamos livros (ou seja), tirávamos cota, íamos na prateleira, procurávamos e dávamos o livro ao estudante.

E6 □ [...] temos aquele sistema de procurar né, de livros, uso um computador aí. [...] temos várias maneiras de pesquisar, através do título, através do tema, através do próprio nome mesmo do autor

N.B: E1 – primeiro entrevistado; E2 – segundo entrevistado; E3 – terceiro entrevistado; E4 – quarto entrevistado; E5 – quinto entrevistado e E6 – sexto entrevistado; P1 – primeira pergunta.

Para localização de um documento é primordial saber cota do livro (E1). Para isso, entra – se no sistema e/ou base (E2, E3, E6) a partir de título ou tema (E6) ou nome do autor e título (E5). Depois é feita a confirmação da disponibilidade da obra (E3). No caso afirmativo, tira -se a cota do livro (E1, E3, E4) para em seguida ir – se a prateleira buscar – se o mesmo e entregar o estudante (E4, E5) e/ou faz – se o registo e entrega – se o estudante depois que este tiver passado ao bibliotecário seu cartão (E3). No entanto, existe várias formas que permitem localizar os documentos para entregar os utentes (E6). De acordo com Santos (2017), é fundamentado que, o bibliotecário universitário, enquanto agente mediador nas iniciativas formadoras de Competência em Informação, tem a função de identificar, de organizar e de transmitir aos usuários as informações concernentes aos principais autores, às bases de dados e aos canais de comunicação científica das respectivas áreas do conhecimento integrantes da estrutura universitária. Para tanto, deve trabalhar conjuntamente com o apoio docente, como forma de possibilitar a concretização das práticas de levantamento e de sistematização da literatura científica.

#### 4.2 Alternativa de satisfação ao utente no caso de material inexistente na prateleira

P2: Quando o utente chega e pede um documento, você faz a procura e não encontra nada o que ele quer, qual sua posição perante a situação do utente? P2 – segunda pergunta

E1: [...] eu costumo dizer tenta entrar na biblioteca electrónica. Para entrar lá, outro já sabe ou costuma dizer não sei, já que também nós não dominamos [...] nós tínhamos que saber.

E2: [...] quando eu procuro e não encontro o estudante volta [...]. Sobre biblioteca digital ainda não entendo.

E3: [...] se não tiver, tento sugerir outro livro que tem um título semelhante [...]. sobre a biblioteca electrónica, tenho falta de prática. Com dr. Paulo tentamos praticar, mas, com coronavírus arrefeceu.

E4: [...] vou ter que procurar outros manuais. [...] se não tiver informação idêntico, tem que recorrer a versão virtual, naqueles nossos endereços, google académico, repositório etc. para ele saber eu tenho que lhe explicar, eu o consigo explicar por que ele deve entrar com serviços de documentação da Uni Licungo.

E5 [...] pode entrar no sistema, na biblioteca electrónica. Nós podemos entrar lá, como te expliquei no pdf driver, no catálogo online. Estou apto em ajudar os utentes nessa biblioteca electrónica.

E6 temos outras formas, através da biblioteca online. Os nomes estão a mi fugir, mas temos [...]. as vezes nós quando estamos a deparar com essa situação, sempre criamos condições de procurar este livro (sorriu quando perguntado se sabia usar essa via, preferindo depois o silencio).

Quando a localização do livro fracassa, a alternativa dos bibliotecários é tentar na biblioteca electrónica e/ou digital (E1, E4, E5, E6). Nisso, há um, porém, os profissionais não têm domínio da versão electrónica de biblioteca (E1, E2, E3, E6), além de também haver muitas dificuldades por parte dos estudantes como usuários (E1) mas,

o bibliotecário universitário, enquanto agente mediador das práticas de inserção e de consolidação da Competência em Informação nas instituições académicas, tem a função social e educativa de formar usuários que saibam utilizar, de modo eficiente e eficaz, as informações científicas e os recursos tecnológicos relacionados para atuarem ativamente no ambiente universitário e na sociedade da informação ( Zins, 2007, p.529).

Para alguns profissionais, não existe alternativas no caso de o material não ser encontrado disponível na biblioteca (E2), enquanto outros nesse caso, procuram manuais com títulos idênticos (E4, E3) para ver se satisfaz o usuário.

#### 4.3 Percepção sobre a forma de aquisição de conhecimento para aplicação em atividade bibliotecária

P3: Como adquiriu o conhecimento de procura de documentos na biblioteca, de forma a ajudar os utentes em informações que precisam? P3 – terceira pergunta

E1: *quando nós acabávamos de chegar aqui na biblioteca tivemos uma pequena formação, (ainda) com Dr Banze [...] depois fomos a Nhamatanda.*

E2: *[...] aprendi aqui mesmo com colegas [...]. formação, não e treinamento (também), não. No dia que Dr Banze deu eu não estava. Estava em casa [...].*

E3: *aprendi aqui na biblioteca [...] com ajuda dos colegas. Já me beneficieei de cursos de curta duração aqui na biblioteca. Já fui para Maputo uma vez na biblioteca central.*

E4: *[...] os colegas me receberam e foram eles que me ensinaram [...], depois tivemos formação em 2018 com Dr Banze [...] uma vez.*

E5: *são os colegas. Mesmo os chefes também né. Formação de curta [...] (e) longa duração, não [...]. mas, um treinamento já tivemos. Se a memória não me falha, 1 vez com todos os colegas [...].*

E6: *aprendi aqui mesmo na biblioteca, através de colegas que já tinham pouco de experiência nessa área [...] depois tivemos pequenas formações com Dr Banze [...]*

Em uma primeira fase, a aquisição de conhecimentos por parte dos bibliotecários tem sido por integração com ajuda dos colegas de trabalho, logo que estes chegam em uma primeira vez para exercer a atividade (E2, E3, E4, E5, E6) e, com exceção do entrevistado E1, que afirma ter recebido uma pequena formação quando com seus colegas acabavam de chegar para atividade bibliotecária. Os bibliotecários afirmam terem se beneficiado de capacitação ou formação de curta duração (E1, E3, E4, E5, E6), cujo promotor é o professor Banze (E1, E2, E4, E6), docente da Universidade Licungo, Extensão da Beira. De forma analítica, as iniciativas formadoras de Competência em Informação contemplam a participação ativa dos bibliotecários universitários, dos docentes e dos usuários no desenvolvimento de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes referentes ao uso efetivo e eficaz dos recursos informacionais disponíveis. Entretanto, “a mediação da informação não está restrita aos serviços de atendimento da biblioteca, pois as atividades realizadas nos demais sectores também visam à satisfação das necessidades informacionais dos usuários” (Almeida, 2009, p. 92).

Podemos dizer que a necessidade de formação para exercer atividade da biblioteca é fundamental aos profissionais competentes e, não se restringe apenas a eles como também aos próprios utentes, sem exceção. No estudo realizado, há quem foi capacitado uma vez (E4, E5, E6), duas vezes (E1) e três vezes (E3).

#### 4.4 Percepção nos bibliotecários sobre suas realizações nos conhecimentos adquiridos

P4: Será que os conhecimentos por você adquiridos são suficientes para exercer sua atividade aqui na biblioteca? Comente a sua resposta? P4 – quarta pergunta

E1: *não são suficientes. Acho que tenho que aprofundar mais. Preciso uma formação ou tenho que aproximar colegas [...], mas uma formação é melhor.*

E2: *não são suficientes porque, da maneira que os colegas explicam é uma coisa que só leva alguns minutos [...]. No momento que você está, o colega está no computador. Quer mexer, depois aparece estudante, começa a interromper. não tem muito tempo.*

E3: *não. Para mim ainda não são bem suficientes. Eu próprio sinto que não tenho domínio de informática [...], acho que vou procurar uma escola fora.*

8

E4: *não [...], tem certas coisas que ainda não tenho. Por exemplo, aquilo de visualizar os livros em cada área, que só o professor Banze que sabe. Cada dia aparecem. As vezes são perguntas que os estudantes colocam, nós não conseguimos satisfazer [...]*

E5: *suficientes são. O que posso dizer, nunca chegam né. Aprender nunca é demais. Podemos ter mais capacitações ou formações pequenas para acrescentar mais conhecimento.*

E6: *para mim, não. Preciso mais aprender porque temos aquele sistema de procura virtual [...], esta parte estou a esquecer. Preciso mais aprender, ainda não sei.*

Os bibliotecários não se sentem realizados pelos conhecimentos adquiridos, porém, para eles, não são

suficientes (E1, E2, E3, E4, E6). Um dos motivos que justifica esta reclamação é a explicação deficiente entre colegas motivado por vários afazeres (E2). Não só, mas também por falta de domínio de informática (E3) e não domínio de visualização de livros no sistema, por área (E4), coisa que o professor Banze faz. Por isso, menciona haver capacitação, pois cada dia há novas coisas a surgirem, pelo que também o aprendizado é sempre contínuo (E4, E5). O entrevistado E6 aponta outro motivo de capacitação que é a deficiência no sistema de procura virtual, que se verifica praticamente quase em todos.

#### 4.5 Melhorias a serem feitas na biblioteca para acentuar a qualidade de atendimento aos utentes

P5: O que deve ser melhorado na vossa biblioteca de modo a acentuar, a qualidade do vosso atendimento aos utentes? P5 – quinta pergunta.

E1  *eu acho não há problema, só que temos que ter material para podermos melhorar né. Não temos impressoras. Custumo ver andarmos de um lado para o outro, não temos fotocópias (fotocopiadora) [...], computadores, alguns livros também porque há um livro que o estudante precisa e as vezes temos 1 livro só ou nenhum.*

E2  *vontade tenho de aprender mais. Por exemplo, ir à formação para conseguir entender melhor [...], eu mesmo tenho muita coisa que ainda não sei, gostaria mesmo de ter uma formação para conseguir ajudar os estudantes.*

E3: *gostaria que se investisse muito na biblioteca, como (por exemplo) obras actualizadas, fotocopiadoras, scanner, impressora, computadores. Motivar também os funcionários da biblioteca [...], talvez devemos ir mais no curso de capacitação, fora.*

E4: *na minha opinião sobre catálogo electrónico há muita coisa aí que está de trás que a gente **não conseguimos entender**. Para mim devia de fazer reciclagem, quer dizer, uma capacitação de 3 dias, 1 semana para melhor dominar a **área** porque cada um tem sua dificuldade. [...] tem que fazer como noutras instituições, por ano recordar as mesmas actividades, recordar aquilo que havia esquecido, actualizar.*

E5: *[...] talvez acrescentar mais instrumentos como [...], alguns computadores, (e) também sistema de segurança. Dar força aos colegas. [...], quando ver que o colega é um pouco atrasado deve ajudar e conseguir aquilo que você consegue [...]*

E6: *para mim gostaria que houvesse uma revisão. **Há algumas coisas que não estão com os nossos livros aqui. Precisa uma pequena revisão do próprio sistema mesmo, tipo procurar livros que não estão no sistema. Criar sistema de controle dos próprios livros. Gostaríamos que aquele sensor (sistema de segurança), voltassem a colocarem [...], para que os nossos livros não desapareçam.***

Uma das melhorias dadas como fundamental é aquisição de recursos informáticos para atividade bibliotecário, como computadores, fotocopiadoras, impressoras (E1, E3, E5) e scanner (E3). De modo abrangente, Zins (2007) afirma que as bibliotecas devem utilizar as tecnologias disponíveis com consciência e criticidade, a fim de viabilizar a prestação de serviços informacionais adequados às necessidades informacionais dos usuários.

Não menos importante, é fundamental também a revisão do sistema (E6), procurando adquirir livros que não possui, ainda que o catálogo contenha cota (E1, E6), assim como colocar à disposição o sistema de segurança (sensor que funciona como alarme) de modo a evitar furto de livros (E5, E6). As capacitações não é uma excepção para garantir o trabalho eficiente dos bibliotecários (E2, E3, E4), pois devem ser consideradas mais ainda como fundamentais.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

9

O presente estudo teve como propósito compreender o que está na origem das dificuldades que os profissionais da Biblioteca da Universidade Licungo – Beira possuem em matéria de busca de informações no catálogo electrónico, disponível em linha, para ajudar os utentes na disponibilização das informações.

No entanto, as constatações a seguir indicam que o objetivo prévio a partir da metodologia utilizada foi alcançado. A ser assim, por meio da análise qualitativa, foi possível evidenciar as seguintes considerações:

➤ Em biblioteca, para localizar um livro e entregar o utente tem certos procedimentos para melhor controle. Sendo que os documentos estão codificados, o procedimento baseia na identificação

de cota a partir de nome do autor, título ou tema, para que ao ir – se na prateleira seja fácil a sua identificação;

- Por falta de domínio, para os profissionais, o uso de biblioteca electrónico não é sua preferência, por isso fica em causa e de forma óbvia o uso de catálogo electrónico disponível em linha;
- A capacitação formal dos bibliotecários, na atribuição de atividade do sector, pela primeira vez, não é imediata. Ainda, os resultados mostram que, as capacitações já oferecidas pela instituição estão em um número bastante reduzida (3), o que de certa forma impacta negativamente em suas atividades;
- Os bibliotecários carecem de capacitações, não apenas com frequência, mas também de acordo com a atualização do sistema e domínio de informática. Nota – se também que há falta de trabalho em equipa porque se percebe em parte que, as dificuldades dos bibliotecários são individualizadas.

Face a essa situação, sugere – se à instituição, acentuar as capacitações em benefício aos profissionais da biblioteca e se possível a formação de longa duração com mais enfoque na utilização de catálogo electrónico.

## REFERÊNCIAS

- Arruda, A. (2002). Teoria das representações sociais e teorias de gênero. *Cadernos de pesquisa*, 127-147.
- Bardin, L. (2006). Análise de conteúdo (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trans.). Lisboa: Edições 70. (Obra original publicada em 1977).
- Gil, A. C. (1988). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*, São Paulo, Editora Atlas S.A.
- Krzyzanowski, R F. (1997). Ações para a construção de uma biblioteca virtual: relato de experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP. *Revista USP: Informática/Internet*, São Paulo, n. 35, set./nov. 1997 Disponível em: <http://www.usp.br/geral/infousp/>
- Macedo, N. D. de; Modesto, F. (1999). Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação: Nova Série*, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999.
- Machado, R. das N et al (1999). Biblioteca do futuro na percepção de profissionais da informação. *Transinformação*, v. 11, n. 3, p. 215-222, set./dez.
- Marchiori, P. Z. (1997). “ Ciberteca” ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. *Ciência da Informação*, 26, 115-124.
- Ohira, M. L. B., & Prado, N. S. (2002). Bibliotecas virtuais e digitais: análise de artigos de periódicos brasileiros (1995/2000). *Ciência da Informação*, 31, 61-74.
- Pereira, E. C.; Rutina, R. (1999). O século XXI e o sonho da biblioteca universal: quase seis mil anos de evolução na produção, registro e socialização do conhecimento. *Perspectivas Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 5-19, jan./jun.
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho académico*. Rio Grande do Sul: Universidade Feevale
- Queroz, N.G, Araujo, SA -*Múltiplos olhares em ciência da Informação*, 2013-periodicos.ufmg.br
- Rezende, Ana Paula de (2000). Centro de informações jurídica eletrônico e virtual. *Ciência da Informação*, v. 29, n. 1, p. 51-60, jan./abr. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/artigos/>
- Ribeiro, F. (1996). Biblioteca: novos termos para um velho conceito.
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. E ed. São Paulo: Atlas
- Santos, R. B. (2017). Perfil do bibliotecário universitário: uma abordagem contemporânea sob a ótica das iniciativas formadoras de Competência em Informação (CoInfo).
- Silva, E. L. D., & Cunha, M. V. D. (2002). A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. *Ciência*

*da informação, 31(3), 77-82.*

Sousa, M. M. D., & Fujino, A. (2012). A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior: desafios perspectivas. Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa (Vol. 4, p. 175)*. São Paulo: Atlas.

Zang, Nelson et al. Biblioteca virtual: conceito, metodologia e implantação. Revista de Pesquisa e Pós-Graduação, Erechim, v. 1, n. 1, p. 217-236, 2000. Disponível em: <http://www.uri.br/publicacoes/>

Zins, C. (2007). Knowledge map of information science. *Journal of the American society for Information Science and Technology, 58(4), 526-535.*