



Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciência da Informação
Curso de Licenciatura em Biblioteconomia
Pos - Laboral

**O papel do Bibliotecário como Mediador da Informação no contexto das
Bibliotecas Públicas de Moçambique: Caso da Biblioteca do Conselho
Municipal de Maputo.**

Candidata:

Sulfília Orlando Nhabinde

Supervisor:

Mestre Alberto Sucuma

Maputo, Janeiro de 2024

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciência da Informação
Curso de Licenciatura em Biblioteconomia

**O papel do Bibliotecário como Mediador da Informação no contexto das
Bibliotecas Públicas de Moçambique: Caso da Biblioteca do Conselho
Municipal de Maputo**

Monografia apresentada no Curso de Licenciatura em Biblioteconomia da Escola de Comunicação e Artes, da Universidade Eduardo Mondlane, como requisito parcial para a obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Candidata:

Sulfilia Orlando Nhabinde

Supervisor:

Mestre Alberto Sucuma

Maputo, Janeiro de 2024

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciência da Informação
Curso de Licenciatura em Biblioteconomia

O papel do Bibliotecário como Mediador da Informação no contexto das
Bibliotecas Públicas de Moçambique: Caso da Biblioteca do Conselho
Municipal de Maputo

Monografia apresentada no Curso de Licenciatura em Biblioteconomia da Escola de Comunicação e Artes, da Universidade Eduardo Mondlane, como requisito parcial para a obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Candidata: Sulfilia Orlando Nhabinde

JÚRI

Presidente:
Escola de Comunicação e Artes

Supervisor:
Escola de Comunicação e Artes

Oponente:
Escola de Comunicação e Artes

Maputo, 2024

Ficha Catalográfica

NHABINDE, Sulfilia Orlando

O papel do Bibliotecário como Mediador da Informação no contexto das Bibliotecas Públicas de Moçambique: Caso da Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo / Sulfilia Orlando Nhabinde. Maputo: Escola de Comunicação e Artes, 2024.

f.;24cm

Supervisão: Alberto Sucuma

Trabalho de fim de curso (Licenciatura) – Curso de Licenciatura em Biblioteconomia – Escola de Comunicação e Artes – Conselho Municipal.

1.Papel do Bibliotecário. 2 Mediação de Informação. 3. Biblioteca Municipal.

CDU 02

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE HONRA

Eu, **Sulfilia Orlando Nhabinde**, estudante do Curso de Biblioteconomia na Escola de Comunicação e Artes, declaro por minha honra que a presente monografia é da minha autoria e em nenhum momento foi usada ou apresentada na sua essência em nenhuma Instituição de Ensino Superior em Moçambique para obtenção de qualquer nível Superior. O mesmo constitui o resultado da minha investigação individual e da orientação do meu supervisor. O seu conteúdo é original, todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto e nas referências bibliográficas.

A candidata:

(Sulfilia Orlando Nhabinde)

Maputo, 2024

DEDICATÓRIA

Dedico inteiramente este trabalho, aos meus queridos líderes, país, namorado e avós materno. Os meus maiores incentivadores da realização dos meus sonhos, todos que me apoiam e acreditam em mim de forma incondicional transmitido - me sempre a confiança e segurança que preciso. Muito obrigada.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela graça, e amor, que sempre guiou e iluminou o meu caminho para que eu pudesse alcançar mais uma conquista em minha vida;

Ao meu querido supervisor Mestre Alberto Sucuma pelo apoio, foram vários meses de ensinamento e muito aprendizado, não apenas acadêmico, mas também com uma vertente social e educativa. Muito obrigada pelo apoio;

Agradeço a todos pelo amor, força e segurança, que proporcionaram desde o início ;

Aos meus colegas do curso, pelo auxílio, contributo, colaboração, estímulo e apoio.

A minha gratidão a todos que directa ou indirectamente tornaram possível a realização do presente trabalho.

EPÍGRAFE

“O conhecimento e a informação são os recursos estratégicos para o desenvolvimento de qualquer país. Os portadores desses recursos são as pessoas.”

Peter Drucker

Lista de Siglas e Abreviaturas

CM	Conselho Municipal
CMM	Conselho Municipal de Maputo
BCMM	Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo
ECA	Escola de Comunicação e Artes
PB	Papel do Bibliotecário
MI	Mediação de Informação

RESUMO

A pesquisa tem como o objectivo de compreender o papel do Bibliotecário no processo da mediação de informação na Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo. Para a concretização do nosso trabalho, recorremos a *pesquisa qualitativa* cuja finalidade era estudar o fenómeno e descrever qualitativamente o papel do Bibliotecário na mediação de informação e, com o uso de roteiro de entrevista como a *técnicas de colecta de dados, para a recolha de dados, trabalhou-se com um* universo de 6 funcionários e seleccionou-se aleatoriamente 03 funcionários da Biblioteca que nos forneceram informações inerentes ao tema em estudo. De referir que, validamos a nossa hipótese, porque, verificamos que na Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo, não se faz a mediação de informação de acordo com o que a teoria nos apresenta, o que resulta no mau uso do papel dos Bibliotecário na mediação de informação, mas utilizam uma forma para facilitar as necessidades informacionais dos seus utentes. Também verificou se a falta de fontes de informações suficientes para facilitar o processo de mediação. Em suma, os Bibliotecários da Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo, não desempenham as suas funções, ou seja, papéis como mediador de informação.

Palavras-chave: Biblioteca Publica; Papel do Bibliotecário; Mediação; Utentes da Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo.

ABSTRACT

The research aims to understand the role of the Librarian in the information mediation process at the Maputo Municipal Council Library. To carry out our work, we used qualitative research whose purpose was to study the phenomenon and qualitatively describe the role of the Librarian in mediating information and, with the use of an interview script as data collection techniques, to collect data , we worked with a universe of 6 employees and randomly selected 03 Library employees who provided us with information inherent to the topic under study. It should be noted that we validated our hypothesis, because we found that in the Library of the Municipal Council of Maputo, information is not mediated in accordance with what the theory presents to us, which results in the misuse of the Librarian's role in mediation. of information, but they use a way to facilitate the informational needs of their users. It also verified the lack of sufficient information sources to facilitate the mediation process. In short, Librarians at the Maputo Municipal Council Library do not perform their functions, that is, roles as information mediators

Keywords: Public Library; Role of the Librarian; Mediation; Users of the Maputo Municipal Council Library.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1 Problematização	13
1.2 Hipótese.....	15
1.3 Objectivos.....	15
1.4 Justificativa.....	16
2. REFERENCIAL TEORICO	17
2. 1 Bibliotecas Públicas	17
2.2 Fontes de Informações Bibliográficas.....	17
2.3 Mediação	19
2.3.1 Mediação de informação	20
2.4 Papel de Bibliotecário de Referência na Mediação da informação.....	21
3. METODOLOGIA.....	23
3.1 Quanto aos procedimentos técnicos	23
3.3 Universo da população	24
3.4 Caracterização da unidade de informação.....	25
3. 5 Análise de dados e os princípios éticos	24
4. Referencias Bibliográficas.....	25

1. INTRODUÇÃO

O trabalho tem como o objectivo principal de Compreender o papel do Bibliotecário no processo da mediação de informação na Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo, sabendo que a mediação segundo Carvalho e Lima (2018, p. 964), está presente em todas as atividades de uma Biblioteca, mas é o bibliotecário que atua no setor de referência que tem o contacto directo com os usuários. A mediação não é só um termo que se refere a levar informações de um lado a outro, como uma ponte, mas compreender que a mediação deixa de ser um termo que descreve algo somente concreto e se torna um acto a ser realizado (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 100), de forma a colocar em prática as potencialidades e competências do profissional em atender com proficiência os usuários.

Contudo, o autor demonstra que,

Na mediação da informação as necessidades informacionais dos usuários devem ser levadas em consideração assim como o contexto social e a bagagem de conhecimentos que ele já possui. Conforme Marteleto (2008), a noção de informação é criada nas relações e práticas sociais e nas relações do sujeito e a realidade. O bibliotecário de referência como mediador tem um papel transformador no processo constituído pela interação informação/bibliotecário/usuário, mas, para isso ocorrer de forma efetiva, o bibliotecário deve acreditar no seu papel de mediador e que a mediação transcende os usuários e suas necessidades informacionais. CARVALHO e LIMA (2018, p. 964).

Assim, o autor relata nos que, no sector de Serviço Referência da Biblioteca é responsável pelo atendimento direto aos usuários (onde ocorre o serviço de mediação), para resolução de problemas e dúvidas e considerado por muitos como um *cartão de visita* da Biblioteca. De acordo com (CARVALHO e LIMA, 2018 apud RAMOS¹, 2004, p. 44), é o espaço —responsável pela orientação ao usuário para consulta ao material, disseminação e circulação do material informacional. E, o termo, O termo Serviço de Referência não é novo, pois foi no século XVIII que começou a se discutir esse termo. De acordo com Grogan (2001), foi Samuel Swett Green que publicou o primeiro trabalho sobre este serviço, em 1876, no qual a referência seria um espaço dentro da biblioteca para atender exclusivamente ao usuário. Segundo Almeida Júnior (2003, p.45), o termo "*reference work*" aparece, pela primeira vez, no índice da *Library Journal* (revista tradicional na área de biblioteconomia). Para o autor, o Serviço de Referência e Informação é:

¹ RAMOS, José Alimateia de Aquino. **As inovações tecnológicas e suas implicações sobre o processo de trabalho dos bibliotecários**: estudo de caso no Sistema de Bibliotecas da PUC Minas. 241 f. 2004. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

[...] fim último das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, espaço em que se concretiza a **Mediação da informação**, a relação entre a necessidade e a informação, é um trabalho com pouco *status* entre os profissionais da área. Em qualquer tipo de unidade de informação, principalmente nas ligadas a empresas e que lidam com informações especializadas, o Serviço de Referência e Informação é priorizado. (ALMEIDA JÚNIOR, 2002, p. 142)

Sendo assim, o nosso Projecto apresenta a seguinte estrutura:

- a) *Introdução* – Tratando de problematização, hipótese, objectivos e justificativa;
- b) *Referencial Teórico* – Fala sobre a Biblioteca Universitárias; Fontes de Informações Bibliográficas; Mediação; Mediação de informação; Bibliotecário de Referência na Mediação da informação;
- c) *Metodologia* – Mostra-nos o caminho que será percorrido para a realização de monografia;
- d) *Referencias Bibliográficas* – Trás a descrição física, ou seja, os elementos físicos das obras consultadas para a realização do presente projecto.

1.1 Problematização

A mediação da informação é um processo realizado por mediadores que podem ser humanos ou agentes inteligentes (*softwares*), realizado em sistemas de informação, na *web* ou presencial. Segundo Fachin (2013, p. 01), a mediação da informação passou a ser a conexão entre o coletivo e os indivíduos, realizada para potencializar acesso ao acervo informacional. Para (DAVALLON, 2007, p. 9 *apud* FACHIN, 2013, p 02), a “mediação é uma tarefa bastante específica do domínio das ciências da informação e da comunicação.” A troca de informação na *web* constituindo-se em um espaço público, facilitando o acesso à informação e ao processo de distribuição e consumo realizado nesse ambiente.

A Sociedade do Conhecimento passou a usar informação mais do que nunca em toda história da humanidade, a sociedade sentiu a necessidade de alta produção e consumo de informação como forma de alavancar o crescimento. Nesse sentido, segundo Fachin (2013, p. 02), com o aumento da demanda informacional, a necessidade de mediação começa a ser necessária para que o usuário do sistema possa ter o acesso garantido. A mediação entre o usuário e a informação, com a finalidade de auxiliar na recuperação e de minimizar o tempo para a obtenção da informação, visa também maximizar o potencial da recuperação da informação

relevante para o efectivo uso pelo usuário, concretizando o objetivo dos estoques informacionais.

O mediador tem um papel importante nesse processo de mediação da informação, ele usa seus conhecimentos para criar ferramentas facilitadoras de acesso aos acervos informacionais, destinados a públicos distintos, usando o *ciclo* como:



Contudo, na visão de (MORIN, 2000, p. 30 *apud* FACHIN, 2013, p. 04), enfatiza a dificuldade de encontrar as informações desejada nas Unidades de Informação ou Biblioteca: “Eis o problema universal para todo cidadão: como adquirir a informação, possibilidade de articular e organizar as informações sobre o mundo.” A ideia de que é possível encontrar tudo facilmente no sistema de informação, ou seja nas Bibliotecas tornou as pessoas mais conhecedoras de muitas coisas, mas ao mesmo tempo limitadas quanto ao conhecimento do todo. Nesse sentido, a mediação tornou-se um facilitador para o acesso à informação.

Assim, olhando pelos expostos, o estudo, ou seja, a pesquisa será realizada na Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo e do conselho Municipal da cidade da Matola.

Assim, questionamos o seguinte?

Qual é o papel do Bibliotecário no processo da mediação de informação na Biblioteca Municipal de Maputo?

1.2 Hipótese

Na Biblioteca Municipal da cidade de Maputo, não se realiza o processo da mediação de informação aos usuários para a satisfação da sua necessidade informacional.

Apesar da Biblioteca Municipal de Matola não utilizar o serviço da mediação de informação no acto da busca da mesma pelo usuário, segundo *EPIM (Encontro de pesquisa em Informação e mediação, 2022, p. 06)*, O bibliotecário é um facilitador na relação entre a informação e o usuário no âmbito da Biblioteca. O fazer bibliotecário permeia diversas actividades tais como o preparo dos *itens* do acervo e a oferta de ações educacionais e culturais promovidas, fundamentalmente, pelo **Serviço de Referência** é uma das tarefas principais que se desenvolvem nas bibliotecas, onde os bibliotecários ensinam e ajudam os utilizadores a encontrar e a escolher a informação que necessitam. Consiste na assistência pessoal ao utilizador na busca de informação. e que são consideradas ações de interferência que buscam se aproximar de uma necessidade informacional.

Assim sendo, a mediação da informação são acções que fazem parte da rotina bibliotecária que, quando trabalhadas conjuntamente, favorecem a apropriação da informação e o uso crítico e ético das fontes de informação.

1.3 Objectivos

Geral

Compreender o papel do Bibliotecário no processo da mediação de informação na Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo.

Específicos:

- a) Identificar os tipos de fontes de informações existentes na Biblioteca do Conselho Municipal da Cidade de Maputo;
- b) Descrever as acções desenvolvidas pelos Bibliotecários de Referência no processo da mediação de informação na Biblioteca do Conselho Municipal da Cidade de Maputo;
- c) Identificar os desafios de Bibliotecário de Referência na Mediação da informação na Biblioteca Municipal da cidade de Maputo.

1.4 Justificativa

O motivo da escolha do tema “O Papel do Bibliotecário Como Mediador da Informação no contexto das Bibliotecas Publicas de Moçambique” deve-se ao facto de considerar-se Bibliotecas Municipais, como unidades pertencentes a uma instituição e, desempenham um papel importante no que diz respeito a satisfação da necessidade informacional.

A escolha de Referencial Empírico, ou seja, as Bibliotecas Municipais, deve-se por ser uma Biblioteca que atende todo o tipo de publico e as comunidades em geral. Contudo, com a presente pesquisa objetiva-se compreender o papel do Bibliotecário no processo da mediação de informação na Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo.

No contexto científico, os resultados que serão obtidos irão ajudar no enriquecimento da capacidade dos profissionais de informação que actuam como Bibliotecários de Referencia, ou seja, os Mediadores da Informação. Contudo, vai de acordo com Vaz (2008, p.230), que demonstra que, os benefícios da intervenção de um mediador no processo de localizar e obter a informação para que o usuário possa fazer o efetivo uso dessa informação.

Por isso, o interesse baseia-se na possibilidade de contribuir através de estudos para o crescimento da área de biblioteconomia no país, pois, entende-se que estamos perante um campo pouco explorado e que deve ser preenchido através de pesquisas.

O autor ainda demonstra que, o mediador amplia as opções prováveis para um interesse quando o limite é o excesso de informações e, conseqüentemente, o tempo que se demoraria para encontrá-las. Provavelmente, as informações encontradas não são as perfeitas nem esgotam o que poderia interessar ao indivíduo, mas são mais e melhores do que aquelas que ele, por si só, acessaria. Além disso, o mediador deve assegurar a credibilidade da informação ou do bem encontrado. Em termos econômicos, o mediador está reduzindo os custos de transação, vinculado ao tempo de colecta e processamento e à incerteza diante da possibilidade de uma troca oportunista, tão maior quando ocorre entre desconhecidos.

No contexto Social, os resultados da pesquisa irão ajudar bastante a sociedade, visto que, os referenciais empíricos escolhidos, têm por missão de apoiar o público em geral na satisfação das necessidades informacionais, por um lado. Por outro lado, ou seja, por fim, o interesse do estudo, baseia-se em dar a contribuição através de estudos para mais crescimento da área de biblioteconomia no país.

2. REFERENCIAL TEORICO

O capítulo referencial teórico traz nos diferentes aspectos teóricos abordados pelos diferentes autores, sendo assim, o capítulo apresenta a seguinte estrutura: a) Bibliotecas Universitárias b) Fontes de Informações Bibliográficas c) Mediação d) Mediação de informação e) Bibliotecário de Referência na Mediação da informação.

2. 1 Bibliotecas Públicas

A Biblioteca é um espaço social e cultural, segundo Cândido (2020, p. 4 – 5), que subsiste porque existe necessidade de acesso à informação. Atualmente, destaca-se pelo, seu valor, visto que na Biblioteca se cruzam várias experiências, dirigindo-se a toda a sociedade de forma transversal, independentemente das características pessoais e tipo dos seus utilizadores. Por esta razão, *o Manifesto da Organização das Nações Unidas para a Educação* (UNESCO) sobre a **Biblioteca Pública**, publicado em 1996, define a biblioteca como “uma coleção organizada de documentos de vários tipos, aliada a um conjunto de serviços destinados a facilitar a utilização desses documentos, com a finalidade de oferecer informações, proporcionar a pesquisa e concorrer para a educação e o lazer”.

O autor ainda acrescenta que, com o passar do tempo, o conceito de biblioteca tem sofrido grandes alterações, principalmente no que toca às bibliotecas públicas. Já não é aquele lugar que se fechava sobre si mesmo, onde se guardavam livros e onde poucos tinham a possibilidade de fazer leituras. Este sistema de 5 informação ganha hoje nova relevância e significado, fruto do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação.

2.2 Fontes de Informações Bibliográficas

Fontes de informação são recursos, em diversos suportes, que atendam às necessidades de informação dos usuários. Exemplos de fontes de informações: Bases de Dados, Catálogos de bibliotecas, repositórios institucionais, livros, patentes, teses etc. Ou seja:

a) *Biblioteca digital* Segundo Leiner (1988), uma biblioteca digital é a coleção de serviços e de objectos de informação, com organização, estrutura e apresentação que suportam o relacionamento dos utilizadores com os objectos de informação, disponíveis directa ou indirectamente via meio eletrónico/digital.

Assim, toda organização da informação visa à sua recuperação e, portanto, por mais que se desenvolva meios de armazenamento, a preocupação com a facilidade com que os documentos serão recuperados e acessados são evidentes tornando assim seus usuários mais exigentes. As novas tecnologias trouxeram novas perspectivas de uso da informação como, o surgimento das bibliotecas digitais, que alteraram a dinâmica do acesso aos documentos, constituindo-se fontes de informações de grande importância devido à rapidez com que oferecem o acesso e também devido à sua possibilidade de conter diferentes Mídias informacionais como som, vídeo e imagem. Entretanto, A discussão sobre essa nova forma de biblioteca é frequente na área de Ciência da Informação, que apresenta uma vasta literatura, tanto nacional quanto internacional, sobre o assunto (CUNHA, 2009, 2010).

b) *Catálogo de acervos* é uma parte do sistema bibliográfico de comunicação que inclui bibliografias, índices gerais e índices de livros. O catálogo é a estação central dirigindo o leitor à cobertura bibliográfica total da biblioteca.

c) *E-books* é um livro digital. Trata-se de um material informativo separado em capítulos, ou tópicos e diagramado em um formato voltado para dispositivos eletrônicos, como desktops e smartphones.

d) *E-prints* - Print nada mais é que a palavra em inglês para "impressão". Significa que aquela arte é uma impressão gerada através da cópia de uma arte original, que pode ter sido produzida à mão ou digitalmente.

e) *Patente* é um título de propriedade temporária sobre uma invenção ou modelo de utilidade, outorgado pelo Estado aos inventores ou autores ou outras pessoas físicas ou jurídicas detentoras de direitos sobre a criação. Com este direito, o inventor ou o detentor da patente tem o direito de impedir terceiros, sem o seu consentimento, de produzir, usar, colocar à venda, vender ou importar produto objeto de sua patente e/ ou processo ou produto obtido diretamente por processo por ele patenteado. Em contrapartida, o inventor se obriga a revelar detalhadamente todo o conteúdo técnico da matéria protegida pela patente.

f) *Periódicos científicos* São publicações eletrônicas com pesquisas científicas. Como o próprio o nome sugere, as condições obedecem uma periodicidade, ou seja, podem ser anuais, semestrais, mensais, enfim. O que importa é que é possível saber quando será a próxima edição.

2.3 Mediação

A mediação entre o usuário e a informação, segundo FACHIN (2013, p. 27), com a finalidade de auxiliar na recuperação e de minimizar o tempo para a obtenção da informação, visa também maximizar o potencial da recuperação da informação relevante para o efetivo uso pelo usuário, concretizando o objetivo dos estoques informacionais. Os serviços específicos do mediador de informação, que acaba agindo como elo, intervindo na forma de buscar e recuperar a informação, orientando e potencializando a obtenção da informação para a construção do conhecimento, agindo de forma diferente nos sistemas da *web* para o sistema presencial:

O mediador tem um papel importante nesse processo de mediação da informação, ele usa seus conhecimentos para criar ferramentas facilitadoras de acesso aos acervos informacionais, destinados a públicos distintos. Morin (2000, p. 30) enfatiza a dificuldade de encontrar nas redes da *web* a informação desejada: “Eis o problema universal para todo cidadão: como adquirir a possibilidade de articular e organizar as informações sobre o mundo.” A ideia de que é possível encontrar tudo facilmente na *web* tornou as pessoas mais conhecedoras de muitas coisas, mas ao mesmo tempo limitadas quanto ao conhecimento do todo. Nesse sentido, a mediação tornou-se um facilitador para o acesso à informação. Castells (2010) enfatiza que a Internet, por ser uma rede conectada a outras redes, é usada para a comunicação, interação e organização social, realizando a constante troca de informação. Nessa organização social, constituem-se os crescentes estoques informacionais, os sistemas de recuperação, a mediação da informação, os mediadores e a rede da *web* que facilita esse processo social de troca da informação.

Entretanto, esse processo de comunicação representa o elo existente entre o mediador e o usuário no processo de mediação. O mediador age como um facilitador, reduzindo o tempo de busca e a espera, possibilitando a obtenção de informações confiáveis (por conhecer fontes de informação de credibilidade), potencializando o uso dessa informação.

Por fim, o FACHIN (2013, p. 38), demonstra que, A mediação é uma ação realizada entre dois elementos, usuário e mediador, envolvendo-os no processo de busca dos estoques informacionais e do fluxo de informação. Esses elementos se interligam, um independente do outro, mas quando juntos conseguem oferecer bons resultados satisfazendo (de certa forma) os usuários.

A mediação da informação é um processo realizado por mediadores que podem ser humanos ou agentes inteligentes (*softwares*), realizado em sistemas da *web* ou presencial. A mediação

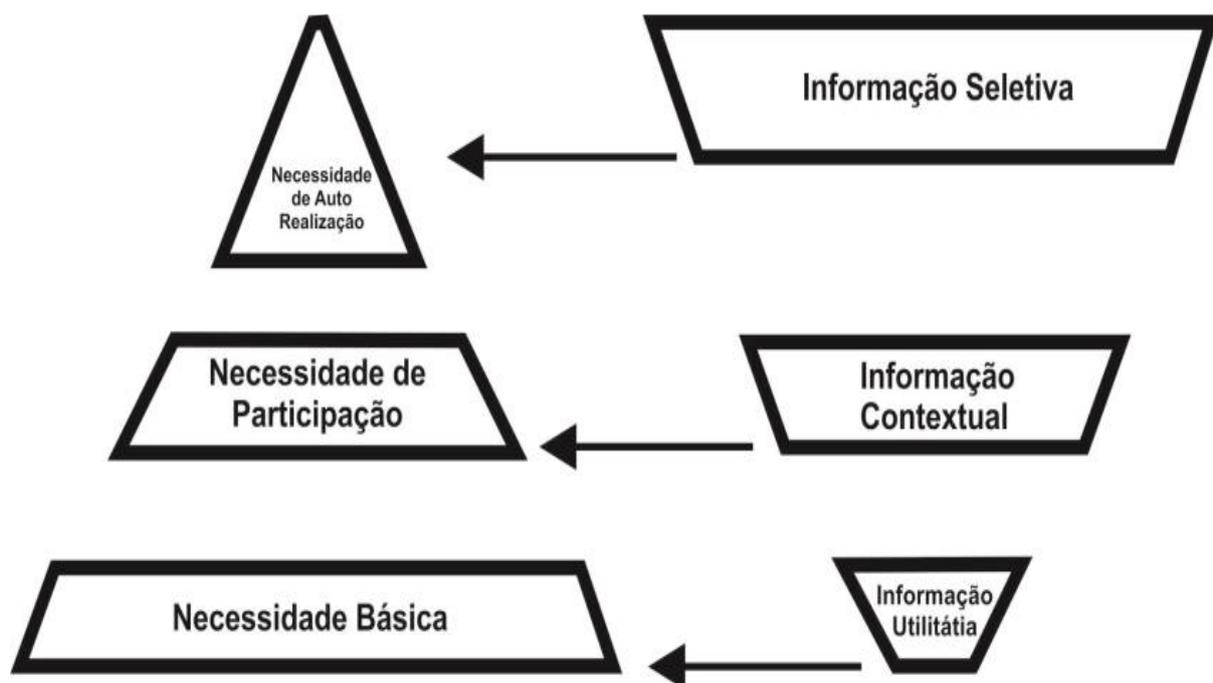
da informação passou a ser a conexão entre o coletivo e os indivíduos, realizada para potencializar acesso ao acervo informacional. Para Davallon (2007, p. 9), a “mediação é uma tarefa bastante específica do domínio das ciências da informação e da comunicação.” A troca de informação na *web* constituindo-se em um espaço público, facilitando o acesso à informação e ao processo de distribuição e consumo realizado nesse ambiente.

Com o fácil acesso à *web*, todos podem ser produtores, mediadores e usuários de informação. Cada vez mais, essa massa informacional cresce e está em constante mutação. Almeida Júnior (2009, p. 11) conceitua o ambiente informacional em que é realizada a mediação:

O conceito de mediação da informação que formulamos tem como base a apropriação e a interferência e esta se dá em vários âmbitos: do usuário, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, das mídias, dos meios, dos equipamentos informacionais etc.

2.3.1 Mediação de informação

O diagrama em pirâmide de Barreto compara o público consumidor com a produção e com a necessidade informacional. O diagrama está dividido em classes com a respectiva massa informacional disponível para cada segmento. Indicando cada classe e qual massa informacional está disponível conforme a necessidade de cada um.



2.4 Papel de Bibliotecário de Referência na Mediação da informação (PBRMI) É: O mediador tem o papel de auxiliar o usuário, intercedendo na busca e localização da informação, utilizando meios de busca para obter nos estoques informacionais a informação desejada e disponibilizá-la ao usuário. Vaz (2008, p. 230) enfatiza: “Para aquele que busca uma informação, um bem ou um serviço na rede, o mediador permite atender o desejo singular.” O mediador também facilita o acesso à informação criando instrumentos facilitadores, como resumos, índices, fichamentos, buscas especializadas etc., que são tanto usados no ambiente da *web* ou em suporte físico.

A função mediadora dos pesquisadores e dos profissionais da informação se faz cada vez mais necessária, buscando conectar os indivíduos, as bases de conhecimento local, às demais fontes de informação e conhecimento disseminadas na sociedade. (ALMEIDA, 2008, p. 21).

Com o uso da internet, a troca de informação passou a representar um espaço em comum ‘público’, expandindo as opções de acesso aos usuários, o mediador desse ambiente passou a ser uma chave importante para esse processo de aquisição e troca de informação. Quadros (2001, p. 18) aponta a importância da mediação:

[...] a mediação da informação, com o propósito de realizar o encontro entre receptores e fontes de informação, estejam estes ou não no ambiente da Internet, é um processo imprescindível para a sociedade contemporânea, da mesma forma que o mediador da informação começa a ser, cada vez mais valorizado, reafirmando o seu papel como elo de ligação e "certificador" da credibilidade das fontes de informação.

habilidade do profissional bibliotecário devem ser pautadas de acordo com as necessidades informacionais do usuário principalmente no que diz respeito ao [...] atendimento nos serviços de informação podendo propiciar o aprendizado e a apropriação das informações pelos usuários, para tal algumas habilidades são relevantes como: saber ouvir os usuários; procurar ser tolerante e flexível diante dos questionamentos e das diferentes posturas do outro; utilizar linguagem acessível e respeitosa; tentar construir perguntas que permitam chegar à definição esperada do tema questionado.

Portanto, o bibliotecário, por sua formação inicial, detém aptidões para mediar as informações que são geradas dentro dos mais diversos segmentos. Porém, quando falamos de competência para transformar as informações disponíveis em um ativo de valor agregado para o usuário, tem-se que ir um pouco mais além da formação acadêmica e do exercício da função.

A atuação do profissional bibliotecário com ênfase na mediação da informação passou a ser substancial, principalmente no que diz respeito ao desenvolvimento do letramento informacional dos usuários, pois tão importante quanto possuir e disponibilizar acervos diversificados é viabilizar o uso e apropriação desse material informacional. Diante do exposto e baseado nas habilidades que um profissional bibliotecário deve possuir, a figura 1 ilustra as práticas de atuação do bibliotecário na perspectiva da mediação da informação em diversos setores.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo serão apresentadas as propostas metodológicas para o alcance dos propósitos previamente traçados, segundo Gil (2012), considera o método como caminho para se chegar a um determinado fim, o método científico é visto como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adaptados para se atingir o conhecimento.

Assim, na presente pesquisa será utilizada uma abordagem *qualitativa* que visa investigar o papel do Bibliotecário como mediador da informação no contexto das Bibliotecas Públicas de Moçambique. Segundo Gil (2016), a pesquisa qualitativa permite a interpretação e significação de fenómenos que se objetiva analisar. Nesta abordagem, a busca dos dados a ser interpretados será no ambiente onde os fenómenos ocorrem.

Quanto o objetivos, a pesquisa será classificada como descritiva, com o objectivo de descrever o papel do bibliotecário como mediador da informação nas Bibliotecas Municipais de Moçambique, tendo como base a Município de Maputo e de Matola. Para tal desenvolver-se-á, um referencial teórico com as abordagens centralizados nos marcos teóricos que foram publicados pelo menos há 5 a 10 anos, fornecendo desta forma, a sustentação teórica necessária para a elaboração do instrumento de colecta de dados e para a sua análise. Justicando com a base do Gil (1991), as pesquisas descritivas têm como objectivo primordial a descrição das características de uma determinada população ou fenómeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

3.1 Quanto aos procedimentos técnicos

A pesquisa será bibliográfica, onde a partir de livros, artigos científicos, recortes de jornais, dissertações, teses, trabalhos apresentados em anais de congressos, materiais não bibliográficos e artigos da *Internet* já publicados. Segundo Gil (2008), salienta que a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no facto de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenómenos muito mais ampla ao que poderia pesquisar diretamente.

3.2 Quanto a Técnica de Colecta de Dados.

Será aplicado um questionário, que na visão de Lakatos e Marconi (2003), é um instrumento de colecta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.

3.3 Universo da população

O questionário será aplicado a 06 funcionários, das quais 3 funcionários da Biblioteca Municipal da Cidade de Maputo e 3 da Biblioteca Municipal da cidade de Matola, ligados aos cargos máximo de Serviço de Referência. Segundo Lakatos e Marconi (2003) conceituam universo ou população como um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. Na mesma senda, os autores conceituam amostra como uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo. Todavia, iremos definir a amostra ao longo do processo de elaboração do Projecto da pesquisa.

3. 5 Análise de dados e os princípios éticos

A pesquisa será elaborada a partir de um levantamento Bibliográfico e aplicação de um questionário aos funcionários da Biblioteca do Município de Maputo e da Matola. Os resultados dos dados coletados, serão confrontados com marcos teóricos anteriormente levantados. Por fim, será respeitado os princípios da confidencialidade dos dados recolhidos nas instituições em causa.

4. ANAISE DE DADOS E DISCUSAO DE RESULTADOS

4.1 Caracterização da Biblioteca do Conselho Municipal da Cidade de Maputo.

A cidade Maputo de acordo com http://www.cmmaputo.gov.mz/?page_id=122 constitui administrativamente um município com um governo eleito e tem desde 1980 o estatuto de província, não devendo, no entanto ser confundida com a província de Maputo que ocupa a parte mais meridional do território moçambicano, exceptuando a cidade de Maputo.

A Autarquia de Maputo é dirigida desde Novembro de **1998** por um Conselho Municipal, órgão executivo colegial, constituído por um Presidente para um mandato de **cinco (05)** anos e por vereadores por ele designados. O Conselho Municipal é fiscalizado pela Assembleia Municipal, composta por membros também eleitos por voto directo.

E, tem como a *missão* de Liderar o processo de elevação da qualidade de vida dos munícipes, criação de um ambiente atractivo aos investimentos e à geração de emprego, através da melhor prestação de serviços, da mobilização dos munícipes e da acção coordenada entre os diversos intervenientes, como a *visão* de Maputo, cidade mais bela, limpa, empreendedora e próspera, os *valores* de:

- Espírito de melhor servir ao Munícipe;
- Governação participativa e transparente;
- Competência, disciplina, responsabilidade e perseverança;
- Visão, criatividade e iniciativa;
- Integridade, Justiça e Solidariedade;
- Comunicação, colaboração e complementaridade;
- Reforço da identidade e do orgulho na cidadania municipal e nacional.

Assim, entre vários departamentos que o Conselho Municipal possui, existe o da Biblioteca Municipal da Cidade de Maputo, que tem como a missão:

- Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
- Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
- Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;

- Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
- Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
- Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
- Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;
- Apoiar a tradição oral;
- Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
- Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
- Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
- Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Assim, a Biblioteca Municipal oficialmente designada Rui de Noronha de 28 de Julho, 2023, Contem 20 funcionários dos quais 7 funcionários existentes no Serviços de Referencia, o seu publico alvo são:

- Jovens
- Adultos
- Leitores e não leitores, escolares e não escolares.

O seu horário de funcionamento é de 2^a- 6^a das 7h30m às 15h30m.

4.2 Fontes de Informações existentes na Biblioteca do Conselho Municipal da Cidade de Maputo

Verificamos a existência das fontes de informação na Biblioteca do Conselho Municipal da Cidade de Maputo segundo a Chefe da Biblioteca como:

- Catalogo de Acervos Bibliográfico;
- Catalogo de Acervo não bibliográficos;

Entretanto, vê se que a Biblioteca do Conselho Municipal ainda esta muito longe no que diz respeito as fontes de informações, porque, segundo Leiner (1988), as fontes de informação são recursos, em diversos suportes, que atendam às necessidades de informação dos usuários.

Exemplos de fontes de informações: Bases de Dados, Catálogos de bibliotecas, repositórios institucionais, livros, patentes, teses etc.

4.3 Acções Desenvolvidas pelos Bibliotecários de Referencia no processo da Mediação de Informação na Biblioteca do Conselho Municipal da Cidade de Maputo.

Sobre as actividades desenvolvidas pelos bibliotecários, são as seguintes:

- Atendimento ao público leitor, que visa proporcionar comodidade aos leitores, isto é, o profissional de informação apoia os leitores no uso e exploração dos recursos de informação disponíveis na unidade de informação;
- O serviço de atendimento ao público leitor, permite que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação que precisa;
- Perguntas inicial feitas pelo o bibliotecário perante ao usuário:
- Recepção do usuário. (saudação) ;
- Ajudar o usuário na busca da informação;

Assim, o processo é feito desde o inicio entre o bibliotecário e usuário até achar informação:

- Recebido o usuário e perguntado qual é a informação que pretende, o usuário deve saber o título do livro, edição, ano editora. Para facilitar na busca da informação e satisfação do usuário.
- O usuário tem que sair satisfeito.

Porem, existe uma técnica específica aplicada para ajudar o usuário a achar a informação precisada tais como:

- A biblioteca não tem base de dados para facilitar a busca de informação que usuário pretende, é feito de uma forma manual;
- O usuário chegado a biblioteca, o /a profissional de SR, das sugestões de livros que o usuário faz a busca de informação, perguntando a necessidade e sugiremos ao usuário. Procurando áreas afins que tem a informação e o usuário, si achar conveniente faz levantamento da matéria e assim satisfaz a necessidade do usuário, a satisfação do usuário e satisfação do bibliotecário.

Assim, na Biblioteca estudada, os Bibliotecários de referencia, desenvolvem as actividades para melhor satisfazer as necessidades informacional dos seus utentes, porque, na visão de FACHIN (2013, p. 27), a mediação entre o usuário e a informação, segundo com a finalidade

de auxiliar na recuperação e de minimizar o tempo para a obtenção da informação, visa também maximizar o potencial da recuperação da informação relevante para o efetivo uso pelo usuário, concretizando o objetivo dos estoques informacionais.

4.4 Desafios de Bibliotecário de Referência na Mediação da Informação na Biblioteca Municipal da Cidade de Maputo.

Os desafios enfrentados na Biblioteca Municipal da Cidade de Maputo segundo os funcionários é:

- Procurar satisfazer a necessidade do usuário;
- Não sentir bem, quando não conseguimos satisfazer a necessidade do usuário, muitas das vezes o usuário pede livro e nos como bibliotecário, registamos o livro para próxima requisição;
- Entender as necessidades do usuário;
- Treinamento da equipa;
- Há vezes que o usuário não percebe do assunto e ajudamos na busca e usuário quer a matéria resumida, não é possível, o usuário deve estudar a matéria e fazer o levantamento, devida para a sua satisfação.

Por sua vez, as perguntas que usuário fazem:

- Perguntam si tem jornal do dia;
- Livros disponíveis, de acordo com desejos do usuário;
- revistas disponíveis.

Por fim, guiões ou instrumentos utilizados para ajudar os usuários a encontrar a informação necessária:

Indicação de outras bibliotecas ou SR.

5. CONSIDERACOES FINAIS

Consideramos que, a demanda por diferentes informações também propiciou uma forma diferente de comércio, mobilizando a economia para funcionar nesse novo ambiente econômico, em que as informações necessitam estar acessíveis de forma rápida e fácil, por isso a demanda do uso de agentes inteligentes no processo de mediação, para comunicar-se com os sistemas, com os estoques informacionais, apresentando para o usuário a resposta a suas perguntas, por isso, a Biblioteca estudada precisa de ser informatizada para facilitar o processo de mediação de informação.

Por outro lado, com a crescente busca informacional, o mediador humano, ou seja, o Bibliotecário de Referencia, tornou-se indispensável, atuando não apenas no processo de intervenção na busca e disposição da informação, como na criação de ferramentas para facilitar a localização do acervo bem como o acesso a ele.

Contudo, validamos a nossa hipótese inicialmente levantada, porque, verificamos que na Biblioteca Municipal do Conselho Municipal de Maputo, não se faz a mediação de acordo com o que a teoria nos apresenta, o que resulta no mau uso do papel dos Bibliotecário na mediação de informação, mas utilizam uma forma para facilitar as necessidades informacionais dos seus utentes. Também verificou se a falta de fontes de informações suficientes para facilitar o processo de mediação.

Em suma, os Bibliotecários da Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo, não desempenham as suas funções, ou seja, papéis como mediador de informação ou seguindo as orientações dos marcos teóricos, limitam somente no método empírico

6. RECOMENDACOES

Despois da pesquisa e analise de dados sobre a Biblioteca do Conselho Municipal, recomendamos os seguintes:

- Capacitação continua dos Bibliotecários de Referencia;
- Aquisição de mais fontes de informações;
- Contrectação dos funcionários licenciados em Biblioteconomia.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 98-116, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>>. Acesso em: 19 jun. 2017;

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 98-116, abr. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

AZEVEDO, Kelly Rita de. **O papel do bibliotecário como mediador da informação na busca pelo letramento informacional**, 2020;

Cândido, francisco. **Para uma rede de bibliotecas públicas na cidade de quelimane Moçambique**. Lisboa: Universidade de Lisboa, Faculdade de letra, 2020 - Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Carlos Guardado da Silva especialmente elaborada para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação;

CARVALHO, Gracilene maria de ; LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho. **Bibliotecário e a mediação da informação: serviços de referência do presencial ao virtual**. Salvador de Baia: SNBU, 2018. p. 974;

CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Denis de (Org.). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2010. p. 255-287;

FACHIN, Juliana. **Mediação da informação na sociedade do conhecimento** - Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 27, n. 1, p. 25-41, jan./jun. 2013.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. p.196;

MARTELETO, Regina Maria. Lugar da cultura no campo de estudos da informação: cenários prospectivos. In: LARA, Marilda Lopes Ginez; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy Pires. (Org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. São Paulo: Néctar; ECA/USP, 2008, p. 13-26;

MORIN, Edgar. Da necessidade de um pensamento complexo. In: MARTINS, Francisco;

CUNHA, Murilo B. Biblioteca digital: bibliografia internacional anotada. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 195-213, 1997. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/403/362>> Acesso em: 09 mar. 2010.

8. APENDICE

QUESTIONÁRIO

Na qualidade da Candidata Sulfilia Orlando Nhabinde, do Curso de Licenciatura em Biblioteconomia da Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane, com o tema *o papel do Bibliotecário como Mediador da Informação no contexto das Bibliotecas Públicas de Moçambique: Caso da Biblioteca do Conselho Municipal de Maputo.*, apresenta o questionário com o propósito de recolher os dados na vossa Instituição para auxiliar na elaboração de monografia como o requisito principal para a obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia. Entretanto, solicitamos que, por gentileza, responda as questões a baixos. Contudo, salientamos que, levaremos em consideração os princípios éticos, ou seja, a confidencialidade dos dados obtidos.

I. Caracterização da Instituição

- a) Qual é a data da criação da vossa Instituição?
- b) Qual é a data da criação da vossa Biblioteca?
- b) Qual é missão e objectivo da vossa Biblioteca?
- c) Numero de Funcionários Existente na Biblioteca?
- d) Numero de Funcionários Existente no serviço de referencia?
- e) Grau Académico ou Nível de Escolaridade?
- g) Área de Atuação na Biblioteca?
- i) Qual é o vosso público-alvo?
- j) Qual é o vosso horário de funcionamento?

II. Identificar os tipos de fontes de informações existentes na Biblioteca do Conselho Municipal da Cidade de Maputo.

a) Quais são tipos de fontes de informações existentes na vossa instituição?

Bibliotecas digitais () Catálogo de acervos () E-books () E-prints () Patente () Periódicos científicos ()

III. Mediação da Informação

a) Já ouviu falar da mediação de informação entre o bibliotecário e o usuário?

Se sim o que é?

a) Como é feita a mediação da informação no serviço de referencia na vossa instituição?

b) Qual é o papel do bibliotecário de referencia no processo da mediação de informação?

c) Quais são as perguntas inicial feitas pelo o Bibliotecário perante ao usuário?

d) descreva o processo feita desde o inicio entre o Bibliotecário e o usuário até achar a informação?

e) Existe uma técnica especifica aplicada para ajudar o usuário a achar a informação precisada?

IV. Identificar os desafios de Bibliotecário de Referência na Mediação da informação na Biblioteca Municipal da cidade de Maputo.

a) Quais são os desafios enfrentados pelo o Bibliotecário quando chega um usuário a procura de informação?

b) Quais são normalmente as perguntas que os usuários fazem, fazem?

c) Quais são guiões, ou seja, os instrumentos utilizados para ajudar os usuários a encontrar a informação necessária?